



2.0

PENGESAHAN

MINIT MESYUARAT

Minit MKSP ISO Tahun 2019

a. QMS KALI KE-9

b. ISMS KALI KE-8

[Rujuk Minit Mesyuarat menerusi Portal e-ISO di bawah pautan 'MUAT TURUN' – 'Minit Mesyuarat' – 'Kajian Semula Pengurusan (MKSP)']

2.0

PENGESAHAN MINIT MESYUARAT

Minit MKSP ISO Tahun 2019

a. QMS KALI KE-9

[Rujuk Minit Mesyuarat menerusi Portal e-ISO di bawah pautan 'MUAT TURUN' – 'Minit Mesyuarat' – 'Kajian Semula Pengurusan (MKSP)']

2.0

PENGESAHAN

MINIT MESYUARAT

Minit MKSP ISO Tahun 2019

b. ISMS KALI KE-8

[Rujuk Minit Mesyuarat menerusi Portal e-ISO di bawah pautan 'MUAT TURUN' – 'Minit Mesyuarat' – 'Kajian Semula Pengurusan (MKSP)']

3.0

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

- a. **MKSP ISO TAHUN 2019
[QMS KALI KE-9]**
- b. **MKSP ISO TAHUN 2019
[ISMS KALI KE-8]**



3.0

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

- a. MKSP ISO TAHUN 2019
[QMS KALI KE-9]**



Kemaskini : 9.11.2020

**LAPORAN STATUS KEBERKESANAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2019
(QMS ISO 9001 KALI KE-9)**

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.1 – KATA ALUAN PENERUSA - DASAR KUALITI				
1.	9.1(g)	memaklumkan pernyataan Dasar Kualiti UPM yang dibuat pada 20 Jun 2017 sehingga kini masih relevan dan sesuai dengan keperluan Standard ISO 9001:2015, walau bagaimanapun perubahan terkini akan dibuat pada nama Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti (LPU) kerana pelantikan Pengerusi LPU berkuatkuasa pada 19 Ogos 2019. Pengerusi memaklumkan bahawa LPU adalah pemegang kuasa pembuat dasar.	Pusat Jaminan Kualiti	Mesyuarat Lembaga Pengarah (LPU) kali ke-138 pada 10 Disember 2019 telah meluluskan pembuatan Dasar Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS). Dasar terkini tersedia berkuatkuasa 10 Disember 2019. [SELESAI]
9.3 – TINDAKAN SUSULAN DARIPADA MESYUARAT LEPAS				
2.	9.3.2	mengambil perhatian pada Minit 8.5.5 (b) iaitu terdapat 3 PTJ yang masih belum membuat tindakan penutupan penemuan NCR dan OFI bagi tahun 2018 iaitu Pusat Pembangunan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC), Fakulti Pertanian (FP) dan Pusat Asasi Sains Pertanian (PASP). Mesyuarat bersetuju menetapkan tarikh akhir tindakan penutupan penemuan audit pada 17 September 2019 bagi FP dan PASP manakala 30 Disember 2019 bagi iDEC kerana melibatkan penambahbaikan sistem atas talian.	TWP FP, PASP dan iDEC	FP: telah selesai penutupan semua penemuan NCR dan OFI 2018 iDEC : telah selesai penutupan semua penemuan NCR 2018. PASP : telah selesai penutupan semua penemuan NCR dan OFI 2018 [SELESAI]

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.5 - MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI				
9.5.1 - Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan				
3.	9.5.1(d)	mengambil perhatian berhubung komen/cadangan berkaitan aspek teknologi maklumat dan komunikasi, kemudahan fizikal, komunikasi pelanggan, penambahbaikan sistem, proses kerja yang panjang, kemudahan fizikal di kolej, kemudahan fizikal dan penyampaian maklumat yang diterima hasil kajian kepuasan pelanggan 2018 dan meminta PTJ yang terlibat mengenalpasti tindakan yang bersesuaian bagi setiap komen/cadangan yang dikemukakan.	Semua Ketua PTJ, TWP PP & TWP PTJ yang berkenaan	Komen dan cadangan yang dikemukakan oleh pihak COSCOMM telah diterima oleh PTJ untuk tindakan penambahbaikan yang bersesuaian. [SELESAI]
9.5.3 - Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan				
4.	9.5.3(d)	mengambil perhatian tindakan pembetulan bagi setiap ketakakuran yang dilaporkan ini telah diambil tindakan/dibentangkan melalui saluran komunikasi yang berkaitan. Mesyuarat bersetuju semua tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti perlu diambil tindakan mengikut tempoh ditetapkan bagi memastikan sasaran adalah tercapai atau ketakakuran tidak berulang.	Semua Ketua PTJ, TWP PP, TWP PTJ & Peneraju yang berkenaan	Tindakan pembetulan telah dilaksanakan oleh Peneraju/PTJ yang berkaitan. Walau bagaimanapun masih terdapat tindakan pembetulan tidak berkesan menyebabkan penemuan berulang semasa audit dalaman tahun 2020. Perincian bagi penemuan tindakan pembetulan tidak berkesan adalah sebagaimana laporan Agenda 6.3 Penemuan Audit.

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.5.4 - Penemuan Audit 9.5.4.1 - Audit SIRIM 2018				
5.	9.5.4.1(d)	<p>mengambil perhatian bukti tindakan OFI Audit SIRIM 2018 yang dilaksana oleh PTJ akan disemak keberkesanan tindakan pada Audit SIRIM tahun 2019 yang akan mula dilaksanakan pada 17 hingga 27 September 2019.</p>	<p>Semua PTJ yang berkaitan</p>	<p>Bukti tindakan peluang Penambahbaikan (OFI) Audit SIRIM 2018 telah disemak oleh juruaudit semasa Audit SIRIM tahun 2019. Walau bagaimanapun terdapat satu (1) OFI yang telah dinaiktaraf menjadi NCR kerana pelaksanaan tindakan tidak dapat dibuktikan dengan berkesan.</p> <p>OFI tersebut yang telah dijatuhkan NCR semasa audit SIRIM tahun 2019 adalah berkaitan ketiadaan rekod tapisan keselamatan dan bukti pelaksanaan Kursus Asas Pengawal keselamatan bagi Pengawal Keselamatan yang diserahkan di Kolej 14.</p> <p>Keberkesanan bagi pelaksanaan tindakan NCR ini akan disemak oleh Juruaudit semasa audit SIRIM tahun 2020 dan meminta Kolej 14 dan mana-mana PTJ yang menggunakan khidmat Pengawal Keselamatan yang diserahkan untuk menyediakan bukti tindakan supaya penemuan yang sama tidak ditemui di PTJ lain.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.5.4.2 - Audit Dalaman QMS 2019				
6.	9.5.4.2(c)	<p>mengambil perhatian jumlah penemuan audit dalaman QMS tahun 2019 adalah sebanyak 248 NCR dan 306 OFI. Berikut adalah ringkasan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausa dan Proses (perincian keseluruhan penemuan audit dalaman adalah melalui Portal Jaminan Kualiti, PortalCQA)</p>	<p>Makluman dan tindakan PTJ berkenaan</p>	<p>Semakan terkini status penutupan penemuan audit dalaman QMS tahun 2019 bertarikh 9 Oktober 2020 mendapati sebanyak 99% NCR dan 100% OFI telah ditutup.</p> <p>Manakala, sebanyak 3 NCR (1%) audit dalaman QMS tahun 2019 belum ditutup, iaitu:</p> <p><u>NCR:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FS – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 November 2020) 2. iAQUAS – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 November 2020) 3. INSPEM – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 Disember 2020) <p>Diminta PTJ terlibat (FS, iAQUAS, dan INSPEM) melaksanakan tindakan bagi tujuan penutupan NCR serta merekodkan bukti tindakan melalui PortalCQA sebelum Audit Badan pensijilan SIRIM iaitu 30 November 2020 atau mengikut tarikh cadangan tindakan yang ditetapkan oleh PTJ.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
7.	9.5.4.2(d)	mesyuarat mengambil perhatian peratus penutupan penemuan audit dalaman adalah salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM sub komponen Pengurusan Kualiti. Mesyuarat meminta PTJ melaksanakan penutupan penemuan audit dalaman melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) mengikut tempoh yang ditetapkan.	TWP PTJ berkenaan	Penilaian bagi sub komponen Pengurusan Kualiti bagi Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM tahun 2019 telah dilaksana dan semua PTJ telah dinilai mengikut kriteria penilaian yang ditetapkan. [SELESAI]
9.5.5 - Prestasi Penyedia Luar				
8.	9.5.5(e)	mengambil perhatian keperluan PTJ untuk mendapatkan rekod pembekal yang bermasalah sebagai panduan dalam mendapatkan perkhidmatan bekalan/ perkhidmatan/kerja yang berkualiti serta membantu pemantauan prestasi pembekal peringkat PTJ.	TWP Pejabat Bursar	Senarai prestasi syarikat yang dikategorikan sebagai kurang memuaskan untuk tempoh Jan-Jun 2020 boleh didapati di laman sesawang Pejabat Bursar di ruangan Pengumuman. [SELESAI]

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.	9.5.5(f)	meminta semua PTJ melaksanakan penilaian terhadap prestasi pembekal secara telus dan tepat bagi membantu pemantauan terhadap prestasi sebenar pembekal menepati keperluan dan ekspektasi yang ditetapkan PTJ.	Semua PTJ	Taklimat telah diberi kepada wakil PTJ pada 13 Ogos 2020 di DKEP 1 Sekolah Perniagaan dan Ekonomi dan siri 2 pada 27 Ogos 2020 di Auditorium Fakulti Perubatan Veterinar kepada staf Pejabat Bursar berkaitan pengurusan kontrak di UPM dan PK7. Rujuk Arahan Kerja Penilaian Prestasi Syarikat (UPM/SOK/KEW/AK002/BUY yang berkuatkuasa 29 Jun 2018. [SELESAI]
9.6 – KECUKUPAN SUMBER				
9.6.1 - Sokongan Sumber Manusia				
10.	9.6.1(b)	mengambil perhatian strategi dan penambahbaikan sumber manusia tertumpu kepada penambahbaikan tadbir urus dan pendekatan pelaksanaan dasar yang cekap dan berkesan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.2.3 (d).	Pendaftar	Strategi tindakan dan penambahbaikan sumber manusia dilaksanakan sebagaimana laporan Agenda 7.1 Kecukupan Sumber Manusia yang akan dibentangkan.

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
11.	9.6.1(c)	<p>mengambil perhatian sistem 'Exit Policy' di UPM yang dilaksanakan adalah kepada pekerja yang mendapat penilaian prestasi 60% dan ke bawah. Pelaksanaan ini mengambil tempoh selama 3 tahun yang melalui beberapa fasa. Mesyuarat meminta Ketua PTJ memberi markah yang tepat berdasarkan prestasi sebenar pekerja sekiranya pekerja ingin memasukkan pekerja yang berprestasi rendah ke dalam sistem 'Exit Policy' ini.</p>	<p>Semua Ketua PTJ</p>	<p>Markah minimum ialah di bawah atau kurang daripada < 60%, bertaraf jawatan tetap atau telah pun disahkan dalam perkhidmatan. Makluman berkenaan Dasar Pemisah telah disampaikan secara menyeluruh menerusi surat penetapan KPI dan SKT tahunan. Makluman ini sebagai peringatan awal kepada semua staf UPM keperluan mengisi dan mencapai sasaran KPI bagi mengelakkan disenaraikan ke Dasar Pemisah. Kumpulan ketiga Pegawai Berprestasi Rendah (PBR) bagi nilai tahun 2019 baru sahaja memulakan Fasa Intervensi di peringkat Pegawai Psikologi yang bertugas.</p> <p>[SELESAI]</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.6.2 - Sokongan Sumber Kewangan				
12.	9.6.2(b)	mengambil perhatian strategi sumber dalaman tahun 2019 melalui inisiatif program bagi tujuan penjanaan pendapatan dengan anggaran sebanyak RM115 juta iaitu melalui program T20, <i>Short courses</i> (caj perkhidmatan 15%), tambahan bilangan enrolmen pelajar antarabangsa, <i>summer school</i> , sewaan pencawang berpusat dan yuran komputer, bidaan kerajaan dan inisiatif baharu iaitu projek parkir bertingkat, cadangan caj lebihan kuota data internet untuk pekerja dan pelajar, dan pemantapan pengurusan tunai (Money Market). Mesyuarat meminta Pejabat Bursar membuat pemantauan status pelaksanaan program di bawah inisiatif ini.	Bursar	Strategi tindakan dan pemantauan sedang dilaksanakan dengan pelaporan terkini sebagaimana pada Agenda 7.2 Kecukupan Sumber Kewangan yang akan dibentangkan.
9.7 - KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENANGANI RISIKO DAN PELUANG				
13.	9.7(g)	mengambil perhatian kawalan tindak balas ke atas risiko operasi Q2/2019 bagi pernyataan isu yang telah dinilai dan meminta PTJ melaksanakan kawalan berdasarkan kaedah kawalan yang dipilih bagi memastikan tahap risiko operasi terkawal.	Semua PTJ	Keberkesanan tindakan kawalan tindak balas ke atas risiko operasi PTJ pada Q2/2019 telah diukur pada hasil pelaporan risiko operasi PTJ bagi Q4/2019. Perincian bagi penilaian risiko adalah sebagaimana laporan Agenda 8.1 Keberkesanan Tindakan Menangani Risiko Sistem Pengurusan Kualiti .

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
9.8 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN				
14.	9.8(b)	<p>mengambil perhatian dua (2) peluang penambahbaikan yang telah direkodkan dan dalam proses pelaksanaan tindakan oleh Peneraju seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. merintis kaedah pengkomersilan inovatif melalui penubuhan Hab Validasi Pasaran (InnoHub); dan ii. meningkatkan peluang pendanaan penyelidikan poltri di UPM 	TWP Pejabat TNCPI	<ul style="list-style-type: none"> i. Telah dilaksanakan. 53 syarikat 'start up' UPM berjaya ditubuhkan dan menjadi pemangkin kepada kewujudan ekosistem lengkap yang menyokong proses pemindahan teknologi UPM. ii. Masih dilaksanakan. Kerjasama dengan Malayan Flour Mills Berhad (MFM) bermula awal tahun 2018 bagi bidang pengurusan poltri yang merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> 1. Penajaan sepenuhnya pelajar Sains Haiwan ke Arkansas University, Amerika Syarikat selama setahun. 2. Menawarkan pekerjaan kepada pelajar yang berjaya selepas tamat pengajian di Arkansas University. 3. Menawarkan peluang latihan industri di ladang poltri.
9.9 – HAL-HAL LAIN				
9.9.1 - Hakcipta Prosedur dan Garis Panduan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)				
15.	9.9.1(c)	meminta supaya inisiatif ini boleh dijadikan inspirasi kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP) lain di UPM.	Semua TWP PP	<p>Inisiatif penggunaan dokumentasi ISO berasaskan pengguna (User-based) boleh membantu pelaksanaan pengurusan dokumentasi ISO UPM lebih berkualiti.</p> <p>Pihak CQA akan mengadakan proses libatsama dengan Peneraju proses utama prasiswazah dan siswazah bagi melaksanakan inisiatif ini.</p>



3.0

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

b. MKSP ISO TAHUN 2019 [ISMS KALI KE-8]

LAPORAN STATUS KEBERKESANAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2019
(ISMS KALI KE-8)

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
8.1 – KATA ALUAN Pengerusi				
1.	8.1(g)	Pernyataan Dasar ISMS & EMS UPM yang dibuat pada 9 Disember 2014 (ISMS) dan 10 Disember 2013 (EMS) sehingga kini masih relevan dan sesuai dengan keperluan Standard. Walau bagaimanapun perubahan terkini akan dibuat pada nama Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti (LPU) kerana pelantikan Pengerusi LPU berkuatkuasa pada 19 Ogos 2019. Pengerusi memaklumkan bahawa LPU adalah pemegang kuasa pembuat dasar.	Pusat Jaminan kualiti (CQA)	<p>Mesyuarat Lembaga Pengarah (LPU) kali ke-138 pada 10 Disember 2019 telah meluluskan pembuatan Dasar Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS).</p> <p>Dasar terkini tersedia berkuatkuasa 10 Disember 2019.</p> <p>[SELESAI]</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
8.7.3 - Penemuan Audit ISMS dan EMS				
8.7.3.2 - Audit Dalam ISMS dan EMS				
2.	8.7.3.2	Mesyuarat mengambil perhatian penemuan audit dalaman ISMS dan EMS bagi tahun 2019 (Laporan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI)) merangkumi bilangan NCR dan OFI serta bilangan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausu dan Proses. Mesyuarat meminta penutupan penemuan audit dalaman ISMS dan EMS perlu dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan dalam PortalCQA.	Makluman/ Tindakan PTJ berkaitan	<p>Semakan terkini status penemuan audit dalaman ISMS tahun 2019 bertarikh 9 Novemberr 2020 mendapati sebanyak 100% NCR telah ditutup dan 97% OFI telah ditutup.</p> <p>Sebanyak 1 OFI (3%) audit dalaman ISMS tahun 2019 belum ditutup, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pej. Strategi Korporat dan Komunikasi – 1 OFI (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 Disember 2020) <p>Diminta PTJ terlibat (COSCOMM) melaksanakan tindakan bagi tujuan penutupan OFI dan merekodkan bukti tindakan melalui PortaCQA mengikut tarikh cadangan tindakan yang ditetapkan.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
8.9 - HASIL PENILAIAN RISIKO DAN PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT				
3.	8.9(c)	Mesyuarat mengambil perhatian bahawa peneraju ISMS yang terlibat akan melaksanakan pemantauan terhadap keberkesanan tindakan kawalan serta pelan pemulihan risiko dalam menyediakan perlindungan dan kawalan tahap risiko dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM.	TWP ISMS/ Pasukan Peneraju ISMS	Pemantauan terhadap keberkesanan tindakan kawalan serta pelan pemulihan risiko dalam menyediakan perlindungan dan kawalan tahap risiko dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM telah dilaksanakan oleh peneraju ISMS yang terlibat serta menerusi semakan bersama oleh Jawatankuasa Kerja ISMS UPM sebagaimana agenda yang dilaporkan dalam Mesyuarat JK Kerja ISMS Kali ke-18 pada 29 Julai 2020. [SELESAI]

4.0

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM ISO

- a. Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)**
- b. Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)**

4.0

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM ISO

- a. Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)**



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 4 (a) PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

LAPORAN KETUA BAHAGIAN

BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

UPM perlu **menentukan isu luaran dan dalaman** yang relevan untuk mencapai hasil yang dihasratkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta perlu **dipantau dan dikaji** maklumat isu ini sebagaimana keperluan **Standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015** klausa 4.1, Memahami Organisasi dan Konteksnya

Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti **perlu dilaporkan** sebagaimana **klause 9.3.2**, Input kajian semula pengurusan

4 Konteks organisasi

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi hendaklah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem pengurusan kualitinya.

Organisasi hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini.

NOTA 1. Isu boleh termasuk faktor atau keadaan positif dan negatif untuk dipertimbangkan.

NOTA 2. Memahami konteks luaran boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang timbul daripada persekitaran undang-undang, teknologi, daya saing, pasaran, budaya, sosial dan ekonomi, sama ada yang berupa antarabangsa, dalam negara, serantau atau tempatan.

NOTA 3. Memahami konteks dalaman boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang berkaitan dengan nilai, budaya, pengetahuan dan prestasi organisasi.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;

b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;

c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:

- 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
- 2) tahap pencapaian objektif kualiti;
- 3) prestasi proses dan kecekapan produk dan perkhidmatan;
- 4) ketidakefektifan dan tindakan pembetulan;
- 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
- 6) keputusan audit;
- 7) prestasi penyedia luar.



2

2

PELAPORAN ISU LUARAN DAN DALAMAN

Pada tahun 2018 pernyataan Isu Luaran dan Dalam yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti telah **mula dikenal pasti sebagaimana keperluan Standard baharu** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015. Seterusnya, untuk tahun 2019 pernyataan **isu luaran dan dalaman yang sama** juga telah dilaporkan oleh PTJ.

Manakala tahun 2020, UPM telah mengenal pasti semula isu luaran dan dalaman berdasarkan tindakan berikut:

- (1) **Gugur/Hapus**, bagi isu luaran dan dalaman :
 - a) Tahap **penilaian risiko adalah 'Rendah'** selama **2 tahun berturut-turut**, akan digugurkan pada tahun berikutnya;
 - b) **Tidak relevan** dengan operasi Pusat Tanggungjawab.
- (2) **Kekal**, bagi isu luaran dan dalaman:
 - a) Tahap **penilaian risiko 'Rendah'** dengan tindakan sedia ada yang terkawal dan masih dalam tempoh pemantauan **2 tahun**;
 - b) Tahap **penilaian risiko 'Sederhana' dan 'Tinggi'**, dengan kawalan sedia ada dan strategi tindakan yang masih relevan dan dalam tempoh tindakan pelaksanaan.
- (3) **Tambah/baru**, bagi isu luaran dan dalaman:
 - a) baru dikenal pasti yang **relevan** dengan operasi Pusat Tanggungjawab berdasarkan **isu/situasi semasa**.

