

**RANGKA LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM 2020
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) KALI KE-10 &
SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS) KALI KE-9**

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
1.	TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS [AGENDA 3.0]				
	a) Tindakan Susulan MKSP ISO Tahun 2019 – QMS Kali Ke-9 b) Tindakan Susulan MKSP ISO Tahun 2019 – ISMS Kali Ke-8	Lengkapkan/Kemaskini Status Pelaksanaan	Terkini	Semua TWP PP & TWP PTJ serta Peneraju QMS /ISMS yang berkaitan	<ul style="list-style-type: none"> • Minit MKSP ISO QMS UPM Tahun 2019 • Minit MKSP ISO ISMS UPM Tahun 2019
2.	PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM ISO [AGENDA 4.0]				
a.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM (e-OPRISK)
b.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	Terkini	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	Dokumen Panduan ISMS, Mesyuarat JK Kualiti & Mesyuarat JK Kerja ISMS

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
3.	KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN [AGENDA 5.0]				
a.	Kepuasan Pelanggan & Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS	Penyediaan Laporan Maklumbalas Pelanggan (Pelanggan Dalam dan Luar)	2019 - Terkini	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-RESPONS) • Laporan Maklum balas pelanggan/pihak berkepentingan • Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UPM
b.	Maklum balas Pihak Berkepentingan ISMS	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	U-Respons & pelbagai kaedah komunikasi

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER	
4.	MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS [AGENDA 6.0]					
a.	[Agenda 6.1] Pencapaian Objektif Kualiti	[Agenda 6.1(a)] Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2019 dan Penetapan KPI 2020	Penyediaan laporan	Q4 2019 & Q1 – Q3 2020	Urus Setia COSCOMM	Laporan KPI UPM
		[Agenda 6.1(b)] Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2019	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia CQA	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
		[Agenda 6.1(c)] Pencapaian Piagam Pelanggan 2019 : i. Proses Utama Universiti; ii. Proses Sokongan dan Operasi Sokongan	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia COSCOMM	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
		[Agenda 6.1(d)] Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2019	Penyediaan laporan	Pencapaian 2019	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	Laporan Pencapaian Objektif ISMS UPM & Mesyuarat JK Kualiti

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
b.	[Agenda 6.2] Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	[Agenda 6.2(a)] Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS	Penyediaan laporan	8 Ogos 2019 – 31 Oktober 2020	Urus Setia CQA	<ul style="list-style-type: none"> i. Analisis Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2019 ii. Analisis Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2019 iii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2020 iv. Analisis Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2019 v. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2019
		[Agenda 6.2(b)] Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan ISMS	Penyediaan laporan	11 September 2019 – 31 Oktober 2020	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	<ul style="list-style-type: none"> i. Analisis Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2019 ii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2020 iii. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2019

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
c.	[Agenda 6.3] Penemuan Audit	[Agenda 6.3(a)] Audit SIRIM 2019 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	2019	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Semakan 1 Audit QMS SIRIM ii. Laporan Semakan 1 Audit ISMS SIRIM
		[Agenda 6.3(b)] Audit Dalaman 2020 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Dalaman QMS PTJ 2020 ii. Laporan Dalaman Audit ISMS PTJ 2020
d.	[Agenda 6.4] Prestasi Penyedia Luar		Penyediaan Laporan	2019	TWP Pejabat Bursar	Laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal
5.	KECUKUPAN SUMBER [AGENDA 7.0]					
a.	[Agenda 7.1] Sokongan Sumber Manusia		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Pendaftar	Keberkesanan tindakan yang diambil berasaskan Strategi dan Penambahbaikan Sumber Manusia
b.	[Agenda 7.2] Sokongan Sumber Kewangan		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Bursar	Perancangan, Peruntukan Kewangan untuk ISO & Penjanaan Pendapatan

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
6.	PENGURUSAN RISIKO, PENILAIAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN [AGENDA 8.0]				
a.	[Agenda 8.1] Kebekesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM – Sistem Pengurusan Kualiti (QMS e-OPRISK)
b.	[Agenda 8.2] Hasil Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan Laporan	Terkini	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	Mesyuarat JK Kualiti, Mesyuarat JK Kerja ISMS & Laporan Risiko dalam MyRAM
7.	[Agenda 9.0] Peluang Penambahbaikan a. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) b. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Senaraikan Peluang Penambahbaikan di peringkat Peneraju Proses menggunakan format laporan yang ditetapkan	QMS : 8 Ogos 2019 – 31 Oktober 2020 ISMS : 11 September 2019 – 31 Oktober 2020	Peneraju KPI UPM, Peneraju Proses QMS & Peneraju Proses ISMS	- Hasil daripada pemantauan proses atau produk/ perkhidmatan - Mana-mana mesyuarat/ keputusan di peringkat Peneraju Proses Nota : Tidak termasuk peluang penambahbaikan (OFI) hasil daripada Audit Dalaman.