3

3

JUMLAH ISU LUARAN DAN DALAMAN UPM TAHUN 2019 & 2020

2020

Jumlah pernyataan isu keseluruhan
71 PTJ



Fakulti / Sekolah / Akademi		
138		
Institut	Pusat	Pejabat
62	104	33
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
17	38	18

2019

Jumlah pernyataan isu keseluruhan
71 PTJ

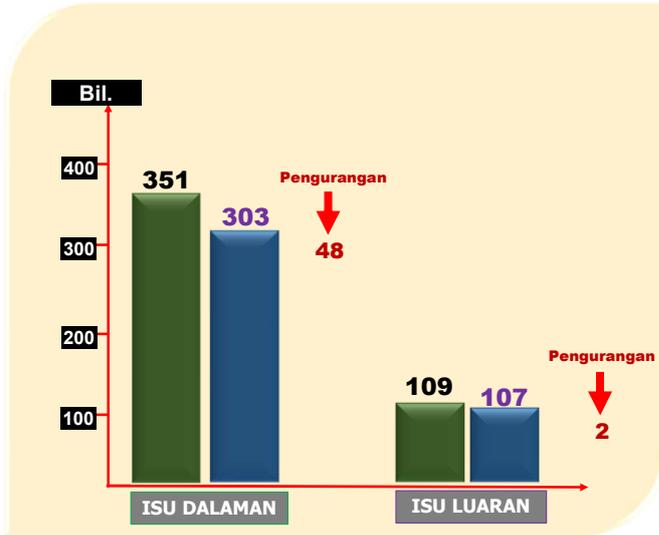


Fakulti	Sekolah	Akademi
113	11	2
Institut	Pusat	Pejabat
77	104	38
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
25	54	36

4

4

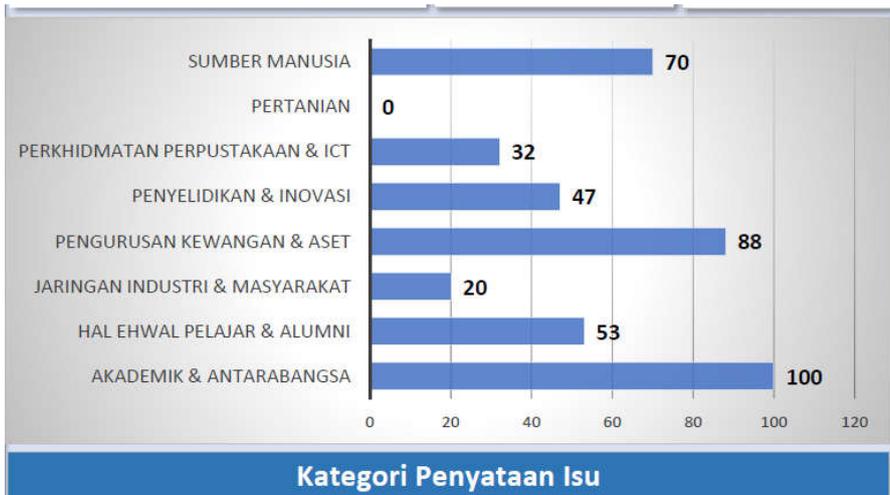
PERBANDINGAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UPM TAHUN 2019 & 2020



Nota
■ Tahun 2019
■ Tahun 2020

! Pernyataan isu luaran dan dalaman yang dikenal pasti oleh PTJ, telah **dibincang dan disahkan di peringkat PTJ** masing-masing

JUMLAH ISU MENGIKUT BIDANG UTAMA KPI UPM (TAHUN 2020)



PERUBAHAN ISU TERKINI TAHUN 2020

Isu baharu tahun 2020 telah dikenal pasti oleh Pusat tanggungjawab (PTJ) iaitu berkaitan **penularan wabak COVID-19**. Secara ringkasnya, isu ini telah mengakibatkan perkara berikut:

1. Penangguhan audit badan pensijilan ISO di UPM;
2. Kelewatan proses kelulusan akreditasi program;
3. Jangkitan penyakit dari pesakit berisiko tinggi ke pesakit lain/staf menyebabkan pelanggan dan anggota terdedah kepada jangkitan silang;
4. Aktiviti utama tidak dapat dilaksanakan mengikut jadual/ perancangan disebabkan polisi/ norma kerja telah berubah dan pertambahan skop baharu;
5. Pemberian perkhidmatan / penggunaan prasarana tertentu dihadkan;
6. Agihan bilik pelajar di kolej kediaman tidak berjalan dengan lancar;
7. Kekurangan mendapat tempahan bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan akibat penularan wabak COVID19 menyebabkan PTJ tidak cukup peruntukan untuk membayar gaji staf kontrak serta melaksanakan aktiviti kebudayaan;
8. Kemasukan pelajar antarabangsa dan tempatan tidak mencapai sasaran ditetapkan oleh PTJ;
9. Aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP) yang dilakukan secara atas talian semasa pandemik Covid-19 menyebabkan pelajar yang mempunyai masalah capaian internet mengalami kesukaran untuk menyertai aktiviti PdP;
10. Risiko kenaikan harga barang dan kekangan kewangan bekalan perkhidmatan & PdP;
11. Kelewatan bayaran bantuan kewangan pelajar *outbound*;
12. Sumber kewangan industri yang berkurangan menyebabkan program/projek jaringan industri kurang dilaksanakan;
13. Permintaan terhadap sewaan tapak khemah/rumah tamu/bot dan benih udang galah/ketam renjung berkurangan;
14. Limitasi aktiviti;
15. Kurang rakan industri yang menyatakan hasrat untuk melesenkan teknologi universiti kerana faktor kekangan ekonomi.



PTJ telah mengenal pasti kawalan sedia ada dan strategi tindakan untuk dilaksana bagi mengawal risiko isu ini

7

7

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **Keperluan pelaporan perubahan isu luaran dan dalaman** yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti adalah bagi mematuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
2. **Bilangan isu luaran dan dalaman** bagi operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS);
3. **Perbandingan isu luaran dan dalaman** bagi tahun 2019 dan 2020 yang menunjukkan penurunan bilangan isu;
4. **Pengenalpastian isu baharu** tahun 2020 yang merangkumi isu global berkaitan penularan wabak COVID-19 yang memberi risiko kepada Universiti, serta tindakan PTJ melaksanakan kawalan dan strategi tindakan.

8

8

4.0

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM ISO

- b. Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 4 (b)

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)

LAPORAN TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN ISMS

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Laporan perubahan dalam isu luaran dan isu dalaman keselamatan maklumat merupakan salah satu input berkaitan maklum balas prestasi keselamatan maklumat yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi memenuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013 Klausa 9.3 (b) berhubung perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan keselamatan maklumat**

- f) memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan; dan
- g) menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti bagi program audit dan hasil audit.

9.3 Kajian semula pengurusan

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan keselamatan maklumat organisasi pada masa yang dirancang bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan.

Kajian semula pengurusan hendaklah mengandungi pertimbangan tentang:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan keselamatan maklumat;**
- c) maklum balas tentang prestasi keselamatan maklumat, termasuk trend dalam:
 - 1) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 2) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 3) hasil audit; dan
 - 4) pencapaian objektif keselamatan maklumat;
- d) maklum balas daripada pihak berkepentingan;
- e) hasil pentaksiran risiko dan pelan pengurangan risiko; dan
- f) peluang untuk penambahbaikan berterusan.

Output kajian semula pengurusan hendaklah merangkumi keputusan yang berkaitan dengan peluang penambahbaikan yang berterusan dan sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan keselamatan maklumat.

Organisasi hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan.



2

2

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT

Berlini Berhaki | IWM Knowledge We Serve
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (Kemaskini 29 Julai 2020)



DOKUMEN RUJUKAN
PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN
KESELAMATAN MAKLUMAT



2.5 Isu Dalam dan Isu Luaran

Bil.	KEBERHASILAN	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1.	Meningkatkan reputasi Universiti	i. Pembudayaan pengurusan keselamatan maklumat setiap warga UPM	i. Perubahan Dasar Kerajaan
2.	Mengekalkan status Universiti Penyelidikan (RU)		ii. Perkembangan teknologi dan inovasi yang pantas
3.	Mengekalkan status Swa Akreditasi	a) Kurang kefahaman dalam kalangan pekerja	iii. Ekonomi tidak menentu
4.	Mencapai kedudukan 200 universiti terbaik dunia (QS World Ranking) menjelang 2020	b) Ketidaktepatan tanggungjawab dan proses	iv. Ancaman ekologi
5.	Mengekalkan status autonomi tadbir urus	ii. Tahap kepercayaan, integriti dan ketersediaan data	v. Ekspektasi pelanggan terlalu tinggi
6.	Mencapai kedudukan 200 laman web universiti terbaik dalam Webometrics Ranking menjelang 2020	iii. Kekangan sumber manusia dan kewangan	vi. Kriteria penarafan yang berubah
7.	Mengekalkan kedudukan 50 universiti terbaik dalam Green Metric World Ranking	iv. Infrastruktur tidak menyokong proses	vii. Gangguan media sosial
8.	Kebolehpasaran graduan (80% semasa konvokesyen)		viii. Masalah komunikasi
9.	Melonjakkan jaringan industri dan masyarakat		
10.	Memperkasakan UPM sebagai Pusat Kecemerlangan Pertanian		
11.	Mempertingkatkan kualiti tadbir urus		

4 isu dalam dan 8 isu luaran yang dinyatakan dalam Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat adalah tidak berubah dan masih relevan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM

3

PERUBAHAN ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT

Berlini Berhaki | IWM Knowledge We Serve
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Senarai isu Luaran dan Isu Dalam Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

Bil.	Isu Luaran	Isu Dalam
1.	Perubahan Dasar Kerajaan	Pembudayaan pengurusan keselamatan maklumat setiap warga UPM
2.	Perkembangan teknologi dan inovasi yang pantas	Tahap kepercayaan, integriti dan ketersediaan data
3.	Ekonomi tidak menentu	Kekangan sumber manusia dan kewangan
4.	Ancaman ekologi	Infrastruktur tidak menyokong proses
5.	Ekspektasi pelanggan terlalu tinggi	
6.	Kriteria penarafan yang berubah	
7.	Gangguan media sosial	
8.	Masalah komunikasi	

4

4

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **laporan perubahan isu luaran dan isu dalaman yang relevan** dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) Tahun 2020; dan
2. **8 isu luaran** dan **4 isu dalaman** yang dinyatakan dalam Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat adalah tidak berubah dan masih relevan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM.

5.0

KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

- a. Kepuasan Pelanggan dan
Maklum balas Pihak
Berkepentingan QMS**
- b. Maklum balas Pihak
Berkepentingan ISMS**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 5.0
KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS
PIHAK BERKEPENTINGAN

LAPORAN OLEH
PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UPM (PKPU)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

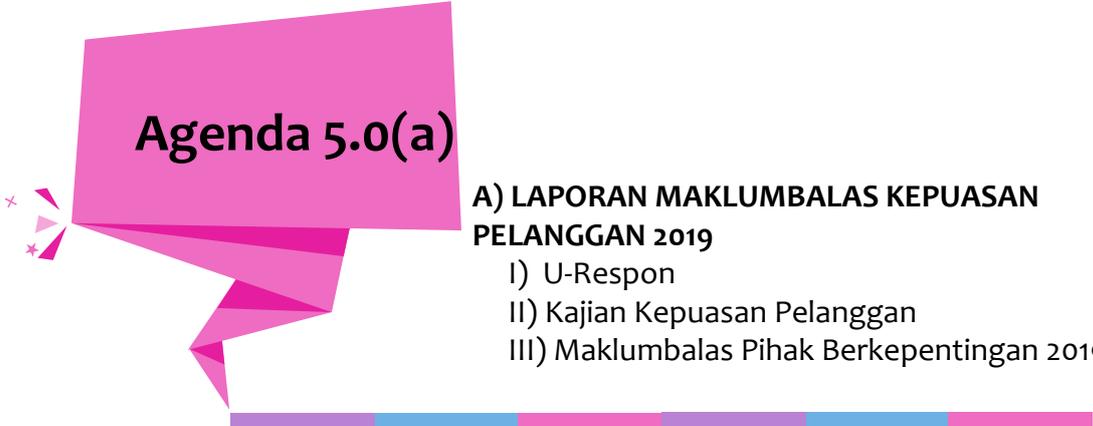
1

Fokus Pelaporan

Agenda 5.0

- A) LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN QMS 2019**
 - I) U-Respon
 - II) Kajian Kepuasan Pelanggan
 - III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019
- B) LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2019**

2



Agenda 5.0(a)

A) LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN 2019

- I) U-Respon
- II) Kajian Kepuasan Pelanggan
- III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

3

I) U-RESPON

KATEGORI MAKLUMBALAS DAN KATEGORI PENGGUNA

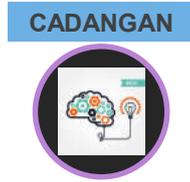
		 ORANG AWAM	 PELAJAR	 PEMBEKAL	 STAF UPM	
 ADUAN	89	15	24	0	50	259
 CADANGAN	07	0	03	0	04	
 PENGHARGAAN	10	02	04	01	03	
 PERTANYAAN	153	82	60	01	10	

ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>
 PELANGGAN - <http://upm.edu.my/feedback> dan <http://upm.edu.my/maklumbalas>

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

4

SENARAI PTJ BERDASARKAN KATEGORI MAKLUMBALAS
DAN
STATUS TINDAKAN TEMPOH 1 JAN – 31 DIS 2019



ADUAN		CADANGAN		PENGHARGAAN		PERTANYAAN	
TELAH SELESAI	84	TELAH SELESAI	6	TELAH SELESAI	9	TELAH SELESAI	132
DALAM PROSES	4	DALAM PROSES	-	DALAM PROSES	1	DALAM PROSES	20
TIDAK BOLEH DITUTUP	1	TIDAK BOLEH DITUTUP	1	DALAM PROSES	1	TIDAK BOLEH DITUTUP	1
1. BHEP				1. PUSAT ALUMNI		1. BHEP (11 Pertanyaan)	6. INSPERM
2. BURSAR						1. IPUTRA	7. UPM
						3. FAKULTI SAINS & TEK. MKN	8. PEJABAT PENDAFTAR
						4. HPUPM	9. AKADEMI SUKAN
						5. PNC	10. BINTULU
							11. UPM

DATA DIKEMASKINI 15 OKTOBER 2020

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

Status jumlah kategori maklumbalas dan kategori pengguna bagi Sistem U-Respon 2019

02

Kes maklumbalas yang tidak boleh ditutup adalah disebabkan faktor teknikal dan tidak perlu diambil tindakan

03

Peringatan untuk menutup kes maklumbalas dibuat secara berkala dan masih tidak dipatuhi

04

Status tindakan dalam proses bagi tarikh berakhir 31 Disember 2019 yang masih belum diambil tindakan oleh PTJ yang terlibat

II) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2019

PRA-SISWAZAH

31 ITEM

1423 Responden

KATEGORI	SKOR
PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN	3.809
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN	3.878
PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.861
MIN KESELURUHAN	3.85

SISWAZAH

46 ITEM

1646 Responden

KATEGORI	SKOR
KUALITI PERKHIDMATAN YANG DITERIMA DI KAUNTER SPS	3.851
KUALITI MAKLUMAT YANG DISEDIAKAN OLEH SPS	3.749
KUALITI PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH SPS SECARA KESELURUHAN	3.752
PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN DI FAKULTI / INSTITUT	3.773
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN (UNTUK PELAJAR PENYELIDIKAN / PROJEK SAHAJA)	3.952
PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.849
PENILAIAN KUALITI SUMBER	3.563
MIN KESELURUHAN	3.78

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

16 ITEM

450 Responden

KATEGORI	SKOR
PENILAIAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN	3.683
PENILAIAN PENGURUSAN INOVASI	3.636
MIN KESELURUHAN	3.66

PERKHIDMATAN SOKONGAN

21 ITEM

6820 Responden

KATEGORI	SKOR
URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	4.267
KEMUDAHAN KOMUNIKASI	4.153
KEMUDAHAN FIZIKAL LAIN	4.079
MIN KESELURUHAN	4.17

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

PRA-SISWAZAH	PTJ PRA-SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Fakulti Ekonomi Pengurusan		KUALITI PERKHIDMATAN FASILITI
	Fakulti Perubatan Veterinar		
	Fakulti Ekologi Manusia		
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul			
SISWAZAH	PTJ SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Fakulti Ekologi Manusia	Fakulti Kejuruteraan	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
	Fakulti Perubatan Veterinar	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	
	Sekolah Pengajian Siswazah		KOMUNIKASI PELANGGAN
	Fakulti Kejuruteraan,	Fakulti Pertanian	KUALITI PERKHIDMATAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan	Sekolah Pengajian Siswazah	
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Pejabat Bursar	
	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	
	Fakulti Ekologi Manusia		
	Perpustakaan	Fakulti Ekonomi Pengurusan	FASILITI
	Fakulti Kejuruteraan	Fakulti Pertanian	
	Fakulti Sains Teknologi Makanan	Fakulti Sains	
	Fakulti Pengajian Alam Sekitar		

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

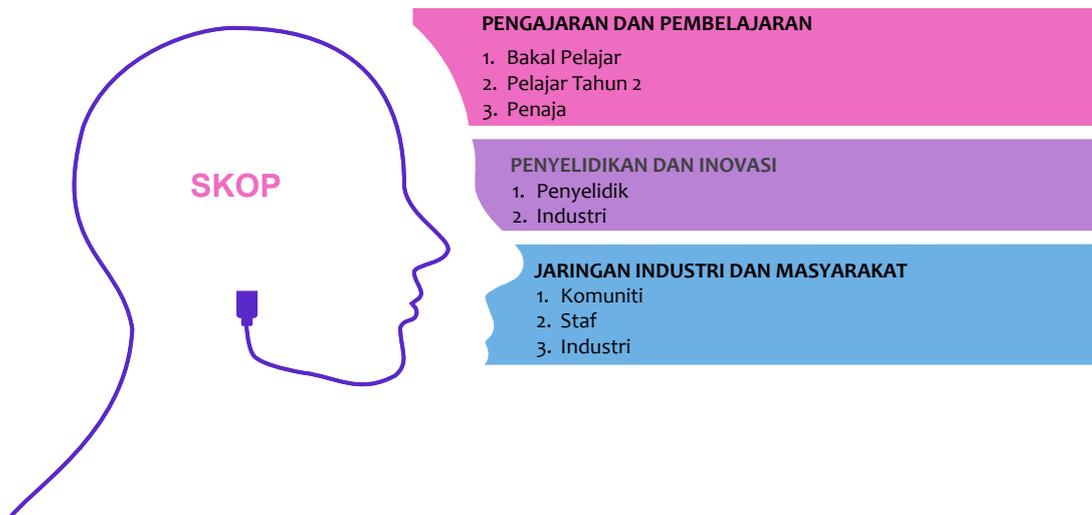
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PTJ PRA-SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Research Management Centre		GERAN
SOKONGAN	PTJ SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Pejabat Bursar	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	KOMUNIKASI PELANGGAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan		
	Fakulti Kejuruteraan	Fakulti Pertanian	KUALITI PERKHIDMATAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan	Fakulti Ekonomi Pengurusan	
	Fakulti Ekologi Manusia	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	
	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	
	Fakulti Sains Teknologi Makanan	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	
	Fakulti Sains	Fakulti Hutan	FASILITI
	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	WAZAN	
	iPutra	Pusat Sukan	
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Fakulti Kejuruteraan	
	Fakulti Pertanian	Fakulti Sains Teknologi Makanan	
	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	FASILITI
	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	Fakulti Pengajian Pendidikan	
	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	Fakulti Perubatan Veterinar	
	Pusat Sukan	Pusat Kokurikulum	
	WAZAN		

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01	02
<p>Laporan bagi Kajian Kepuasan Pelanggan 2019</p>	<p>Mengenalpasti tindakan yang bersesuaian bagi komen dan cadangan yang dimajukan melalui surat ke PTJ oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti</p>

III) PIHAK BERKEPENTINGAN



LAPORAN ANALISIS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN BAKAL PELAJAR N=246

Objektif 1 Mengenal pasti sejauh mana keberkesanan hebahan maklumat berkaitan universiti	Objektif 2 Mengenal pasti jangkaan bakal pelajar terhadap kemudahan persekitaran yang perlu disediakan oleh universiti	Objektif 3 Mengenal pasti tahap faktor pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran
Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 80.9% disusuli sebanyak 17.1% pada tahap sederhana	Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 89.0% disusuli sebanyak 10.2% pada tahap sederhana	3 faktor utama pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran mereka adalah seperti berikut
Media sosial (min 4.48)	Kemudahan wifi membantu dalam pembelajaran anda (min 4.74)	1) Bantuan kewangan 2) Kemudahan Wifi untuk pembelajaran 3) Kemudahan internet tanpa gangguan
Laman web universiti (min 4.3)	Kemudahan internet tanpa gangguan sangat penting dalam kehidupan anda (min 4.71)	
Brosur (min 3.76).		

LAPORAN ANALISIS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI PENYELIDIK N=133

Objektif
Mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 56.19% dan ia berada di tahap sangat perlu penambahbaikan

3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan penyelidik adalah seperti berikut:

- 1) Membantu penyelidik dalam mendapatkan geran penyelidikan;
- 2) Membantu penyelidik dalam proses penerbitan dalam jurnal berimpak tinggi;
- 3) Membantu penyelidik dalam proses menghasilkan artikel yang berkualiti;

LAPORAN ANALISIS SKOP JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT		
Staf N=23 Objektif 1 Mengukur tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program/aktiviti JINM	Industri N=15 Objektif 2 Mengukur tahap kepuasan industri dalam melaksanakan program/aktiviti JINM di UPM	Komuniti N=36 Objektif 3 Mengukur tahap kepuasan komuniti dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM
Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 65.13% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.	Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 78.4% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.	Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 75.1% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.
3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan staf adalah seperti berikut: 1) paparan sistem ICRIS perlu mesra pengguna; 2) sistem ICRIS perlu mudah untuk diakses; 3) panduan penggunaan ICRIS perlu mudah difahami;	3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan industri adalah seperti berikut: 1) pegawai UPM perlu memberikan maklum balas dengan pantas terhadap soalan yang diajukan berkenaan program; 2) perlu mengadakan saluran supaya pihak industri akan mengesyorkan kepakaran UPM yang terlibat dalam sesuatu program kepada orang lain; 3) promosi program perlu mudah dilihat di media cetak;	3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan komuniti adalah seperti berikut: 1) hebahan program/aktiviti komuniti perlu lebih meluas; 2) portal berkaitan program komuniti perlu lebih mudah dicapai; 3) maklum balas daripada urusetia perlu mudah diperolehi;

15

RUMUSAN BAGI KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN 2019
<p>PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bakal Pelajar - Dilaksanakan 2. Pelajar Tahun 2 – Tidak Dilaksanakan – Jumlah responden sedikit dan tempoh masa singkat 3. Penaja – Tidak Dilaksanakan – Jumlah responden sedikit dan tempoh masa singkat
<p>PENYELIDIKAN DAN INOVASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelidik - Dilaksanakan 2. Industri – Tidak Dilaksanakan
<p>JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komuniti - Dilaksanakan 2. Staf - Dilaksanakan 3. Industri - Dilaksanakan
<p>PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN 2020</p> <p>Berdasarkan hasil rumusan bagi penambahbaikan pada 2020 peneraju diberi tempoh masa yang lebih sesuai untuk melaksanakan kajian. Pihak peneraju memulakan kajian pada Mac hingga Oktober 2020 merangkumi semua pihak berkepentingan yang disenaraikan bagi setiap skop.</p>

16

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

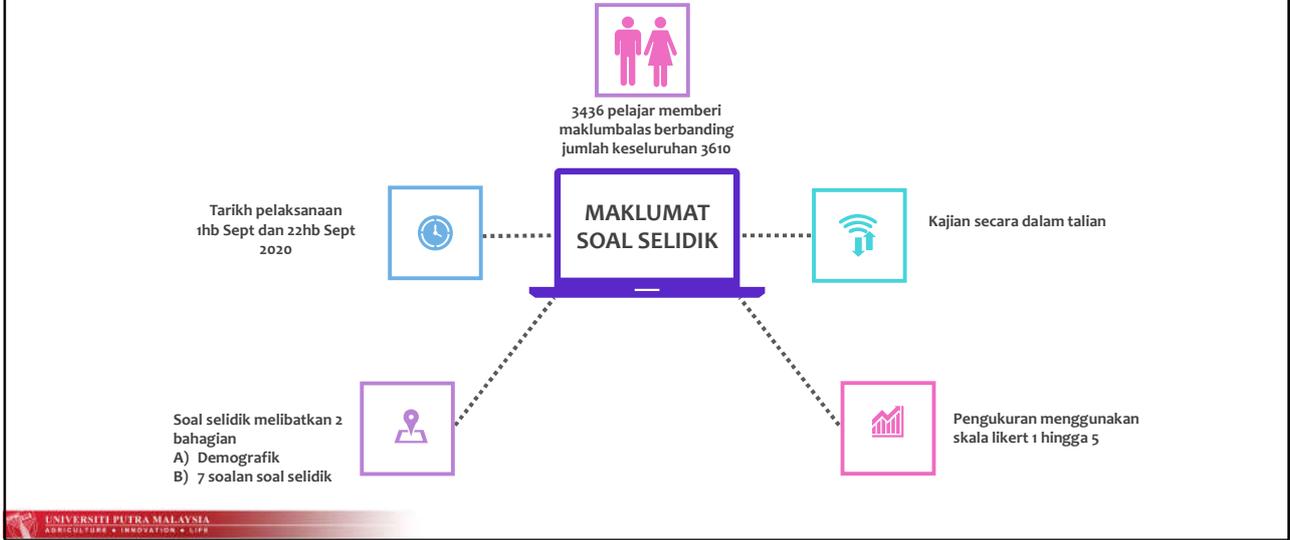
01

Maklumbalas Pihak Berkepentingan QMS 2019 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat seperti yang dibentangkan manakala analisis lengkap telah dimaklumkan kepada TWP PTJ dalam Mesyuarat Jaminan Kualiti kali ke 47.

Agenda 5.0(b)

**B) LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK
BERKEPENTINGAN ISMS 2019**

LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH
SEMASA
MINGGU PERKASA PUTRA BAGI SESI KEMASUKAN SEMESTER 2019/2020
KAMPUS SERDANG DAN BINTULU



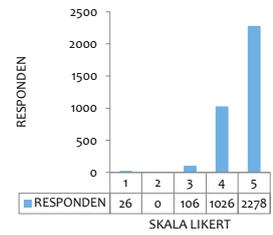
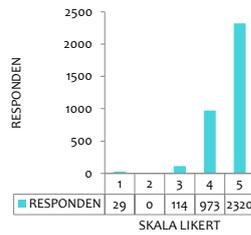
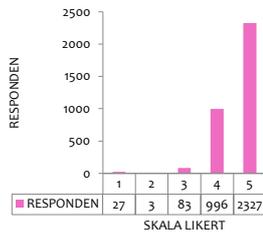
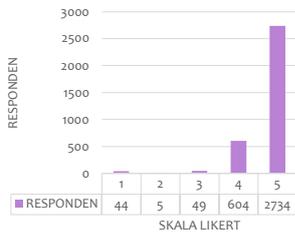
19

LAPORAN ANALISIS
SOAL SELIDIK

Jumlah responden tertinggi bagi skala likert 5

93.15%

Pelajar Baharu berpuas hati pada skala 4 dan 5 untuk soalan 1 hingga 5



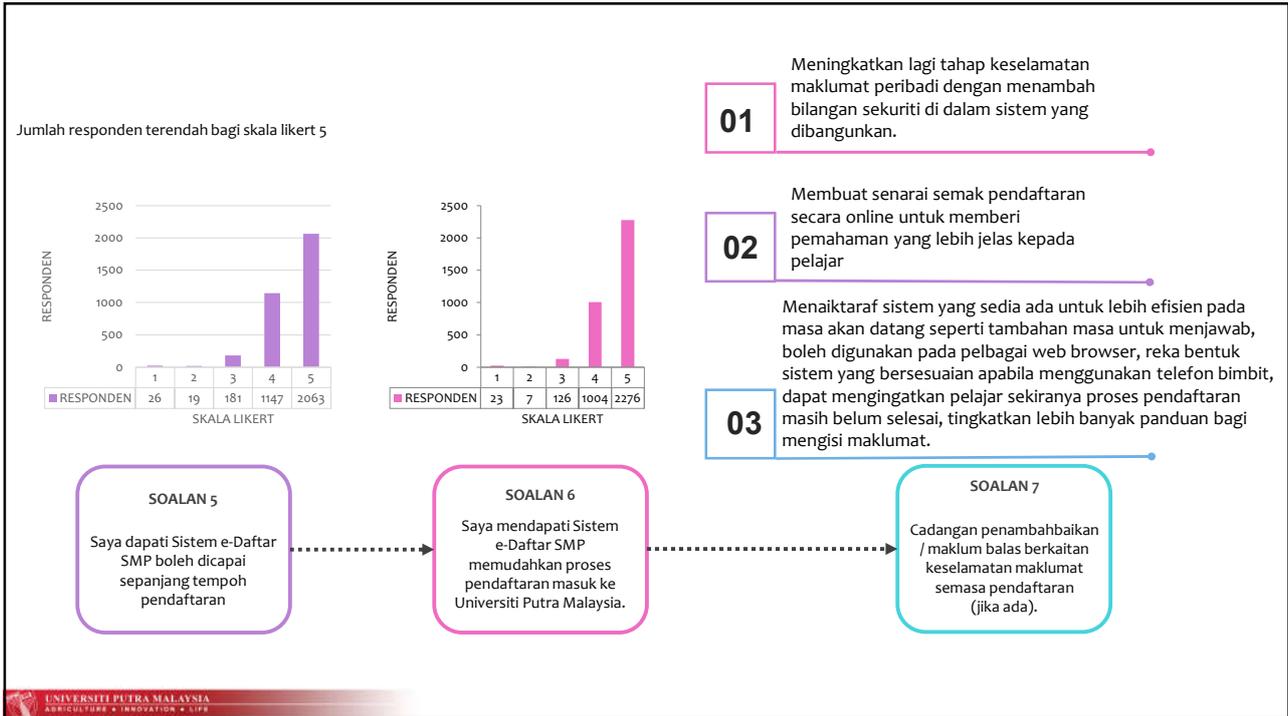
SOALAN 1
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

SOALAN 2
Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja

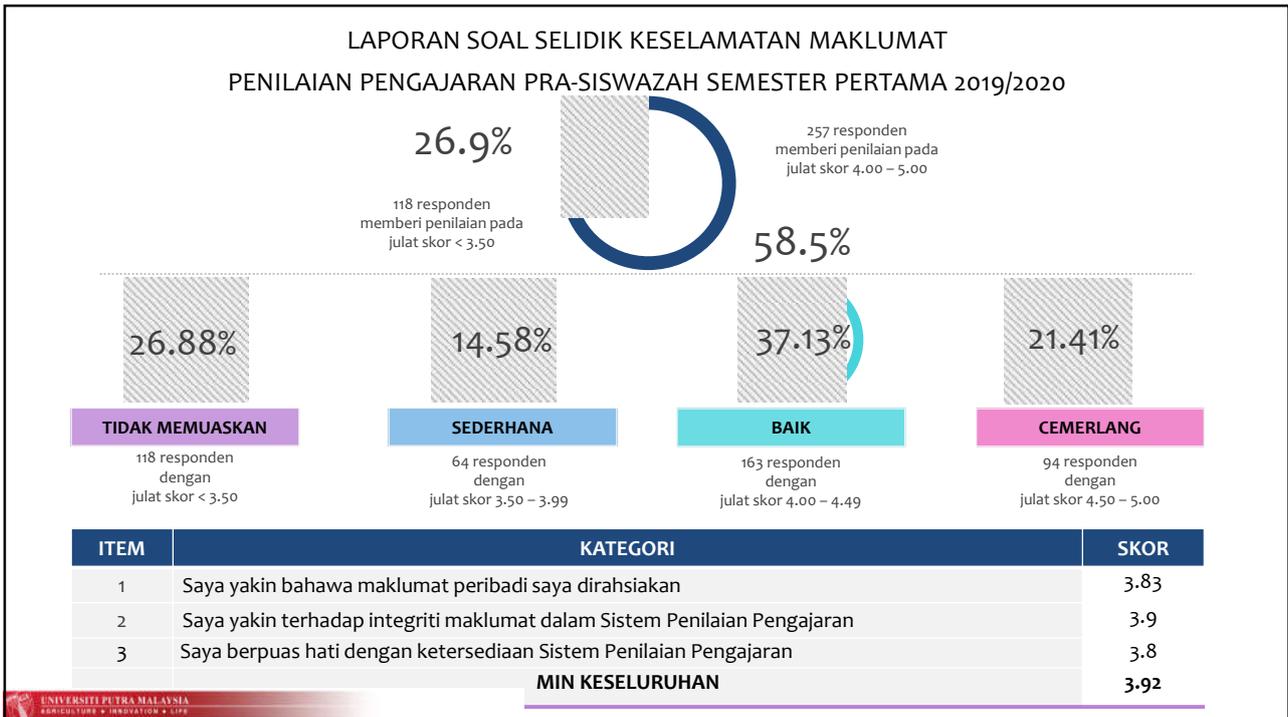
SOALAN 3
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

SOALAN 4
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

20



21



22

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

Laporan analisis soal selidik pihak berkepentingan ISMS 2019 seperti yang dibentangkan manakala analisis lengkap telah dimaklumkan kepada TWP PTJ dalam Mesyuarat Jaminan Kualiti kali ke 47.



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.1 – PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

- a. **Pencapaian Petunjuk
Prestasi Utama (KPI) 2019
dan Penetapan KPI 2020**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)



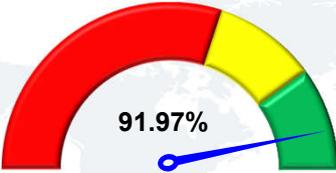
Agenda 6.1 (a) :
Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2019
dan Penetapan KPI 2020

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

1. PENCAPAIAN **KPI UPM 2019**



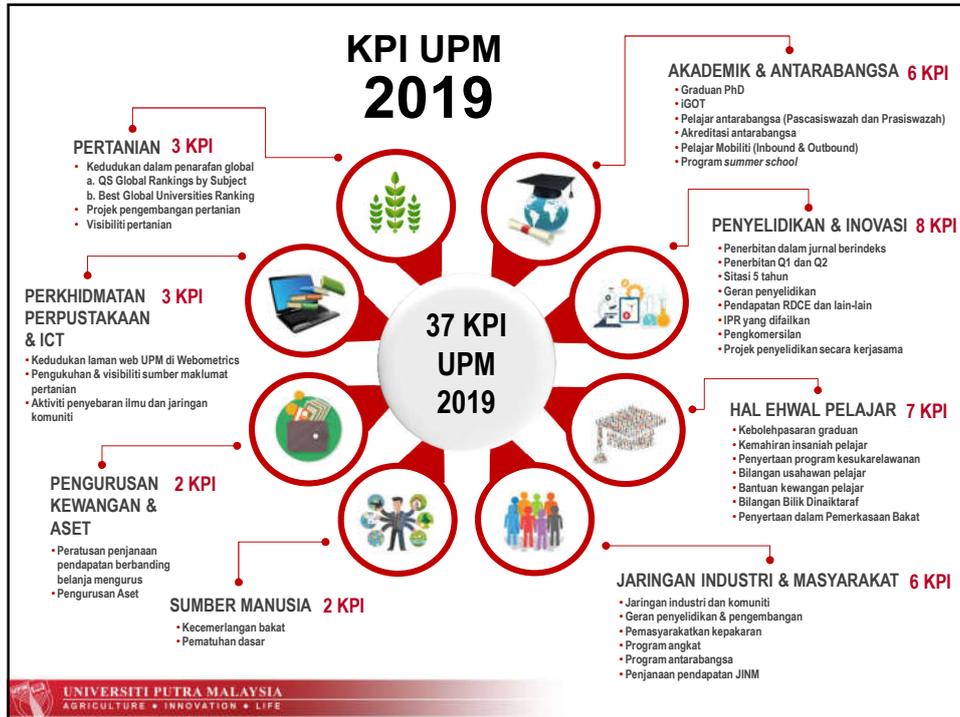
≥100%	19 KPI
99% - 75%	13 KPI
74% - 0	5 KPI

- Pencapaian KPI UPM 2019 telah dibincang dan dibentangkan pada **Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Suku Keempat 2019 dan Penetapan KPI 2020** bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) pada **10 Februari 2020**. Secara keseluruhan, UPM mencapai 91.97% pada tahun 2019.
- Pencapaian KPI 2019 dipantau pada setiap suku tahun seperti berikut :
 - Suku pertama : 18 April 2019
 - Suku kedua : 18 Julai 2019
 - Suku ketiga : 31 Oktober 2019
 - Suku keempat : 10 Februari 2020



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

2



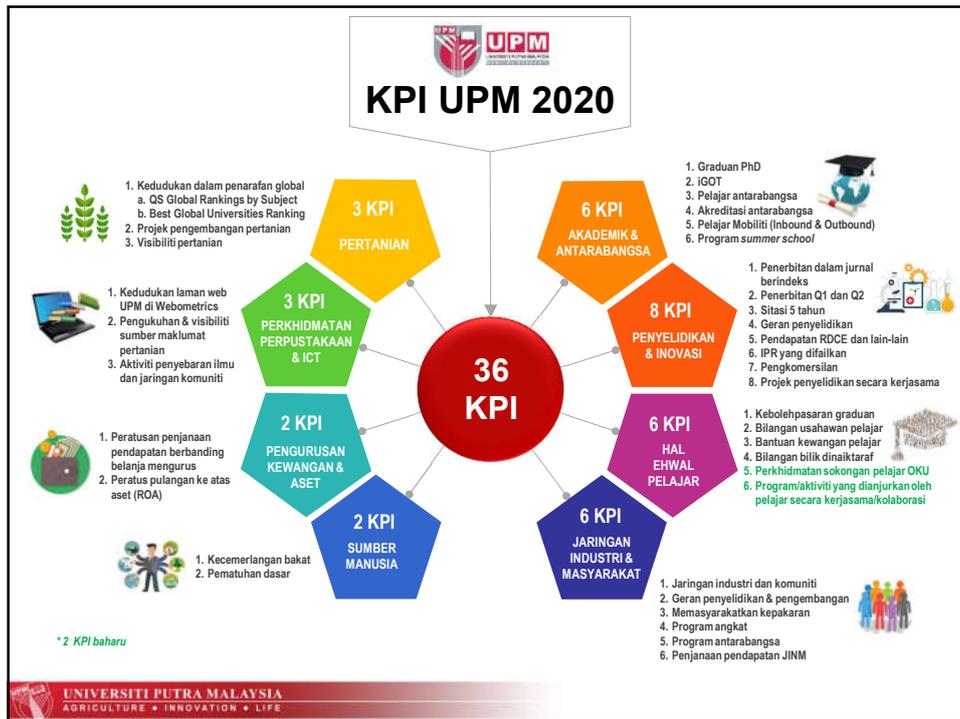
3

2. PENETAPAN **KPI UPM 2020**

- KPI UPM 2020 telah dibincangkan bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan ditetapkan melalui beberapa siri bengkel dan mesyuarat seperti berikut :
 - Bengkel KPI Suku Keempat 2019 & Penyelarasan KPI 2020 pada 10 Februari 2020**
 - Mesyuarat Khas JPU Penetapan KPI UPM 2020 pada 27 Februari 2020**
- 36 KPI UPM 2020 telah diluluskan oleh mantan Naib Canselor, YBhg. Prof. Datin Paduka Dato' melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke 697 pada 27 Februari 2020.
- Secara ringkasan:
 - 3 KPI telah digugurkan daripada KPI 2019
 - 2 KPI telah ditambah bagi tahun 2020

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

4



5

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil maklum dan tindakan berhubung:

- Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2019; dan
- Penetapan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2020

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

6



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.1 – PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

b. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2019



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.1 (b) PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2019

LAPORAN WAKIL PENGURUSAN UPM

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Laporan pencapaian objektif kualiti merupakan salah satu input berkaitan maklumat prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi mematuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015**
Klausa 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan



9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan kualiti organisasi, secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik organisasi.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) takat pencapaian objektif kualiti;
 - 3) prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuratan dan tindakan pembetulan;
 - 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) keputusan audit;
 - 7) prestasi penyedia luar;
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang untuk penambahbaikan.

2

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Penetapan
Pelan Fungsian
2019



Melibatkan 48
Proses dengan 65
petunjuk prestasi
yang mempunyai
sasaran pencapaian

(A) PROSES UTAMA 7 Objektif (9 petunjuk prestasi)
Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

(B) PROSES SOKONGAN 7 Objektif (9 petunjuk prestasi)
Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastrukturu dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal, Pengurusan Swaakreditasi

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN 34 objektif (47 petunjuk prestasi)
Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Pendaftar, Pejabat Bursar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam Universiti, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej Kediaman, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM, Pejabat Penasihat Undang-Undang

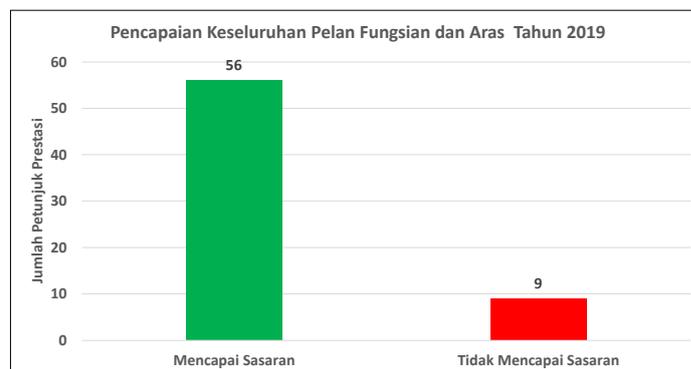
3

3

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN FUNGSIAN DAN ARAS UPM

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2019:

Pelan Fungsian dan Aras
Januari – Disember 2019
yang tidak mencapai
sasaran diambil tindakan
pembetulan
@penambahbaikan



Jumlah keseluruhan =
48 Proses (melibatkan 65 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)

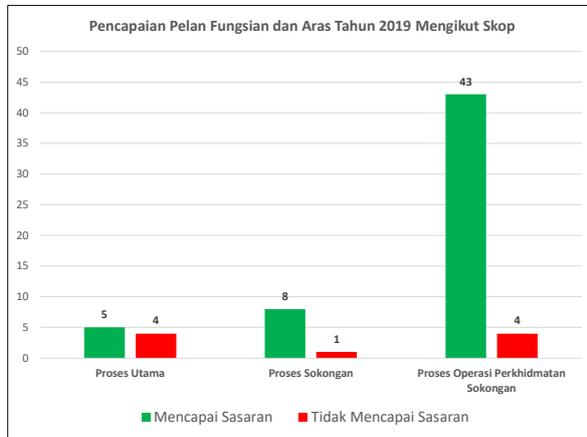
4

4

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN FUNGSIAN DAN ARAS UPM

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS

TAHUN 2019:



Peneraju Proses	Petunjuk Prestasi Mencapai Sasaran	Petunjuk Prestasi Tidak Mencapai Sasaran	Petunjuk Prestasi Tidak diukur	JUMLAH PETUNJUK PRESTASI
AKAD	0	3	0	3
SPS	4	1	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	1	0	5
P. Pendaftaran	4	0	0	4
P. Bursar	8	0	0	8
PPPA	1	0	0	1
COA	2	1	0	3
P. TNC HEPA	2	0	0	2
P. TNC JIM	2	0	0	2
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
TPU	3	0	0	3
PKU	1	1	0	2
PKKSSAAS	4	1	0	5
PIU	2	0	0	2
CADE	4	0	0	4
IDEC	4	1	0	5
FPV	1	0	0	1
KOLEJ	2	0	0	2
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
JUMLAH	56	9	0	65

5

5

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- Laporan **Pencapaian Objektif Kualiti SPK bagi Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2019** bagi:
 - Proses Utama - 9 petunjuk prestasi
 - Proses Sokongan - 9 petunjuk prestasi
 - Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan - 47 petunjuk prestasi
- Sembilan (9) petunjuk prestasi Pelan Tindakan Fungsian dan Aras 2019** yang tidak dicapai, telah dilaksana tindakan pembedahan oleh peneraju proses.

6

6

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.1 PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

c. Pencapaian Piagam Pelanggan 2019

- i. Proses Utama Universiti
- ii. Proses Sokongan dan
Operasi Sokongan



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.1 (c)
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

LAPORAN OLEH
PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UPM (PKPU)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE I

www.upm.edu.my

1



Agenda 6.1 (c)

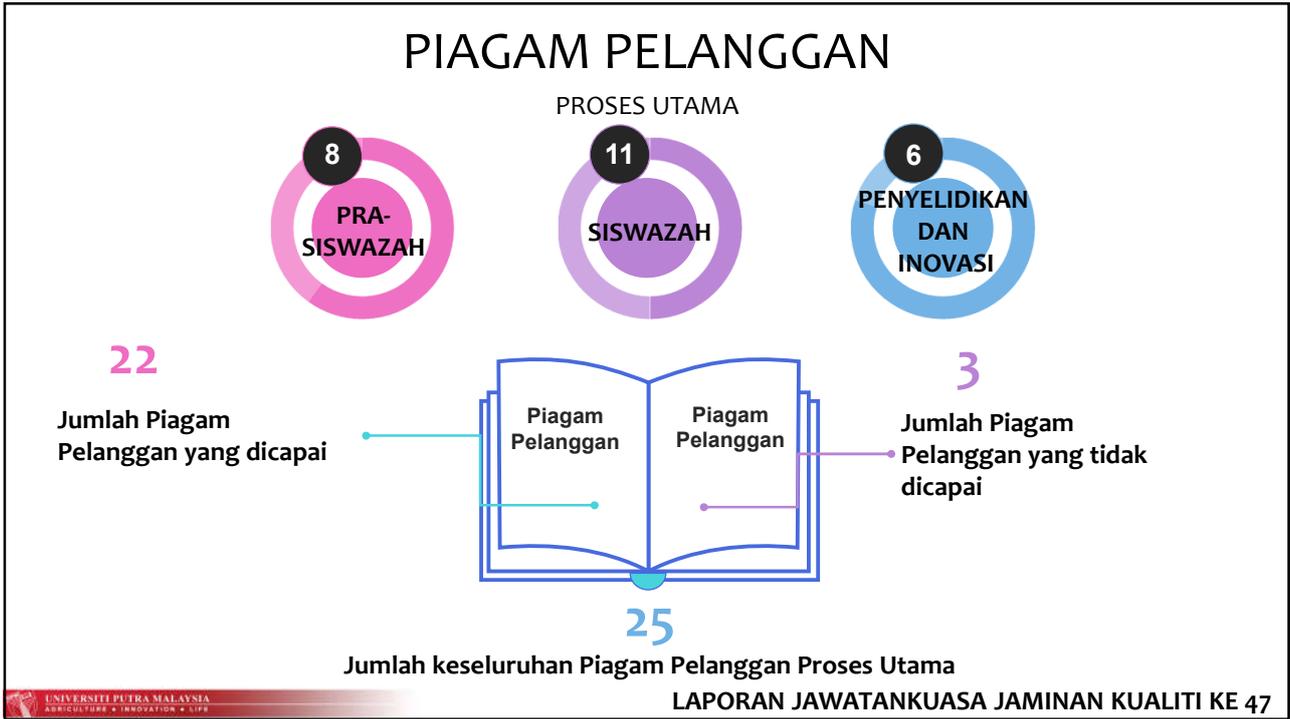
**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN 2019**

- I) Proses Utama Universiti
- II) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

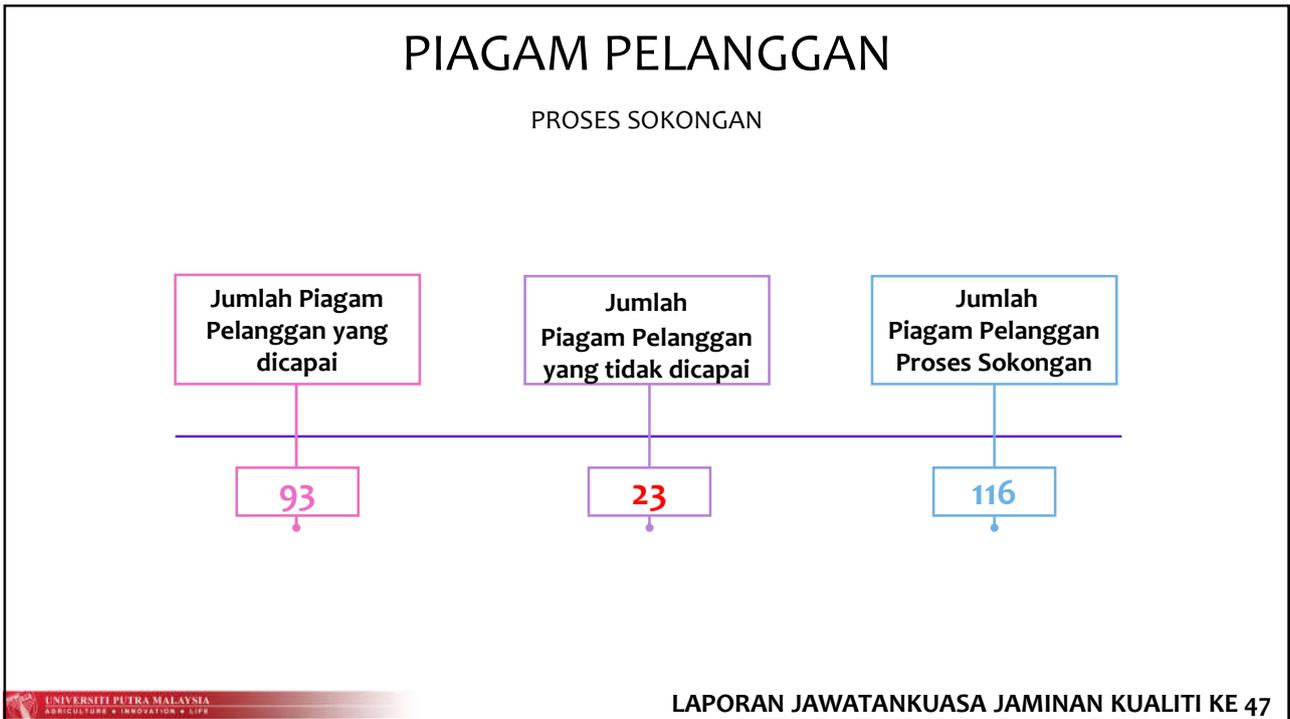


UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

2



3



4

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01
Piagam Pelanggan Proses Utama
3 Piagam Pelanggan yang tidak dicapai telah diambil tindakan oleh peneraju

02
Piagam Pelanggan Proses Sokongan
23 Piagam Pelanggan yang tidak dicapai telah diambil tindakan oleh peneraju

03
Keseluruhan
Ahli Mesyuarat dimohon mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2019



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.1 – PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

- d. **Pencapaian Objektif Sistem
Pengurusan Keselamatan
Maklumat (ISMS) 2019**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.1 (d) PENCAPAIAN OBJEKTIF SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS) TAHUN 2019

LAPORAN TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN ISMS

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Laporan pencapaian objektif keselamatan maklumat merupakan salah satu input berkaitan maklum balas prestasi keselamatan maklumat yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi memenuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013 Klausu 9.3 (c) perkara 4** berhubung pencapaian objektif keselamatan maklumat

- f) memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan; dan
- g) menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti bagi program audit dan hasil audit.

9.3 Kajian semula pengurusan

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan keselamatan maklumat organisasi pada sela masa yang dirancang bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan.

Kajian semula pengurusan hendaklah mengandungi pertimbangan tentang:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan keselamatan maklumat;
- c) maklum balas tentang prestasi keselamatan maklumat, termasuk trend dalam:
 - 1) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 2) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 3) hasil audit; dan

- 4) pencapaian objektif keselamatan maklumat;

- d) maklum balas daripada pihak berkepentingan;
- e) hasil pentaksiran risiko dan pelan pengurangan risiko; dan
- f) peluang untuk penambahbaikan berterusan.

Output kajian semula pengurusan hendaklah merangkumi keputusan yang berkaitan dengan peluang penambahbaikan yang berterusan dan sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan keselamatan maklumat.

Organisasi hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan.

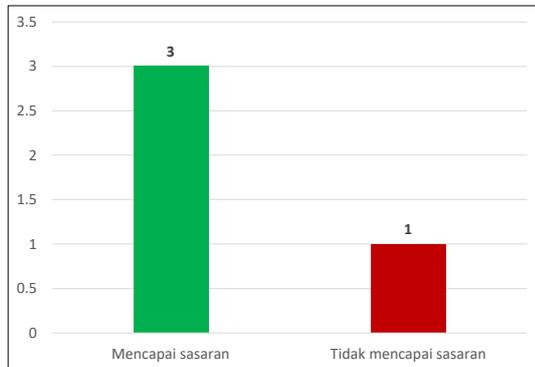


2

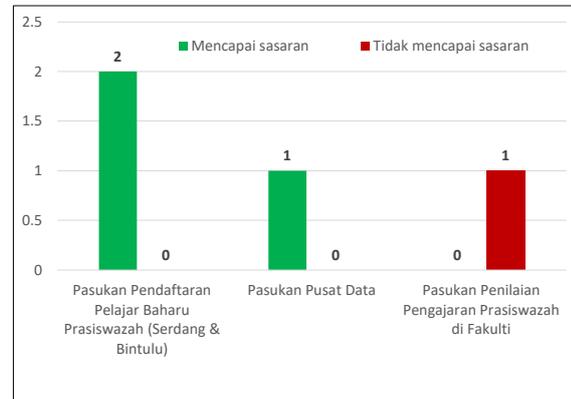
2

PENCAPAIAN OBJEKTIF ISMS UPM

Pencapaian Keseluruhan Objektif ISMS Januari - Disember 2019



Pencapaian Objektif ISMS Januari-Disember 2019 Mengikut Pasukan ISMS



3

3

PENCAPAIAN OBJEKTIF ISMS UPM

Bil	Kenyataan Objektif	Sasaran 2019	Pencapaian 2019	Peneraju
1.	Memastikan bakal pelajar prasiswazah yang sah sahaja mendaftar	100%	100%	Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Kampus Serdang dan Bintulu)
2.	Memastikan pembayaran yuran pengajian adalah secara atas talian	98% (UPM Serdang) 90% (UPM Bintulu)	100% (UPM Serdang) 98% (UPM Bintulu)	Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Kampus Serdang dan Bintulu)
3.	Memastikan pemulihan sistem aplikasi semasa pendaftaran pelajar baharu dapat dilaksanakan	≤ 3 jam	100% (Sistem berfungsi dengan baik dan tiada gangguan sepanjang sesi pendaftaran pelajar)	Pasukan Pusat Data
4.	Memastikan keyakinan pelajar terhadap keselamatan maklumat penilaian pengajaran berada pada tahap baik	80%	58.5%	Pasukan Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti

4

4

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **pencapaian Objektif Keselamatan Maklumat ISO/IEC 27001:2013** bagi tempoh Januari hingga Disember 2019;
2. **Objektif yang tidak mencapai sasaran** telah diambil tindakan pembetulan/penambahbaikan oleh PTJ/Peneraju terlibat; dan
3. Objektif Keselamatan Maklumat **dipantau dan diukur keberkesanannya 2 kali setahun** bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan tindakan dalam Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM.

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.2 – KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

- a. **Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS**
- b. **Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan ISMS**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN QMS DAN ISMS

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Ketakakuran dan tindakan pembedulan dilaksanakan berdasarkan **keperluan Standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) **ISO 9001:2015 klausa 10.2** dan Sistem Keselamatan Maklumat (ISMS) **ISO/IEC 27001:2013 klausa 10.1**, dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi **Klausa 9.3**.



2

2

SUMBER KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

QMS

1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM yang tidak mencapai sasaran;
2. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Piagam Pelanggan yang tidak mencapai sasaran;
4. Aduan Pelanggan;
5. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
6. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam.

ISMS

1. Objektif ISMS yang tidak mencapai sasaran;
2. Aduan Pelanggan/pihak berkepentingan berkaitan ISMS;
3. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
4. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam.

3

BILANGAN KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

QMS

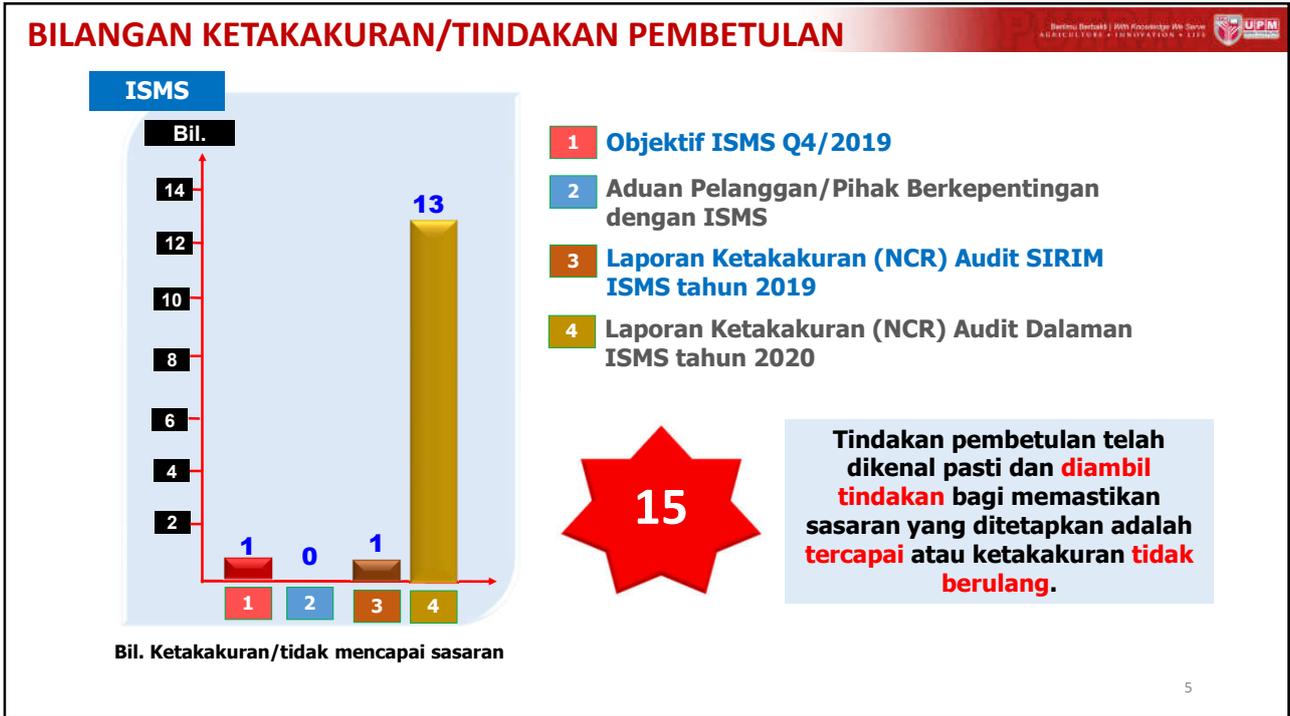
Bil. Ketakakuran/tidak mencapai sasaran	Bil.
1	18
2	9
3	26
4	89
5	2
6	194

- 1 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM Q4/2019
- 2 Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Q4/2019
- 3 Piagam Pelanggan Q4/2019
- 4 Aduan Pelanggan Q4/2019
- 5 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM tahun 2019
- 6 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam tahun 2020

338

Tindakan pembetulan telah dikenal pasti dan diambil tindakan bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah tercapai atau ketakakuran tidak berulang.

4



5

STATUS KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

Pemantauan Status Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS dan ISMS dipantau secara berkala sebagaimana berikut:

Bengkel KPI UPM	Mesyuarat JK Kualiti UPM	Mesyuarat JK Kerja ISMS	Mesyuarat Pengurusan PTJ
Kekerapan: 4 kali/tahun	4 kali/tahun	2 kali/tahun	Mengikut takwim PTJ
Pemantauan: <ul style="list-style-type: none"> KPI UPM 	<ul style="list-style-type: none"> Pelan Fungsian UPM Piagam Pelanggan UPM Aduan Pelanggan UPM Audit SIRIM UPM Audit Dalam UPM 	<ul style="list-style-type: none"> Objektif ISMS Aduan Pihak Berkepentingan ISMS 	<ul style="list-style-type: none"> Pelan Fungsian Peneraju/PTJ Piagam Pelanggan PTJ Aduan PTJ Audit SIRIM PTJ Audit Dalam PTJ

6

6

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. keperluan melaksanakan tindakan pembedulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard QMS MS ISO 9001:2015 dan ISMS MS ISO/IEC 27001:2013;
- 2. bilangan ketakakuran** yang telah direkodkan iaitu sebanyak 338 ketakakuran QMS dan 15 ketakakuran ISMS;
- 3. tindakan pembedulan yang telah dikenal pasti** dipantau secara berkala melalui Bengkel Pencapaian KPI UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS dan Mesyuarat Pengurusan di PTJ.

6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.3 – PENEMUAN AUDIT

a. Audit SIRIM 2019

- i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
- ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

b. Audit Dalaman 2020

- i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
- ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.3 PENEMUAN AUDIT

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

FOKUS PELAPORAN

**1 Penemuan Audit SIRIM
Sistem Pengurusan Kualiti
(QMS) Sistem Pengurusan
Keselamatan Maklumat
(ISMS) tahun 2019**

**2 Penemuan Audit
Dalam QMS dan ISMS
tahun 2020**

The collage contains several key elements:

- A SIRIM audit report form with various fields and a signature.
- A 'MALAYSIAN STANDARD' certificate with a blue border and logo.
- Two bar charts showing data trends over time, with one chart having a red trend line.

2

2

1 AUDIT SIRIM QMS dan ISMS TAHUN 2019

Berlinu, Berbakat | IWIN Knowledge Mhs. Sarwa
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Nota
 • NCR: Laporan Ketakakuran
 • OFI: Peluang Penambahbaikan

Status Penemuan audit

- **NCR:** NCR telah disah tutup oleh pihak SIRIM dan akan disemak keberkesanan tindakan pada audit tahun 2020 (**Berjaya mengekalkan pensijilan QMS & ISMS tahun 2019**)
- **OFI:** Bukti tindakan yang telah disediakan oleh PTJ akan disemak pada Audit SIRIM pada tahun 2020

3

2 AUDIT DALAMAN TAHUN 2020

Berlinu, Berbakat | IWIN Knowledge Mhs. Sarwa
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Latarbelakang

Audit dalaman perlu dilaksanakan **bagi mematuhi keperluan standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001:2013, klausa 9.2 Audit Dalaman.**



Tahun 2020, UPM melaksanakan **decentralize audit QMS dan ISMS** bermula **2 Mac 2020 hingga 28 Ogos 2020** melibatkan 100% PTJ di bawah skop pensijilan QMS dan ISMS

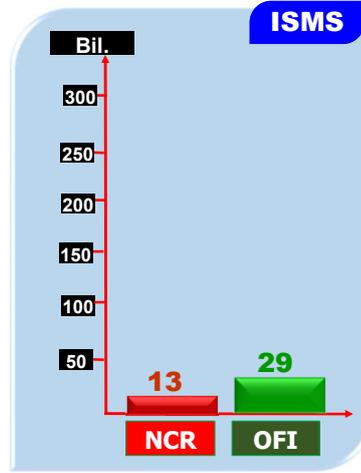
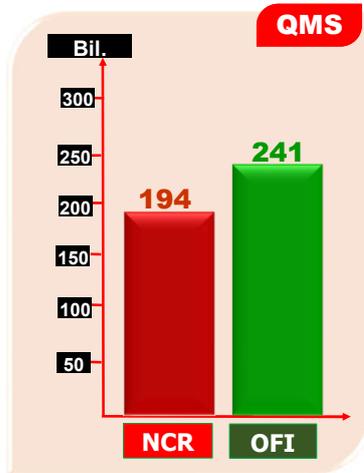


Tempoh pelaksanaan audit dalaman PTJ **dilanjutkan** berikutan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (**PKP**) Fasa 1-4 bermula 18 Mac hingga 12 Mei 2020. Juga, berdasarkan **persetujuan pihak SIRIM meminda tarikh audit** badan pensijilan dari bulan September ke tarikh baharu 30 November hingga 10 Disember 2020.

4

4

Penemuan Audit Dalam QMS dan ISMS



Nota: Laporan penemuan audit dalam telah dibentangkan oleh Ketua Juruaudit Dalam QMS dan ISMS PTJ (KJAD PTJ) semasa Mesyuarat Penutupan Audit Dalam di PTJ masing-masing. Perincian keseluruhan penemuan audit dalam boleh dirujuk dalam Portal Jaminan Kualiti <http://portalcqa.upm.edu.my/>

5

Penemuan Audit Dalam QMS dan ISMS

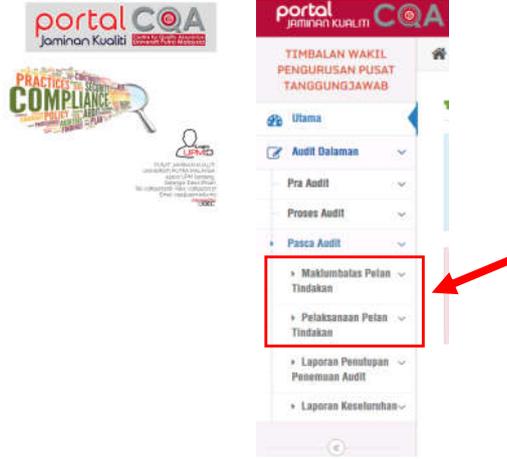
Bilangan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausa dan Proses

Penemuan	QMS		ISMS	
	NCR	OFI	NCR	OFI
PTJ	1. FS (12) 2. IDEC (11) 3. CALC (11) 4. FK (11)	1. PPPA (12) 2. PASP (10) 3. PSAS (9) 4. CALC (9)	1. IDEC (3) 2. CADE (2)	1. IDEC (9) 2. FBMK (3)
Klausa	1) 8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan (55) 2) 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan (48)	1) 7.5.2 Mewujudkan dan mengemas kini (58) 2) 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan (31)	1) 8.1 Perancangan & kawalan operasi (8) 2) 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan (2)	1) 8.1 Perancangan & kawalan operasi (10) 2) 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan (5)
Proses	1) Prasiswazah (27) 2) Penyelenggaraan Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan (21)	1) Pengurusan (34) 2) Pengurusan Latihan (21)	-	-

6

PROSES PENUTUPAN PENEMUAN AUDIT

Maklum balas pelan tindakan serta bukti pelaksanaan tindakan bagi penemuan audit dalaman perlu direkodkan **melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) mengikut tempoh yang ditetapkan oleh PTJ dengan persetujuan bersama Juruaudit Dalaman**



7

PROSES PENUTUPAN PENEMUAN AUDIT



PTJ perlu **membuat perbincangan secara menyeluruh** melibatkan auditee yang berkaitan bagi **mengenal pasti punca ketakakuran yang tepat** dan dapat melaksanakan **tindakan pembetulan yang berkesan** supaya penemuan yang sama **tidak berulang** pada audit akan datang.

Didapati sebanyak **9%** penemuan berkaitan tindakan pembetulan tidak berkesan menyebabkan **penemuan berulang** semasa audit dalaman tahun 2020. Ini kerana:

- 1) **pengenalpastian punca yang tidak tepat** semasa melaksanakan tindakan pembetulan pada tahun 2019;
- 2) Pelaksanaan **tindakan pembetulan tidak menyeluruh** di dalam PTJ.

Senarai penemuan audit dalaman di bawah klausa 10.2 (Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan)

[FBSB-NCR-QMS-05 / 10.2 / OSH]
Didapati tindakan pembetulan bagi penemuan Audit Dalam tahun 2019 berkenaan penyelenggaraan Peti Pertolongan Cemas tidak dilaksanakan dengan berkesan.

[FHAS-NCR-QMS-01 / 10.2 / PSI]
Didapati tindakan pembetulan terhadap penemuan NCR pada skop prastiwazah yang lepas tidak berkesan (FH-01/8.5.1/PS, FH-03/8.5.1/PS dan FH-09/8.5.1/PS)

[IFK-NCR-QMS-06 / 10.2 / PSI]
Didapati tindakan pembetulan bagi pengendalian pelajar bermasalah tidak berkesan (Rujuk NCR Tahun 2019 - FK-01/8.5.1/PS). Tiada bukti pengendalian pelajar bermasalah dilaksanakan bagi pelajar yang mendapat kurang 50% dalam Ujian 1 seperti dalam keperluan Prosedur Pengendalian Pelajar Bermasalah [UPM/PU/PS/PD13]

[IFRSB-NCR-QMS-02 / 10.2 / LAB]
DIDAPATI TINDAKAN PEMBETULAN TERHADAP PENEMUAN NCR YANG LALU DI MAKMAL UNIT FABRIKASI KAYU TIDAK BERKESAN [IFRSB-19/7.1.4/OSH].

[IFS-NCR-QMS-13 / 10.2 / PGR]
Didapati PTJ tidak mengambil tindakan pembetulan bagi penemuan ketidakpatuhan Audit Dalaman dengan berkesan.

[FSTM-NCR-QMS-05 / 10.2 / PSI]
Didapati tindakan pembetulan untuk NCR FSTM-01 tidak dilaksanakan secara berkesan

[IAQUAS-NCR-QMS-01 / 10.2 / CALI]
Didapati penemuan audit dalaman 2019- bagi proses kalibrasi dan verifikasi NCR-IAQUAS-03/7.1.5.1 / CAL masih belum ditutup melebihi tempoh (31 Mac 2020), dan tindakan pembetulan masih belum berkesan

[IDEC-NCR-QMS-05 / 10.2 / IDECI]
Didapati tindakan pembetulan tidak dilaksanakan terhadap penemuan audit dalaman IDEC 2019 (IDEC-01/7.5.2/PGR)

[IKP-NCR-QMS-01 / 10.2 / PSI]
Didapati IKP tidak mengambil tindakan untuk menutup ketakakuran terhadap pelajar yang berpindah dari Fakulti Pertanian ke IKP pada 11/4/2019.

[INSREM-NCR-QMS-01 / 10.2 / KEWI]
Didapati tindakan pembetulan bagi penemuan Audit Dalam tahun 2019 berkenaan borang senarai aset tidak dipamerkan pada lokasi yang didaftarkan dalam Sistem FAHS, tidak dilaksanakan dengan berkesan.

[INTROP-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]
Didapati NCR-INTROP-09/7.2/LAB tidak ditutup dengan sempurna.

[IPPH-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]
Didapati tindakan pembetulan yang dicadangkan oleh PTJ bagi penemuan audit dalaman tahun 2019 tidak diambil tindakan secara berkesan.

[PEND-NCR-QMS-04 / 10.2 / PEND]
Didapati tindakan pembetulan bagi ketidakpatuhan yang ditemui tidak berkesan.

[IPPDN-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]
Didapati penemuan Ketidakakuran (NCR) semasa Audit Dalaman 2019 (No. NCR 1 PPDN-02/7.1.5/CALI) iaitu penentuan tidak dilaksanakan mengikut prosedur Penentuan/Verifikasi Peralatan tidak diambil tindakan dengan berkesan.

[SPE-NCR-QMS-01 / 10.2 / PSI]
Didapati tindakan pembetulan terhadap penemuan NCR pada skop prastiwazah yang lepas tidak berkesan (FEP-08/8.5.1/PS)

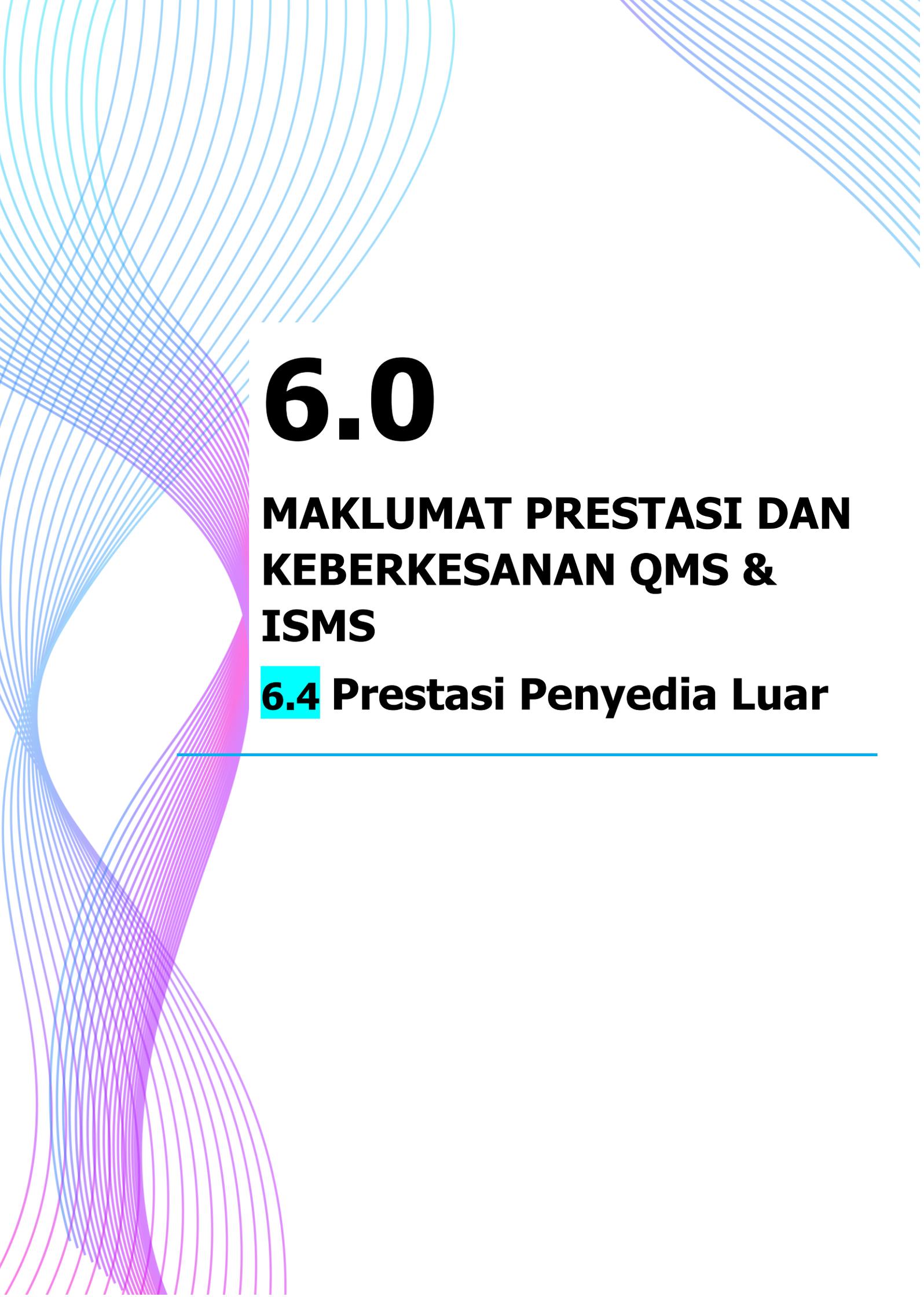
[LUCC-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]
Didapati tindakan pembetulan tidak di tutup dengan berkesan.

8

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. Penemuan NCR QMS dan ISMS Audit SIRIM** bagi tahun 2019 telah diambil tindakan dan UPM telah berjaya mengekalkan pensijilan. Keberkesanan tindakan akan disemak oleh SIRIM pada audit akan datang;
- 2. Bukti tindakan OFI audit SIRIM akan disemak oleh pihak Badan Pensijilan** semasa Audit SIRIM yang akan datang;
- 3. Penemuan audit dalaman QMS dan ISMS bagi tahun 2020** (Laporan bilangan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI) serta bilangan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausu dan Proses);
- 4. Proses penutupan penemuan audit dalaman tahun 2020** perlu dilaksanakan secara menyeluruh oleh PTJ melibatkan auditee yang terlibat bagi memastikan keberkesanan tindakan supaya penemuan yang sama tidak berulang pada audit akan datang.



6.0

MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS & ISMS

6.4 Prestasi Penyedia Luar

AGENDA 6.4 LAPORAN KESELURUHAN PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL LUAR
--

1. Tujuan

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal luar (Penyedia Luar) bagi tahun 2019.

2. Latar belakang

Penilaian ini dibuat secara atas talian menggunakan sistem Penilaian Prestasi Pembekal dan Agensi Pelancongan di alamat <http://spps.upm.edu.my/SPPS/> ke atas semua pembekal UPM oleh pentadbir kontrak di Pusat Tanggungjawab (PTJ) berdasarkan prestasi kerja pembekal. Penilaian yang dibuat akan dicetak dan dilampirkan bersama-sama dokumen sokongan yang lain ketika proses bayaran dibuat. Pejabat Bursar akan membuat analisa penilaian prestasi pembekal sebanyak 2 kali setahun iaitu bagi tempoh Januari hingga Jun dan Julai hingga Disember dengan tujuan untuk memantau kualiti bekalan/perkhidmatan/kerja yang dilaksana oleh pembekal adalah mengikut keperluan spesifikasi yang diperlukan. Bagi tahun 2019, sebanyak 32,978 transaksi pembekal telah dibuat penilaian dan ringkasan penilaian markah yang telah dibuat adalah sebagaimana **Jadual 1**.

Jadual 1 : Bilangan Transaksi Pembekal Mengikut Skala Markah

SKALA	MARKAH	BIL.	%
Sangat Memuaskan	81-100	23,484	71.21%
Memuaskan	61-80	9,411	28.54%
Kurang Memuaskan	41-60	77	0.23%
Tidak Memuaskan	21-40	5	0.02
Sangat Tidak Memuaskan	0-20	1	0.00
JUMLAH TRANSAKSI		32,978	100.00%

Secara keseluruhannya, bagi tahun 2019, sebanyak 23,484 transaksi iaitu 71.21% daripada 32,978 transaksi pembekal telah mendapat skor penilaian 81-100% pada skala sangat memuaskan dan 9,411 transaksi mendapat skor 61-80% iaitu pada skala memuaskan. Manakala bagi skor skala kurang memuaskan dan ke bawah dengan iaitu dengan skor 41-60%, 21-40% dan 0-20% terdapat 83 transaksi bersamaan 0.25% diberi markah 60% dan ke bawah dan dibuat pemantauan untuk penambahbaikan pada masa akan datang.

Analisa proses penilaian prestasi dibuat mengikut jenis perolehan iaitu bekalan/perkhidmatan/kerja berdasarkan kriteria sebagaimana di **Lampiran 1**.

3. Pemantauan Pembekal dengan Skor Penilaian 60 dan ke bawah

Bagi tahun 2019, seramai 83 transaksi telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 60%. Di antara sebab pembekal diberi penilaian markah kurang memuaskan ini adalah kerana:

- (a) Kelewatan semasa penghantaran bekalan di pusat tanggungjawab dan sukar dihubungi.
- (b) Bekalan yang dihantar kurang kualiti.
- (c) Pembekal tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.
- (d) Syarikat tidak mengikut spesifikasi kerja yang ditetapkan.
- (e) Syarikat membekalkan pekerja yang tidak mencukupi.

Pejabat Bursar telah mengadakan perbincangan dengan pembekal-pembekal ini pada 8 Ogos 2019 (bagi transaksi yang mendapat penilaian kurang daripada 60% untuk tempoh Januari-Jun 2019) dan 24 Februari 2020 (bagi pembekal yang mendapat penilaian kurang 60% untuk tempoh Julai-Disember 2019). Pada sesi perbincangan tersebut, pembekal turut dimaklumkan mengenai penilaian yang telah dibuat ke atas mereka dan implikasi sekiranya prestasi mereka masih di tahap kurang memuaskan. Hasil perbincangan, pembekal bersetuju untuk menambah baik prestasi mereka pada masa akan datang.

Bagi menambahbaik proses penilaian prestasi pembekal, bermula tahun 2020 Pejabat Bursar telah memuatnaik senarai pembekal yang mendapat prestasi kurang memuaskan untuk tempoh Januari-Jun 2020 di laman sesawang Pejabat Bursar

https://bursar.upm.edu.my/muat_turun_dokumen/perolehan/penilaian_prestasi_pembekal-58915 untuk makluman semua PTJ.

4. **Syor**

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung laporan mengenai penilaian prestasi pembekal luar sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (c).

LAMPIRAN 1

Kriteria Penilaian Prestasi Mengikut Jenis Perolehan

Bekalan

1. Bekalan telah disempurnakan mengikut spesifikasi berdasarkan kualiti dan kuantiti yang telah ditetapkan.
2. Bekalan dihantar dalam tempoh yang telah ditetapkan.
3. Perkhidmatan yang diberikan semasa urusan perolehan bekalan dijalankan.
4. Perkhidmatan selepas jualan (after sales service).
5. Keupayaan syarikat dari segi tenaga kerja dan peralatan semasa urusan penghantaran bekalan.

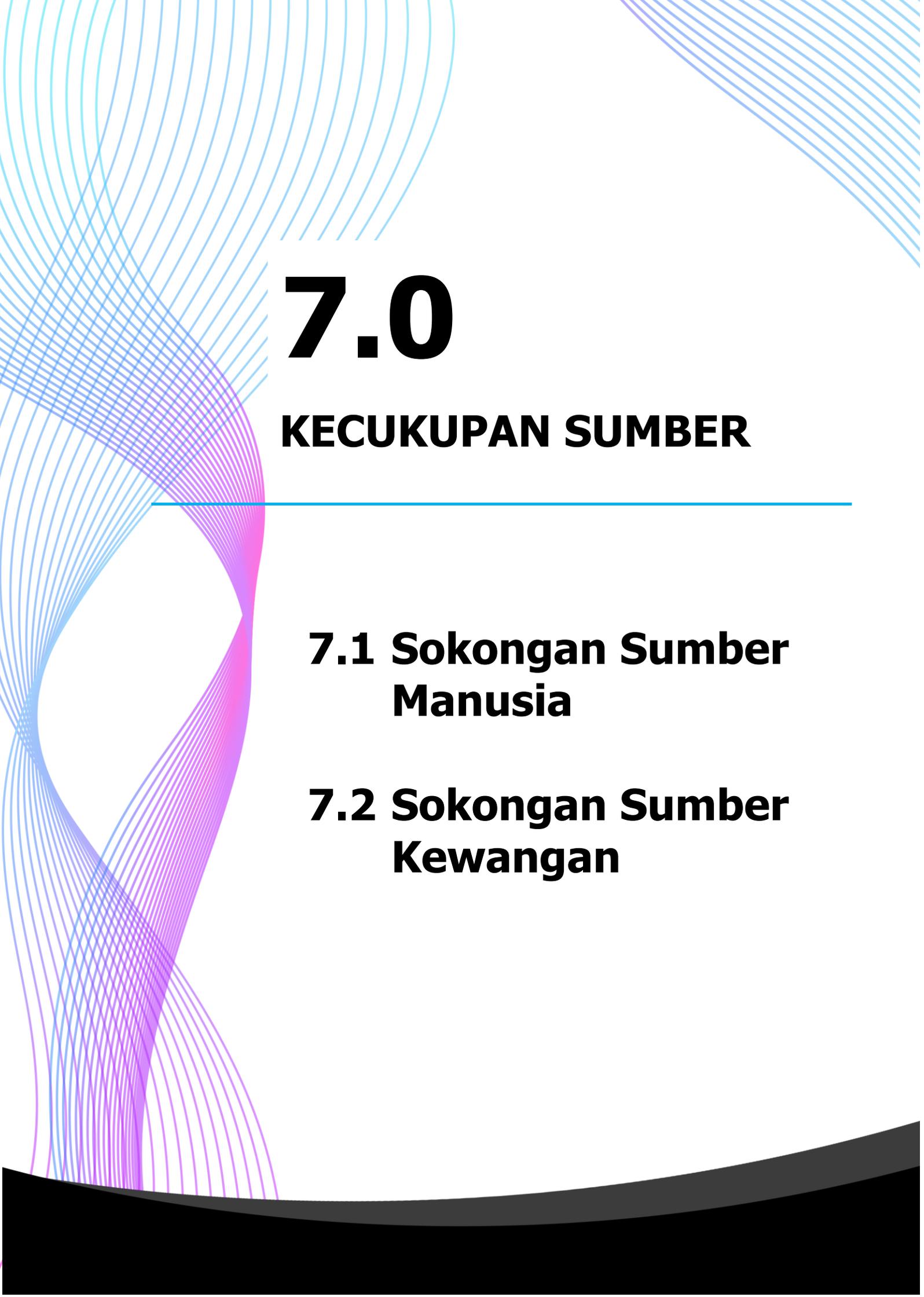
Perkhidmatan

1. Perkhidmatan telah disempurnakan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
2. Perkhidmatan mengikut kualiti yang telah ditetapkan.
3. Perkhidmatan dijalankan mengikut jadual yang ditetapkan.
4. Perkhidmatan yang diberikan semasa urusan perolehan dijalankan.
5. Perkhidmatan yang diberikan semasa tempoh kontrak dilaksanakan.
6. Keupayaan syarikat dari segi tenaga kerja dan peralatan.
7. Pembekal mempunyai pengalaman luas dalam perkhidmatan yang berkaitan.

Kerja

1. Kerja telah disempurnakan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
2. Kerja mengikut kualiti yang telah ditetapkan.
3. Kuantiti bahan yang digunakan untuk menjalankan kerja-kerja ini.
4. Kerja yang dilaksanakan siap mengikut jadual.

5. Komitmen yang diberikan semasa kerja-kerja dijalankan.
6. Tenaga kerja dan peralatan yang digunakan dalam melaksanakan kerja-kerja.
7. Keupayaan syarikat dari segi kewangan semasa kerja-kerja dilaksanakan.
8. Pengalaman kerja-kerja yang lepas dan semasa.

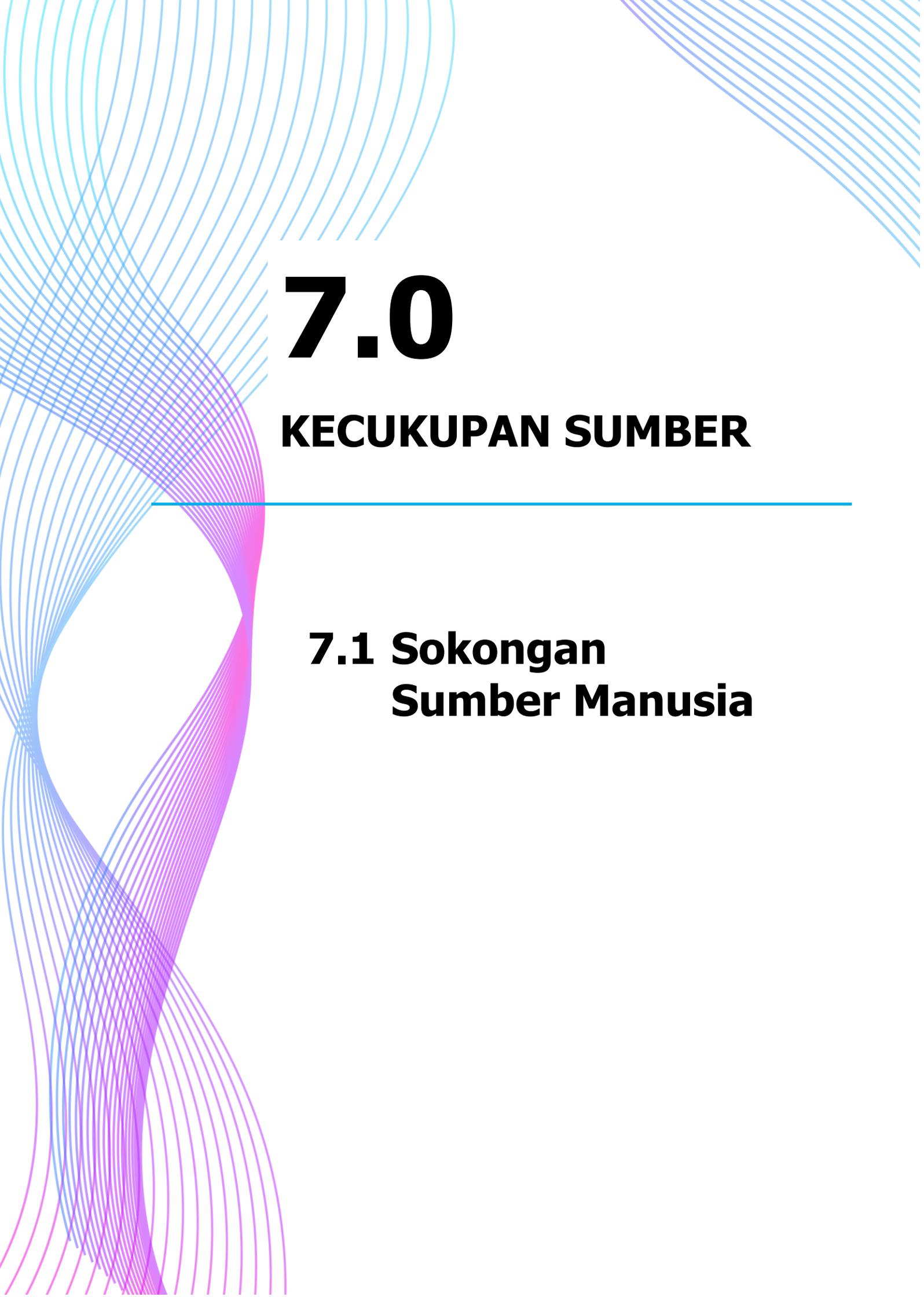


7.0

KECUKUPAN SUMBER

**7.1 Sokongan Sumber
Manusia**

**7.2 Sokongan Sumber
Kewangan**



7.0

KECUKUPAN SUMBER

7.1 Sokongan Sumber Manusia

The cover features the UPM logo and name at the top left, with the tagline 'AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE'. The title is prominently displayed in the center. A photograph of a modern university building is on the right. The bottom right corner contains social media links for Facebook, Instagram, and YouTube.

UPM **UPM** Universiti Putra Malaysia
www.upm.edu.my

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**MESYUARAT KAJIAN SEMULA
PENGURUSAN 2020**

**AGENDA 7.1 –
SOKONGAN SUMBER MANUSIA**

**LAPORAN OLEH
TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PEJABAT PENDAFTAR**

facebook.com/UniPutraMalaysia
@uputramalaysia
instagram.com/uniputramalaysia
youtube.com/user/bppupm

1

The slide features a central graphic of an umbrella with four colored segments (blue, purple, yellow, red) containing icons for a menu, a bar chart, a double-headed arrow, and a target. The background is a light blue grid with various icons representing technology and people.

TUJUAN | UPM

Laporan ini bertujuan untuk memaklumkan keberkesanan dan tindakan susulan yang diambil berdasarkan kepada strategi pemantapan sumber manusia yang telah dibentangkan pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) 2019

2

LATAR BELAKANG | UPM

Strategi pemantapan sumber manusia yang telah dibentangkan pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) 2019 adalah merangkumi perkara berikut :

3

STRATEGI PEMANTAPAN SUMBER MANUSIA

Strategi bagi menghadapi cabaran transformasi perkhidmatan (penggabungan PTJ) & menjayakan hala tuju baharu Pelan Transformasi UPM melangkaui 2025 adalah seperti berikut :

1 PERJAWATAN

- Pengisian jawatan dirancang dengan teliti dengan memberi tumpuan kepada jawatan kritikal;
- Mengenalpasti jawatan yang kurang relevan/kurangkan diperlukan
- Pengisian dan penyusunan staf akan berpandu kepada hasil audit perjawatan (melihat beban kerja staf).
- Menyemak semula dokumen perancangan strategik sumber manusia 2019-2025 untuk diajarkan dengan Pelan Transformasi UPM 2019-2025.

2 PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN BAKAT

- Memberi tumpuan kepada penganjurkan program latihan dan pembangunan bakat serta pelan pengantian yang lebih dinamik dan inovatif yang mengemulakan *Competency-Based Talent Management (CBTM)*.
- Pengendalian latihan secara berkerjasama strategik dengan agensi luar seperti program AKEPT-UPM *Strategic Leadership Coaching for University Leaders* yang memfokus kepada pemantapan kepimpinan institusi

3 PENAMBAHBAIKAN SISTEM DAN PROSES

- Merealisasikan Projek Transformasi Sistem Aplikasi Sumber Manusia (HRT) 2018-2021 melibatkan semua proses perjawatan agar lebih efisien.
- Salah satu sistem yang sedang dibangunkan adalah system perancangan keperluan pegawai akademik berdasarkan bidang pengajaran.

4

PERJAWATAN | UPM

Pengisian jawatan dirancang secara teliti dengan memberi tumpuan kepada jawatan kritikal

Bagi merancang permohonan perjawatan baharu dan pengisian jawatan bagi tahun 2020, Pejabat Pendaftar membuat beberapa perancangan seperti berikut;

Meminta Pusat Tanggungjawab mengemukakan permohonan jawatan kritikal dan menilai permohonan berdasarkan keperluan fungsi dan organisasi serta JD

Mengeluarkan borang soal selidik keperluan perjawatan

Membangunkan Deskripsi Tugas

5

PERJAWATAN | UPM

Mengenalpasti jawatan yang kurang relevan dan kurang diperlukan

Bagi merancang permohonan perjawatan baharu dan pengisian jawatan bagi tahun 2020, Pejabat Pendaftar membuat beberapa perancangan seperti berikut;

Menyemak semula keperluan dan jumlah jawatan sedia ada bagi beberapa jawatan seperti berikut :

1. Pemandu
2. Pembantu Awam
3. Pembantu Operasi

Pertukaran dan penyusunan secara dalam menggunakan jawatan sedia ada.

6

PERJAWATAN | UPM

Pengisian dan penyusunan staf akan berpandu kepada hasil audit perjawatan (melihat beban kerja staf)

Bagi merancang permohonan perjawatan baharu dan pengisian jawatan bagi tahun 2020, Pejabat Pendaftar membuat perancangan seperti berikut;



Bagi tahun 2020, proses audit TMS (Time Motion Study) akan diteruskan kepada Skim S (Pustakawan) menggunakan sistem TMS yang telah siap dibangunkan.

7

PROGRAM LATIHAN & PEMBANGUNAN BAKAT | UPM

Memberi tumpuan kepada penganjuran program latihan dan pembangunan bakat serta pelan penggantian yang lebih dinamik dan inovatif yang menggunakan CBTM (*Competency-Based Talent Management*).

Tindakan yang telah diambil oleh Pejabat Pendaftar adalah seperti berikut :



- Memberikan kesedaran, pengetahuan dan kemahiran kepada pengurus sumber manusia tentang kepentingan CBTM melalui program *Talent Management for Excellence (TaME)* anjuran AKEPT;
- Menyediakan kerangka kerja kompetensi pelan penggantian berasaskan CBTM;
- Menyerap masuk dan melaksanakan aktiviti pengambilan dan pelantikan staf (*staff selection and recruitment*) berasaskan kerangka kerja kompetensi; dan
- Melaksanakan penilaian kelompok bakat akademik dan pengurusan & profesional berasaskan kompetensi menggunakan mekanisme *Behavioural Event Self-Assessment (BESA)* dan *Behavioural Event Interview (BEI)*.

8

PROGRAM LATIHAN & PEMBANGUNAN BAKAT | UPM

Memberi tumpuan kepada pengajaran program latihan dan pembangunan bakat serta pelan penggantian yang lebih dinamik dan inovatif yang menggunakan CBTM (*Competency-Based Talent Management*).

Keberkesanan tindakan yang telah diambil :

- Seramai 6 orang pengurus sumber manusia telah bergraduat (2 orang daripada kohort pertama sementara 4 orang daripada kohort kedua);
- UPM telah berjaya menghasilkan Kerangka Kerja Kompetensi Kepemimpinan Pentadbir Universiti Awam (Pendaftar dan Bendahari) yang mula diterima dan diguna pakai di UA;
- Competency-based interview* telah direalisasikan di UPM mulai tahun 2019;
- 60 orang kelompok bakat telah dinilai dan akan diserahkan kad laporan pencapaian kompetensi masing-masing.



9

PROGRAM LATIHAN & PEMBANGUNAN BAKAT | UPM

Pengendalian latihan secara kerjasama strategik dengan agensi luar seperti program AKEPT-UPM *Strategic Leadership Coaching for University Leaders* yang memfokus kepada pementapan kepimpinan institusi

Tindakan yang telah diambil

Melaksanakan proses pembangunan dan pembelajaran (*learning and development – L&D*) berdasarkan kompetensi dan keperluan kepimpinan sebagaimana dalam kerangka kompetensi pelan penggantian

Keberkesanan tindakan

Kelompok bakat dinilai dan jurang kompetensi dianalisis serta dijadikan asas L&D bagi tujuan peningkatan kompetensi mereka.



10

PENAMBAHBAIKAN SISTEM & PROSES | UPM

Pejabat Pendaftar bersama Pusat Pembangunan Komunikasi & Maklumat (IDEC) sedang dalam proses membangunkan Projek Transformasi Sumber Manusia

1. Sistem Pengurusan Perisytiharan Harta
2. Sistem Penetapan Perjawatan
3. Sistem Penetapan Perjawatan Sistem Permohonan Pengisian Jawatan PTJ
4. Sistem Pengurusan Perancangan Tenaga Akademik
5. Sistem Pengurusan Iklan Jawatan
6. Sistem Pengurusan Permohonan Jawatan
7. Sistem Pengurusan Laport Diri
8. Sistem Pengurusan Kenaikan Pangkat Akademik
9. Proses Pengurusan Pentadbiran HR Portal
10. Rujukan HR Portal



Sistem Transformasi Aplikasi Sumber Manusia (HRT)

11

PENAMBAHBAIKAN SISTEM & PROSES | UPM

LAPORAN PROJEK HRT BAGI BULAN : 11/2019

STATUS PROJEK : PEMBANGUNAN SISTEM TRANSFORMASI APLIKASI SUMBER MANUSIA
(OPR/iDEC/PEM/BH/022018/002)

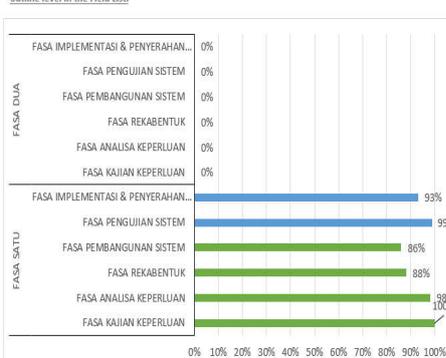
TUE 27/3/18 - FRI 31/12/21

		% COMPLETE
% Complete	92%	FASA 1
64%	Keseluruhan	0%
0%	0%	FASA 2

MILESTONES DUE

Name	Finish	Notes
FASA SATU	Tue 31/12/19	
FASA KAJIAN KEPERLUAN	Tue 15/5/18	
FASA ANALISA KEPERLUAN	Thu 19/12/19	
FASA REKABENTUK	Mon 30/12/19	DB HRT Live masih slow disebabkan proses sync di antara db ehrm ke db hrt walaupun pihak DBA telah mengubah waktu proses sync berlaku
FASA PEMBANGUNAN SISTEM	Tue 31/12/19	
FASA PENGUJIAN SISTEM	Tue 31/12/19	
FASA IMPLEMENTASI & PENYERAHAN PEMBANGUNAN	Tue 31/12/19	Database HRT production masih tidak stabil dari segi data. Pihak dba akan melihat dari semasa ke semasa.
FASA DUA	Fri 31/12/21	
FASA KAJIAN KEPERLUAN	Fri 24/4/20	Dokumen pra keperluan FASA 2 masih dalam proses penyediaan oleh pihak pengguna

% COMPLETE
Status for all top-level tasks. To see the status for subtasks, click on the chart and update the outline level in the Field List.



Phase	Task	% Complete
FASA DUA	FASA IMPLEMENTASI & PENYERAHAN...	0%
	FASA PENGUJIAN SISTEM	0%
	FASA PEMBANGUNAN SISTEM	0%
	FASA REKABENTUK	0%
	FASA ANALISA KEPERLUAN	0%
FASA SATU	FASA KAJIAN KEPERLUAN	93%
	FASA IMPLEMENTASI & PENYERAHAN...	99%
	FASA PENGUJIAN SISTEM	86%
	FASA PEMBANGUNAN SISTEM	88%
	FASA REKABENTUK	98%
FASA ANALISA KEPERLUAN	100%	
FASA KAJIAN KEPERLUAN	100%	

IN PROGRESS TASKS
Tasks that in progress and will due soon.

12

SYOR | UPM



Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung :

Keberkesanan dan tindakan yang diambil berasaskan strategi dan penambahbaikan Sumber Manusia

13

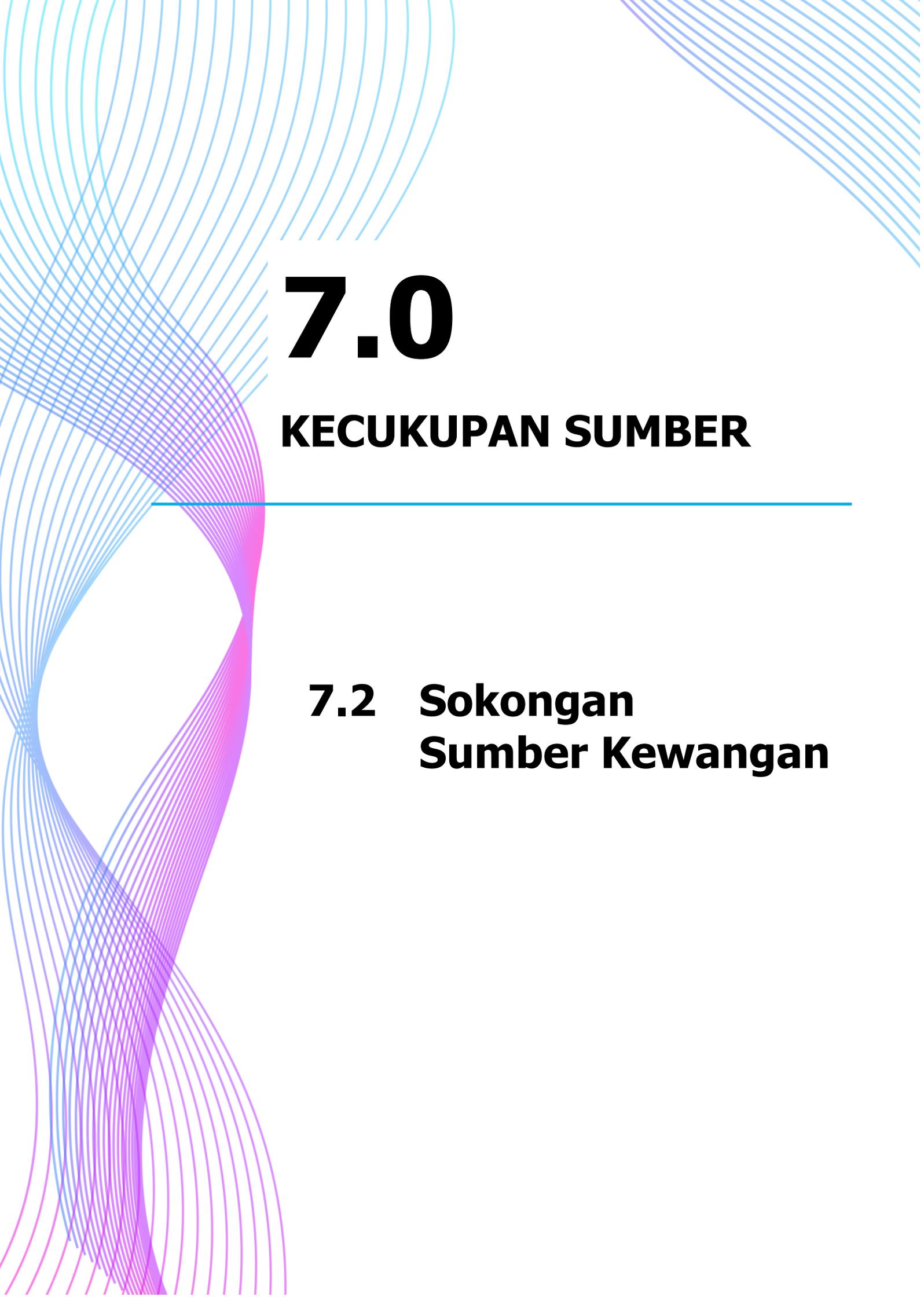


UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE | www.upm.edu.my

14



7.0

KECUKUPAN SUMBER

7.2 Sokongan Sumber Kewangan

AGENDA 7.2 SOKONGAN SUMBER KEWANGAN
--

Tujuan

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang pendapatan dan perbelanjaan peruntukan kewangan UPM bagi 2019 dan strategi bagi tahun 2020.

Latarbelakang

1. Dalam usaha untuk menguruskan kewangan secara cekap dan berkesan di samping peruntukan kewangan UPM yang terhad, keutamaan agihan peruntukan mengurus tahun 2019 adalah ke atas komitmen Universiti dan perkhidmatan yang telah diikat kontrak berdasarkan keperluan 'must have'. Di samping itu, semua PTJ turut diminta untuk memastikan tiada bayaran tertunggak di PTJ masing-masing dan bayaran perlu disempurnakan mengikut pekeliling dan peraturan yang berkuatkuasa. Ini penting bagi memastikan universiti dapat beroperasi sepenuhnya walau pun sumber kewangan yang ada adalah terhad.

Pendapatan dan Perbelanjaan 2019

2. Bagi tahun 2019, UPM telah menerima RM556.65 juta geran kerajaan bersamaan 84.89% daripada keseluruhan keperluan belanja mengurus UPM berjumlah RM655.72 juta meliputi perbelanjaan emolument dan manfaat pekerja (72.3%), bekalan dan bahan-bahan (12.75%), aset (0.92%), penyenggaraan dan pembaikan (1.89%) dan perkhidmatan ikhtisas serta perbelanjaan-perbelanjaan lain (12.13%). Baki keperluan mengurus dengan jumlah RM99.07 juta ditampung menggunakan sumber dalaman universiti yang terdiri daripada pelbagai yuran, faedah dan dividen, pelbagai sewa dan lain-lain pendapatan. Jumlah pendapatan dan perbelanjaan UPM bagi tahun 2019 adalah sebagaimana jadual 1 di bawah:

	RM (juta)	RM (juta)
<u>Pendapatan</u>		
Geran kerajaan yang diterima	556.65	
Sumber Dalaman	99.07	
Jumlah Pendapatan		655.72

<u>Perbelanjaan</u>	
Emolumen & Manfaat Pekerja	474.14
Bekalan dan bahan-bahan	83.60
Aset	6.00
Penyenggaraan dan pembaikan	12.44
Perkhidmatan ikhtisas & Perbelanjaan-perbelanjaan lain	79.54
Jumlah perbelanjaan	655.72

Jadual 1 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Mengurus UPM 2019

3. Selain daripada peruntukan mengurus, UPM turut menerima geran penyelidikan untuk menjalankan projek-projek penyelidikan di samping menampung perbelanjaan-perbelanjaan penyelidikan yang berkaitan seperti penyelenggaraan (termasuk kalibrasi) dan lain-lain keperluan penyelidikan. Bagi tahun 2019, UPM telah menerima secara keseluruhannya RM85.27 juta geran penyelidikan berdasarkan pecahan di jadual 2 dan membelanjakan RM85.35 juta bagi tujuan penyelidikan. Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Geran Penyelidikan bagi tahun 2019 adalah sebagaimana jadual 2 di bawah:

	RM (juta)	RM (juta)
<u>Pendapatan</u>		
Geran kerajaan yang diterima	67.54	
Geran bukan kerajaan	17.47	
Pendapatan lain-lain	0.26	
Jumlah Pendapatan	85.27	
<u>Perbelanjaan</u>		
Bekalan dan bahan-bahan	27.74	
Penyelenggaraan dan pembaikan	4.55	
Perkhidmatan ikhtisas	48.62	

Aset	4.44	
Jumlah perbelanjaan		85.35

Jadual 2 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Geran Penyelidikan UPM**Strategi Sumber Dalam Tahun 2020**

4. Bagi tahun 2020, terdapat penurunan geran kerajaan yang diterima oleh UPM berbanding tahun 2019 sebanyak RM95.6 juta menjadikan jumlah geran kerajaan yang diterima RM461 juta. Jumlah ini menyumbang 72.27% daripada keperluan sebenar perbelanjaan mengurus UPM bagi tahun ini iaitu RM637.84 juta.

	RM (juta)	RM (juta)
<u>Pendapatan</u>		
Geran kerajaan yang diterima	460.98	
Sumber Dalaman	176.85	
Jumlah Pendapatan		637.84
<u>Perbelanjaan</u>		
Emolumen	473.28	
Perkhidmatan dan Bekalan	149.12	
Aset	-	
Pemberian dan kenaikan tetap	11.70	
Perbelanjaan-perbelanjaan lain	3.74	
Jumlah perbelanjaan		637.84

Jadual 3 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Mengurus UPM 2020

5. Salah satu strategi bagi memastikan kecukupan perbelanjaan operasi ialah semakan keperluan belanja 2020 dilakukan susulan kepada aktiviti tidak dilangsungkan dan perbelanjaan yang perlu dibuat kerana situasi semasa wabak COVID-19. Ini juga adalah untuk menyelaraskan semula agihan peruntukan dan mengenalpasti keutamaan baharu susulan kepada pengurangan geran kerajaan sebanyak 10%.

6. 27.73% daripada keperluan mengurus UPM berjumlah RM176.85 juta akan ditampung menggunakan sumber dalaman universiti yang terdiri daripada pelbagai yuran berjumlah RM70 juta, faedah simpanan tetap berjumlah RM21 juta, pelbagai pendapatan termasuk sewaan berjumlah RM9 juta yang menjadikan jumlah keseluruhan sumber dalaman universiti RM100 juta. Baki *gap* RM76.85 juta akan dijana melalui inisiatif-inisiatif berikut dengan anggaran jumlah pencapaian keseluruhan RM107 juta berikut :

PROGRAM	RM (juta)
Pengurusan hasil pecah kontrak	3.00
<i>Nombor Pendaftaran Khas Kenderaan Nama "UPM"</i>	2.00
Penjanaan Pendapatan Melalui Anak Syarikat dan Koperasi	0.5
Kit Pendanaan / Bidaan	101
Pengurusan Kolej Serumpun	0.5
Jumlah keseluruhan	107

Jadual 4 : Inisiatif dan Bidaan Geran 2020

Agihan Keperluan Tahun 2020

7. Bagi memastikan keperluan pekerja kompeten dan penyelenggaraan diberi keutamaan, sejumlah RM525.51 juta diperuntukkan pada tahun 2020 bagi tujuan tersebut sebagaimana pecahan mengikut perbelanjaan di jadual 5 seperti berikut :

BIL	KEPERLUAN	BELANJA	JUMLAH PERUNTUKAN (RM juta)
1	Pekerja kompeten	i. Gaji (emolumen) ii. upahan iii. cuti belajar iv. Latihan v. Seminar konferensi	473.28 27.80 7.00 0.70 0.20
2.	Penyelenggaraan	i. ICT ii. Selain ICT	4.95 11.58

Jadual 5 : Pecahan Perbelanjaan Bagi Pekerja Kompeten dan Penyelenggaraan

Syor

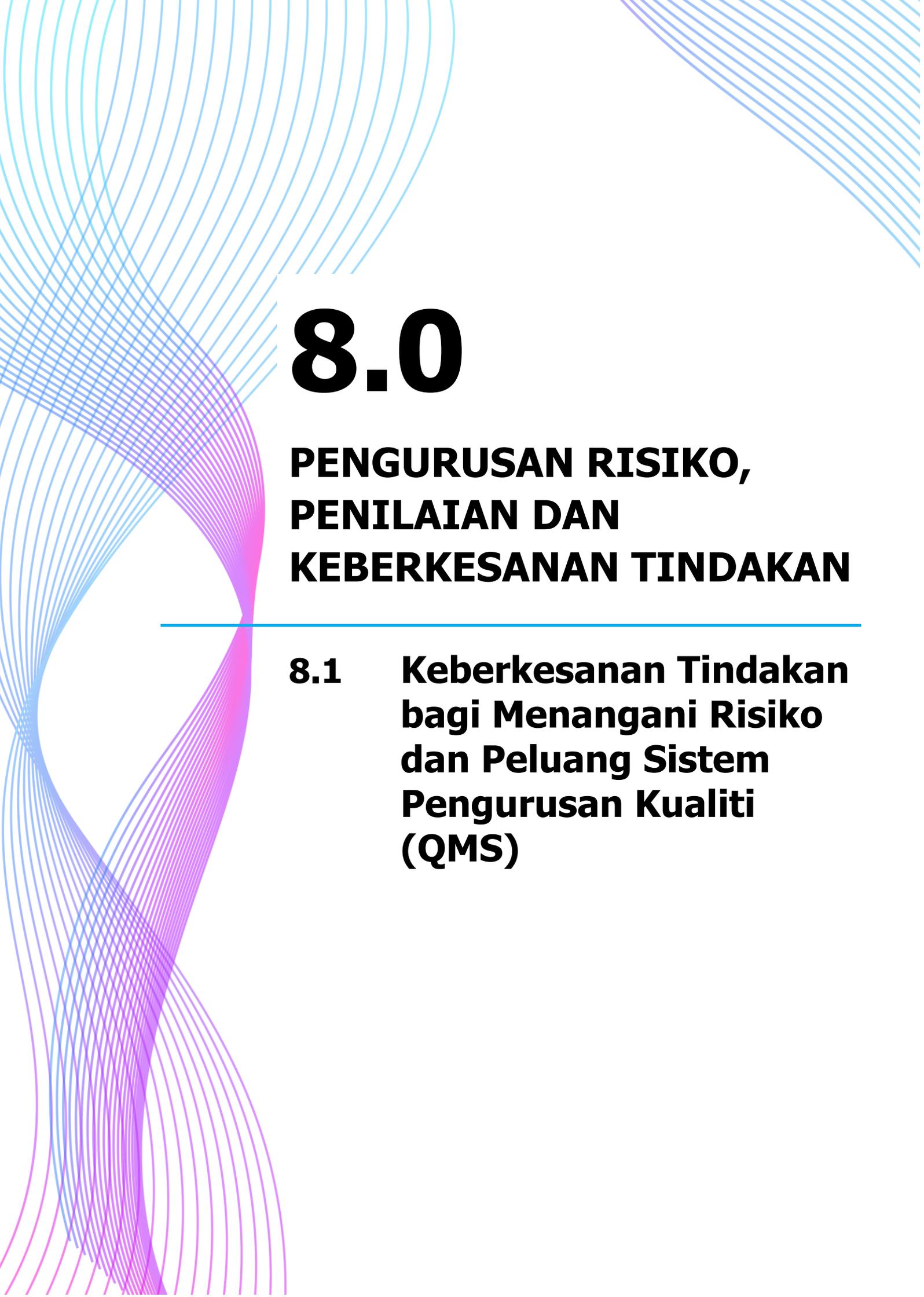
8. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung:
 - a) Laporan mengenai sokongan sumber kewangan UPM mengambilkira implikasi pemberian geran kerajaan dan strategi penjanaan kepada keperluan peruntukan kewangan UPM;
 - b) Strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambilkira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).

8.0

PENGURUSAN RISIKO, PENILAIAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN

- 8.1 Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)**

- 8.2 Hasil Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)**



8.0

PENGURUSAN RISIKO, PENILAIAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN

8.1 Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 8.1

KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENANGANI RISIKO DAN PELUANG SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)

LAPORAN TIMBALAN PENGARAH, CQA

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Penilaian risiko dibuat
adalah berdasarkan
**keperluan Standard
Sistem Pengurusan
Kualiti (QMS)
ISO 9001:2015
klause 6.1
Tindakan
menyatakan risiko
dan peluang**

6 Perancangan

6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, organisasi hendaklah mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- b) meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan;
- d) mencapai penambahbaikan.

6.1.2 Organisasi hendaklah merancang:

- a) tindakan menyatakan risiko dan peluang;

b) cara untuk:

- 1) mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
- 2) menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang hendaklah setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan.

NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk mengelakkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan punca risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengalihkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimgunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangani pelanggan baharu, membina perkongkian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diinginkan dan berdaya maju bagi menangani keperluan organisasi atau pelanggannya.



**Penilaian
2 kali
setahun**
• Jan-Jun
• Julai-Dis

2

2

FOKUS PELAPORAN

- 1 **Penilaian Risiko Operasi Tahun 2019**
- 2 **Penilaian Risiko Operasi ke atas pernyataan isu yang memberi kesan kepada bidang utama KPI Universiti:**
 - Akademik & Antarabangsa
 - Penyelidikan & Inovasi
 - Hal Ehwal Pelajar
 - Jaringan Industri dan Masyarakat
 - Sumber Manusia
 - Pengurusan Kewangan & Aset
 - Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT
 - Pertanian
- 3 **Kawalan tindak balas ke atas risiko Tahun 2019**
- 4 **Status Tindakan Risiko Tinggi Tahun 2019 oleh Peneraju KPI UPM**
- 5 **Penilaian awal Risiko Operasi Tahun 2020**

3

3

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

1 Penilaian Risiko Tahun 2019



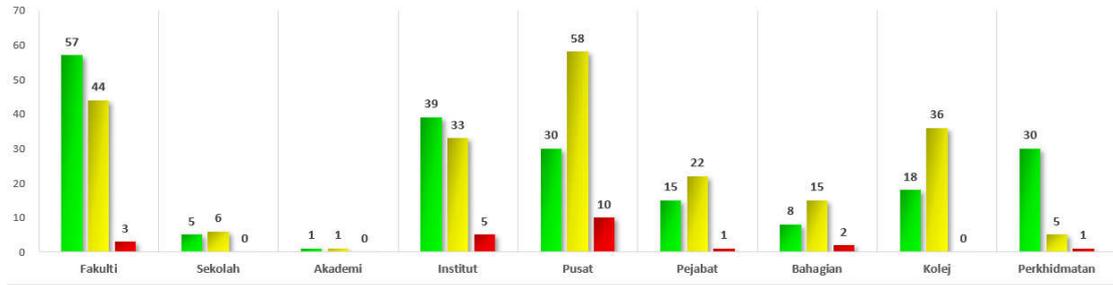
4

4

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM



Tahap Penilaian Risiko mengikut Kumpulan PTJ (Fakulti, Sekolah, Akademi, Institut, Pusat, Pejabat, Bahagian, Kolej dan Perkhidmatan)



Penilaian risiko dibuat bagi setiap PTJ mengambil kira setiap PTJ mempunyai tindakan berbeza (kawalan sedia ada untuk mengawal isu dan strategi tindakan bagi menangani risiko tinggi dan sederhana) walaupun terdapat pernyataan isu yang sama di antara PTJ.

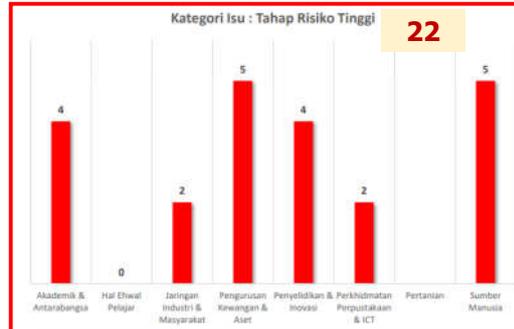
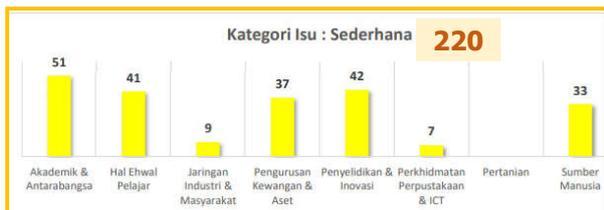
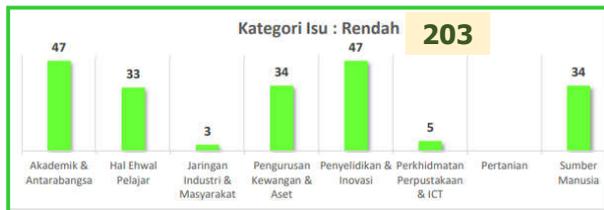
5

5

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM



2 Penilaian Risiko operasi ke atas pernyataan isu yang memberi kesan kepada bidang utama KPI Universiti:



Bidang Utama KPI:

1. Akademik & Antarabangsa
2. Penyelidikan & Inovasi
3. Hal Ehwal Pelajar
4. Jaringan Industri dan Masyarakat
5. Sumber Manusia
6. Pengurusan Kewangan & Aset
7. Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT
8. Pertanian

6

6

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

3 Kawalan Tindak Balas ke Atas Risiko Tahun 2019



Kawalan tindak balas ke atas risiko terhadap 445 pernyataan isu (Tolak Ansurs, Rawat, Pindah, Hapus)

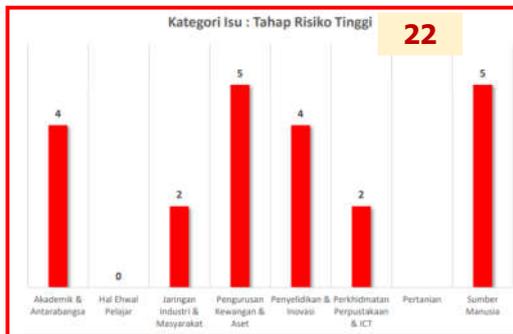
Jadual 12 Kaedah 4Ts untuk kawalan tindak balas ke atas risiko

Bil.	Kaedah Kawalan	Penerangan
1.	Tolak ansurs (Tolerate)	Risiko yang boleh diterima oleh universiti tanpa sebarang kerugian. Risiko ini boleh dikawal secara efisien menggunakan sistem kawalan yang sedia ada.
2.	Rawat (Treat)	Risiko yang boleh dirawat oleh universiti dengan menggunakan sumber sedia ada. Kombinasi hirarki kawalan adalah sesuai diamalkan bagi memastikan kadar risiko adalah sentiasa terkawal.
3.	Pindah (Transfer)	Risiko yang boleh ditanggung oleh pihak lain selain universiti. Pilihan ini adalah baik bagi mengawal risiko berkaitan kewangan dan aset. Contoh: pengambilan insurans.
4.	Hapus (Terminate)	Risiko yang tidak boleh lagi di tanggung oleh universiti secara berterusan mestilah dihapuskan. Universiti telah pun cuba menangani isu risiko ini dengan kaedah kawalan yang lain tetapi masih tidak berjaya.

Rujuk: Garis Panduan Pengurusan Risiko UPM (m/s:45)

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

4 Status Tindakan Risiko Tinggi oleh Peneraju KPI UPM



Peneraju:

- a) Sumber Manusia – 5
- b) Pengurusan Kewangan & Aset – 5
- c) Akademik & Antarabangsa – 4
- d) Penyelidikan & Inovasi – 4
- e) Jaringan Industri dan Masyarakat – 2
- f) Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT – 2

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

a) Sumber Manusia – 5 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Penerima (Pejabat Pendaftar)
1) Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik (I-Aquas)	Kekurangan Staf	Dalam	1. Melaksanakan kerja lebih Masa. 2. Melaksanakan kerja di waktu anjal	Tinggi	1. Memaksimumkan penggunaan sumber tenaga dengan melaksanakan mutitasking	Pindah (Transfer)	Mohon jasa baik PTJ untuk memaklumkan risiko yang dipindahkan ke Pejabat Pendaftar bagi tindakan selanjutnya oleh Pejabat Pendaftar. Perbincangan bersama PTJ terbabit akan diadakan bagi meneliti isu dengan lebih lanjut.
2) Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Tidak layak terhadap pesakit dengan penggunaan GL perubatan daripada jabatan/agensy kerajaan	Luaran	-	Tinggi	Pihak PPDN telah mengadakan perbincangan dengan JPA, Tindakan selanjutnya kepada pihak Universiti	Pindah (Transfer)	Perbincangan bersama PPDN akan diadakan berkaitan tindakan yang perlu diambil.
3) Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	Kesilapan staf memberi kenyataan kepada media menyebabkan bahan kenyataan menjadi tular	Dalam	-	Tinggi	Garis panduan diringkaskan bagi rujukan.	Rawat (Treat)	Akan dibincangkan berkenaan awareness Garis Panduan Polisi Media.
4) Bahagian Keselamatan Universiti	Tiada peruntukan undang-undang untuk menjalankan tugas kawalan lalulintas di jalanraya awam (luar kampus) menyebabkan tugas yang dijalankan tidak sah dan sekiranya berlaku kemalangan, tiada perlindungan kepada anggota yang bertugas	Dalam	-	Tinggi	Membuat tindakan susulan berhubung permohonan kuasa menjalankan tugas kawalan trafik kepada IPK Selangor (I.P.J.K.K). Rujuk surat daripada IPD Serdang (no.rujukan) 10/8/2015	Rawat (Treat)	Akan dibincangkan bersama OSH dan Bahagian Keselamatan.
5) Bahagian Keselamatan Universiti	Tiada peruntukan undang-undang/kuasa untuk menguatkuasakan peraturan lalulintas merangkumi semua pengguna jalanraya (stas, pelawat, agensi luar) dalam kampus menyebabkan pelajar tidak berpuashati kerana peraturan AUKU 1971 terpakai kepada pelajar sahaja.	Dalam	-	Tinggi	Membuat tindakan susulan berkaitan penyediaan akhir Kaedah-Kaedah UPM (Lalulintas) 2015 kepada Pejabat Penasihat Undang-Undang.	Rawat (Treat)	Akan dibincangkan bersama OSH dan Bahagian Keselamatan.

9

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

b) Pengurusan Kewangan & Aset – 5 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Penerima (Pejabat Bursar)
1) Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Peruntukan kewangan tahunan dikurangkan / dipotong menyebabkan keperluan penyelidikan tidak mencukupi.	Dalam	Gunasama keperluan penyelidikan di kalangan penyelidik	Tinggi	1) Meningkatkan kualiti penyelidikan di dalam kategori Q1 & Q2. 2) Penjana pendapatan melalui penganjuran seminar, bengkel, dan kepakaran industri.	Rawat (Treat)	1) Mewujudkan Geran Penyelidikan SPE kepada pensyarah di SPE bagi membiayai projek penyelidikan. Geran telah ditawarkan kepada pensyarah pada tahun 2020; 2) Mengadakan Bengkel Bibliometric Analysis kepada pensyarah; 3) Melaksanakan Executive Education Program (EEP) bagi menawarkan sijil profesional berbayar; 4) PTJ telah disediakan peruntukan pengoperasian (mengurus) bagi keperluan perbelanjaan 'must have' termasuk komitmen berkontrak dan permohonan peruntukan tambahan PTJ untuk menampung ketidacukupan dipertimbang secara 'case basis'; 5) Inisiatif yang diambil oleh PTJ adalah selaras dengan skop penjana di dalam Garis Panduan Penjana Pendapatan Universiti.
2) Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Kos penyelenggaraan berkala yang tinggi dan tiada peruntukan	Dalam	Penyelenggaraan minimum	Tinggi	Meningkatkan pendanaan pendapatan pusat, mengekalkan hubungan baik dengan industri	Pindah (Transfer)	PTJ telah disediakan peruntukan pengoperasian (mengurus) bagi keperluan perbelanjaan 'must have' termasuk komitmen berkontrak. PTJ juga disediakan peruntukan khas penyelenggaraan peralatan untuk menampung kekurangan peruntukan sedia ada di bawah tabung amanah PTJ.
3) Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Kos alat ganti tinggi	Luaran	-	Tinggi	Meningkatkan pendanaan pendapatan pusat, mengekalkan hubungan baik dengan industri	Pindah (Transfer)	Secara keseluruhannya, isu peruntukan yang berkurangan telah diambil kira dalam isu di Pejabat Bursar (isu 1 : Peruntukan yang diluluskan oleh pihak Kementerian tidak dapat menampung keperluan semasa).
4) Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	peruntukan belanja mengurus yang terlalu rendah	Dalam	-	Tinggi	tingkatkan pendapatan tabung amanah	Pindah (Transfer)	Adalah disyorkan supaya penstrukturan semula PPDN dibuat oleh pihak berkuasa Universiti bagi memastikan aktiviti sedia ada dapat dilaksanakan dengan lancar. HPUPM boleh mengendalikan operasi PPDN dengan menggunakan peralatan tersebut untuk perkhidmatan radiologi di HPUPM dan kos penyelenggaraan boleh ditampung menggunakan peruntukan operasi HPUPM
5) Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Penjana yang masih ditahap sederhana	Dalam	-	Tinggi	mempertingkatkan kolaborasi bersama industri dan komuniti dengan tujuan aktiviti promosi	Pindah (Transfer)	

10

10

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM



c) Akademik & Antarabangsa – 4 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Penerima (Bahagian Akademik & Sekolah Pengajian Siswazah)
1) Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Kekurangan tenaga pengajar	Dalam	-	Tinggi	Memohon perjawatan dari Pejabat Pendaftaran	Rawat (Treat)	Permohonan perjawatan kepada Pejabat Pendaftaran perlu dikemukakan oleh pihak fakulti sendiri dan bukan di bawah tindakan penerima
2) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	Kemasukan pelajar ke program siswazah semakin berkurangan	Dalam	-	Tinggi	Mempromosikan program pengajian dalam media sosial dan menawarkan bidang baharu.	Rawat (Treat)	Pelaksanaan tindakan di peringkat PTJ
3) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	Pelajar bergraduasi melebihi tempoh masa pengajian yang sepatutnya	Dalam	-	Tinggi	Perjumpaan lebih kerap di antara Institut dengan pelajar Siswazah	Rawat (Treat)	Pelaksanaan tindakan di peringkat PTJ
4) Pusat Antarabangsa	SMP tidak berkemampuan untuk memproses pendaftaran pelajar dan pendaftaran kursus terutamanya semasa waktu puncak.	Dalam	Membuat Pra-pendaftaran pelajar sebelum pelajar mula mendaftar.	Tinggi	Pendaftaran kursus dilaksanakan selepas waktu bekerja.	Pindah (Transfer)	Isu ini telah dimaklumkan kepada pihak IDEC dan tindakan telah dilaksanakan dengan menukar server atau storan berkapasiti tinggi yang boleh menampung SMP semasa waktu puncak

11

11

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM



d) Penyelidikan & Inovasi – 4 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Penerima (Pejabat TNCPi)
1) Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Penawaran geran penyelidikan yang berkurangan menyebabkan jurnal penyelidikan tidak dapat dihasilkan	Dalam	-	Tinggi	Memperbanyakkan atau menambah jumlah kuota peserta bengkel Penyediaan Proposal (Top Drawer Proposal)	Rawat (Treat)	Program Putra Laureate yg dianjurkan oleh RMC dengan kerjasama PTJ boleh dianjurkan beberapa kali mengikut request daripada PTJ. Selakat ini Program ini hanya sekali sahaja diadakan oleh FEP, jika PTJ perlu lebih banyak siri diadakan untuk melibatkan lebih ramai penyelidik, pihak PTJ boleh membuat perancangan program dan mengemukakan permohonan kepada RMC.
2) Institut Kajian Perladangan	Ketiadaan fasiliti dan peralatan penyelidikan. Cth: makmal	Dalam	membuat kertas kerja ke Jawatankuasa Pengurusan Universiti bagi kelulusan peruntukan kewangan menggunakan duit universiti	Tinggi	Keputusan Mesyuarat JPU sebelum ini bersetuju menangguhkan urusan pengubahsuaian dan naik taraf ini sehingga perancangan transformasi governan universiti dimuktamadkan. Kertas akan dihantar semula setelah urusan di atas selesai	Rawat (Treat)	Tiada tindakan daripada penerima, sehingga kertas kerja tersebut boleh dihantar semula. Setelah mendapat kertas kerja tersebut daripada IKP, Penerima akan meneliti dan membawa kertas kerja untuk kelulusan JPU.
3) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	Kekurangan penerbitan dalam jurnal bertaraf tinggi disebabkan sasaran KPI yang tinggi.	Dalam	1. Pelantikan penyelidik bersekutu untuk membantu penulisan. 2. Mengadakan bengkel penulisan dan perjumpaan bersama Penyelidik Bersekutu.	Tinggi	Menambah dan memilih felo penyelidik dan post doc yang benar-benar berkelayakan yang menyumbang dalam pencapaian KPI.	Rawat (Treat)	Pelantikan felo penyelidik dan post-doc adalah melalui JK Pemilihan (Penyelidikan) berdasarkan kepada syarat kelayakan yang mencerminkan kepada kecemerlangan dalam penyelidikan. Faktor utama untuk menambah bilangan felo penyelidik dan post-doc adalah kewangan yang menjadi kekangan pada masa ini.
4) Putra Science Park	Kurang penyertaan permohonan dana program Mikrokredit menyebabkan dana tidak dapat dimanfaatkan	Dalam	Sebarikan hebahan program kepada pelajar melalui Fakulti, Kolej Kediaman, Persatuan Pelajar, CEM, WAZAN, laman web, facebook dan Whatsapp Group	Tinggi	-	Rawat (Treat)	Putra Science Park akan memperkasakan program melalui kerjasama dengan CEM, WAZAN, Persatuan Pelajar, Fakulti dan Kolej Kediaman.

12

12

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

e) Jaringan Industri dan Masyarakat – 2 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Pengeraju (Pejabat TNCJINM)
1) Pusat Sumber dan Pendidikan kanser (CARE)	Sumber kewangan dalaman untuk menjalankan aktiviti yang terhad	Dalaman	1. Mengutamakan projek-projek yang berimpak tinggi 2. Mengutamakan sasaran komuniti yang terkesan akibat kanser	Tinggi	1. Mendapatkan bantuan daripada agensi kerajaan dan swasta untuk mendapatkan sumber kewangan (tunai dan inkind) 2. Kenalpasti niche area industri yang berkaitan dan berpotensi untuk memohon penajaan 3. Menjalankan aktiviti NBOS secara kolaboratif dengan agensi berkaitan	Rawat (Treat)	CARE berjaya menjalin kerjasama/kolaborasi agensi kerajaan dan industri untuk mendapatkan sumber kewangan bagi menjalankan program dengan komuniti yang terkesan dengan kanser. Oleh yang demikian, strategi ini perlu diteruskan bagi memastikan kelestarian sumber kewangan untuk membiayai program industri dan komuniti yang berimpak tinggi. Pada 2019, beberapa industri/agensi kerajaan juga terlibat dalam menjayakan projek komuniti CARE. Pada tahun 2019 juga CARE telah berjaya mencapai sasaran pendanaan (tunai dan inkind) melebihi sasaran yang ditetapkan berbanding tahun 2018. Terdapat cadangan penstrukturan semula CARE di bawah HPUPM dan inisiatif ini dijangka akan dapat meminimumkan keangan sumber kewangan dalaman
2) Pusat Sumber dan Pendidikan kanser (CARE)	Sumber kewangan industri semakin terhad dan berkurangan	Luaran	-	Tinggi	1. Meningkatkan interaksi / hubungan dengan industri 2. Mewujudkan database industri yang berpotensi 3. Mengenal pasti industri yang berpotensi untuk mendapatkan sumber pendanaan dan menawarkan tawaran balak seperti kerjasama penyelidikan, program kesedaran kanser dll.	Rawat (Treat)	

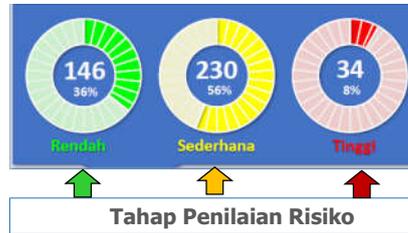
PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

f) Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT – 2 RISIKO TINGGI

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Kawalan Sedia Ada	Tahap Risiko	Strategi Tindakan	Tindakan Atas Risiko	Maklum balas Pengeraju (IDEC)
1) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (IDEC)	Gangguan capaian rangkaian Internet & Intranet. (Dalaman/Luaran)	Dalaman	1. Melaksanakan kawalan capaian akses (Authentication) untuk mengawal penggunaan lebar jalur secara optimum. (Telah dilaksanakan) 2. Memasangkan setiap wakil IT di Sekyen ICT PTJ mempunyai skill untuk troubleshoot dan baipulih segera masalah rangkaian (Latihan intermediate dan advance) 3. Mewujudkan sistem keselamatan Web Application Firewall (WAF) di Pusat Data dan DRC 4. Hanya benarkan AP yang didaftarkan sahaja.	Tinggi	1. Menaiktaraf infrastruktur rangkaian secara berterusan: i. menggantikan Switch yang telah usang lebih dari 8 tahun. ii. menggantikan fiber optic lama iii. menaiktaraf / mewujudkan Earthing System dan UPS di setiap Center Wiring Utama PTJ 2. Melaksanakan audit keselamatan perkakasan rangkaian di PTJ.	Rawat (Treat)	1. IDEC telah mengemukakan permohonan dan keputusan JPU petikan minit 719.03. JPU bersetuju meluluskan cadangan menaiktaraf dan memperkasa infrastruktur ICT Rangkaian Komputer (UPMNet) dan Pusat Data Universiti secara berperingkat mengikut fasa, dengan peruntukan RM10 juta pada tahun 2021, dan RM10 juta lagi pada tahun 2022. Manakala baki sebanyak RM48.5 juta akan dipertimbangkan secara berfasa setiap tahun bermula tahun 2022 mengambil kira keupayaan kewangan Universiti setelah keputusan daripada permohonan RMK12 (Rolling Plan 2) diperolehi. 2. Audit keselamatan perkakasan rangkaian telah dilaksanakan: a. Fakulti Pertanian [9 Sept 2020 (100%)] b. Fakulti Sains [7 Okt 2020 (20%)] c. Bangunan Canselor [9 Okt 2020 (20%)] Audit keselamatan perkakasan rangkaian PTJ akan dilaksanakan secara berjadual (rujuk Jadual Audit Keselamatan Perkakasan Rangkaian PTJ)
2) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (IDEC)	Penempatan Pusat Data dan NOC di tingkat bawah bangunan IDEC Beta dan terdedah dengan bencana banjir	Dalaman	-	Tinggi	i. Pelan Tindakan permohonan Bangunan baharu IDEC ii. Pemantauan mitigasi Banjir oleh pihak PPPA iii. Penyelenggaraan persekitaran premis Pusat Data. iv. Pemeriksaan keselamatan premis Pusat Data.	Rawat (Treat)	i. Pelan tindakan permohonan bangunan IDEC baharu Petikan Minit 711.05(i) JPU bersetuju meluluskan cadangan menaiktaraf dan memperkasa Infrastruktur ICT Rangkaian Komputer (UPMNet) dan Pusat Data Universiti, secara berperingkat mengikut fasa di bawah Rolling Plan RMK-12 dengan keutamaan diberikan kepada projek yang berkaitan sistem terlebih dahulu. ii. Pemantauan mitigasi Banjir oleh pihak PPPA melalui: -> Perkhidmatan Penyelenggaraan Landskap dan Pembersihan Kawasan bagi Kawasan A, UPM -> Skop - Pembersihan longkang di jalan-jalan utama tidak termasuk longkang besar (main drain) -> Kekerapan - sebulan sekali iii. Penyelenggaraan persekitaran premis Pusat Data iv. Pemeriksaan keselamatan premis Pusat Data Beta oleh Jawatankuasa Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan IDEC dilaksanakan 4 kali setahun

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

5 Penilaian Awal Risiko Operasi Tahun 2020



Tahap Penilaian Risiko



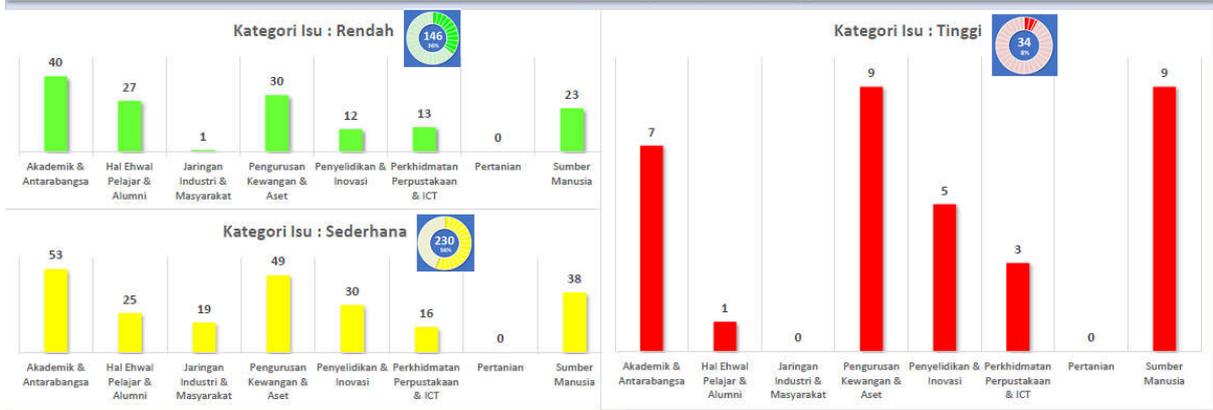
15

15

PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS UPM

Penilaian Awal Risiko operasi tahun 2020 ke atas pernyataan isu yang memberi kesan kepada bidang utama KPI Universiti

Tahap Risiko : Kategori Isu (Awal / HY1 / HY2)



Pelaksanaan tindakan bagi tahap risiko 'Rendah' dipantau secara berterusan, manakala Strategi Tindakan yang dicadangkan untuk mengawal tahap Risiko 'Sederhana' dan 'Tinggi', masih dalam proses tindakan oleh Pusat Tanggungjawab dan akan dinilai pada pertengahan tahun Kedua 2020.

16

16

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **Penilaian Risiko Operasi tahun 2019** UPM adalah sebanyak **5% tahap risiko Tinggi, 49% risiko Sederhana** dan **46% risiko Rendah**;
2. Penilaian Risiko Operasi ke atas **445 pernyataan isu** yang **memberi kesan kepada 8 bidang utama KPI Universiti** ;
3. **Kawalan tindak balas ke atas risiko** operasi tahun 2019 bagi **445 pernyataan isu yang dinilai** dan **meminta PTJ melaksanakan kawalan berdasarkan kaedah kawalan yang dipilih** bagi memastikan keberkesanan tindakan ke atas risiko;
4. **Status tindakan/maklum balas oleh Peneraju KPI UPM** ke atas **22 isu tahap risiko tinggi**;
5. **Penilaian Awal Risiko Operasi Tahun 2020.**

17

8.0

PENGURUSAN RISIKO, PENILAIAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN

8.2 Hasil Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 8.2

PENILAIAN RISIKO DAN PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)

LAPORAN TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN ISMS

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Laporan penilaian risiko dan pelan pemulihan risiko keselamatan maklumat merupakan salah satu input berkaitan maklum balas prestasi keselamatan maklumat yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi memenuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013 Klausa 9.3 (e)** **berhubung hasil pentaksiran risiko dan pelan penguraian risiko**

f) memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan; dan

g) menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti bagi program audit dan hasil audit.

9.3 Kajian semula pengurusan

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan keselamatan maklumat organisasi pada sela masa yang dirancang bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan yang berterusan.

Kajian semula pengurusan hendaklah mengandungi pertimbangan tentang:

a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;

b) perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan keselamatan maklumat;

c) maklum balas tentang prestasi keselamatan maklumat, termasuk trend dalam:

- 1) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
- 2) hasil pemantauan dan pengukuran;
- 3) hasil audit; dan
- 4) pencapaian objektif keselamatan maklumat;

d) maklum balas daripada pihak berkepentingan;

e) hasil pentaksiran risiko dan pelan penguraian risiko; dan

f) peluang untuk penambahbaikan berterusan.

Output kajian semula pengurusan hendaklah merangkumi keputusan yang berkaitan dengan peluang penambahbaikan yang berterusan dan sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan keselamatan maklumat.

Organisasi hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan.



MALAYSIAN STANDARD MS ISO/IEC 27001:2013 (SM)

Teknologi maklumat - Teknik keselamatan - Sistem pengurusan keselamatan maklumat - Spesifikasi (Semakan pertama) (ISO/IEC 27001:2013, IDT)
(Diburukkan oleh Jabatan Standard Malaysia pada tahun 2017)

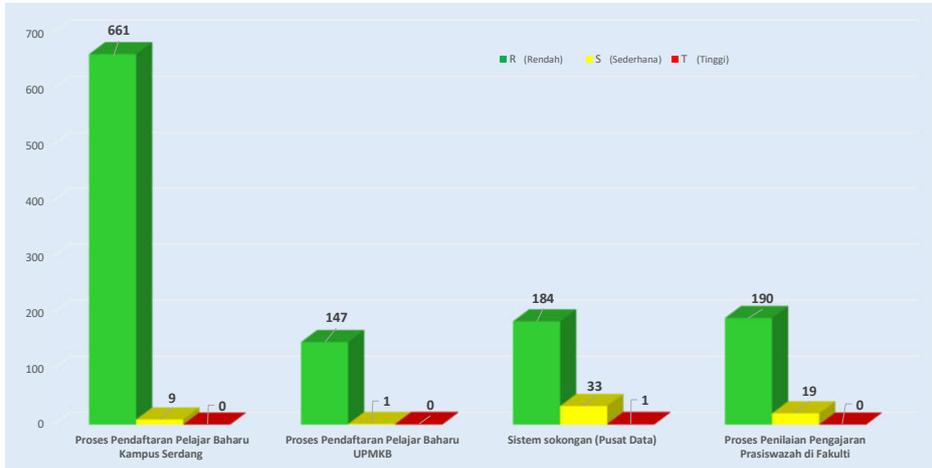
© Hak cipta 2017
JABATAN STANDARD MALAYSIA

2

2

PENILAIAN RISIKO ISMS UPM TAHUN 2020

HASIL PENILAIAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN JULAI 2020



Penilaian Risiko operasi ISMS yang dinilai melalui sistem MyRAM (Malaysian Public Sector ICT Risk Assessment Methodology) pada Julai 2020 melibatkan **879** aset dengan **1245** jumlah ancaman

3

3

PENILAIAN RISIKO ISMS UPM

HASIL PENILAIAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN JULAI 2020

Bil.	Nama Proses	Bil Aset	Bil Ancaman	Bil. Tahap Risiko (Bilangan Ancaman)		
				R	S	T
1.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Kampus Serdang	551	670	661	9	0
2.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah UPMKB	74	148	147	1	0
3.	Sistem sokongan (Pusat Data)	180	218	184	33	1
4.	Proses Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti	74	209	190	19	0
	JUMLAH	879	1245	1182	62	1

4

4

PENILAIAN RISIKO ISMS UPM

PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN JULAI 2020

Bil	Nama Proses	Punca Dominan	Kawalan Sediaada (Existing Safeguard)	Kawalan yang dirancang (Planned Safeguard) & Cadangan tarikh Tindakan	Pelan Pemulihan Risiko (Risk Treatment Plan) & Cadangan tarikh Tindakan
1.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Kampus Serdang	(a) Pengesahan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah di Kolej Kediaman			
		Gangguan Perkhidmatan Rangkaian ICT	Pelaksanaan proses pendaftaran secara manual. Masukkan maklumat yang diperlukan ke dalam SMP selepas rangkaian pulih berdasarkan bilangan pelajar baharu yang hadir.	Tiada	Tiada
		(b) Kad Pelajar Baharu Prasiswazah			
		<i>Software vulnerabilities or errors</i>	Salinan Pendua. Arahan Kerja Perkhidmatan Sokongan ICT.	Tiada	Tiada
		(c) Pengesahan Laporan Pemeriksaan Kesihatan Pelajar Baharu Prasiswazah			
	<i>Hardware malfunction</i>	Penyelenggaraan berkala UPM/OPR/iDEC/P003: Penyelenggaraan ICT. Pelaksanaan DRP ICT.	Tiada	Tiada	
(d) Pembayaran Yuran Pelajar Baharu Prasiswazah					
	<i>Non-availability of the mobile communication network</i>	Pengurusan perubahan kepada Servis Pembekal. Kepelbagaian servis telco.	Tiada	Tiada	
(e) Proses Muatnaik Data Tawaran Pelajar UPU					
	<i>Loss of data confidentiality/ integrity as a result of IT user error</i>	Perancangan Operasi dan Kawalan • Melindungi data dengan kata laluan • Arahan Kerja Urusan Pengambilan Pelajar Baharu (UPM/PU/PS/AK005) Perkara H :Tawaran Kemasukan (Perdana dan Rayuan)	Tiada	Tiada	

5

PENILAIAN RISIKO ISMS UPM

PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN JULAI 2020

Bil	Nama Proses	Punca Dominan	Kawalan Sediaada (Existing Safeguard)	Kawalan yang dirancang (Planned Safeguard) & Cadangan tarikh Tindakan	Pelan Pemulihan Risiko (Risk Treatment Plan) & Cadangan tarikh Tindakan
2.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah UPMKB	SMP - <i>Software malfunctions</i> Gangguan Perkhidmatan Punca Kuasa Elektrik	Pendaftaran dilakukan secara manual dengan merujuk senarai nama pelajar dan surat tawaran. Menyediakan genset sebagai sumber elektrik kedua.	Tiada	Tiada
3.	Sistem sokongan (Pusat Data)	Bangunan iDEC Beta • <i>Flash flood(H)</i> • <i>Lightning(M)</i> • <i>Fire(M)</i> • <i>Power Failure(M)</i> <i>Hardware malfunction(M)</i> • <i>DR Standby Genset</i> • <i>DR Centralised UPS</i> • <i>DR Precision Cooling Unit</i> • <i>DC Standby Genset</i>	Pelaksanaan DRP ICT • Pengesahan keadaan keselamatan bangunan oleh PPPA dan OSH UPM • Prosedur Penyelenggaraan ICT: • GPKTMK Perkara 11.3 (e): Penyelenggaraan Peralatan • UPM/OPR/iDEC/P003: Prosedur Penyelenggaraan ICT	Permohonan kepada PPPA penyelenggaraan sistem perparitan iDEC Beta.	Permohonan RMK12 bagi Pusat Data Baharu akan diketengahkan pada permohonan RMK-12 secara berfasa. Tarikh: Jan 2021
4.	Proses Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti	• <i>Power failure</i> • <i>Failure of the IT system</i> • <i>Threat posed by internal staff during maintenance or administration work</i> • <i>Hardware malfunctions</i>	• Peralatan Sokongan • Perancangan kesinambungan keselamatan informasi • Prosedur operasi berdokumentasi • Penyelenggaraan Peralatan • GPKTMK Perkara 11.3 (e): Penyelenggaraan Peralatan • UPM/OPR/iDEC/P003: Prosedur Penyelenggaraan ICT	Tiada	Tiada

6

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **Laporan Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko** Keselamatan Maklumat Tahun 2020 (semakan Julai 2020); dan
2. mengambil perhatian terhadap **tindakan kawalan dan pelan pemulihan risiko** yang digunakan oleh setiap peneraju ISMS dalam menyediakan **perlindungan dan kawalan** keberkesanan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM.

9.0

PELUANG PENAMBAHBAIKAN

- a. **Sistem Pengurusan
Kualiti (QMS)**
- b. **Sistem Pengurusan
Keselamatan Maklumat
(ISMS)**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 9.0

PELUANG PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) DAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Penambahbaikan berterusan
dilaksana berdasarkan
keperluan Standard Sistem
Pengurusan Kualiti (QMS)
ISO 9001:2015
klausa 10.3 dan Sistem
Pengurusan Keselamatan
Maklumat (ISMS)
ISO/IEC 27001:2013
klausa 10.2 serta perlu
dilaporkan dalam MKSP bagi
mematuhi **Klausa 9.3**.

10.3 Penambahbaikan berterusan

Organisasi hendaklah secara berterusan menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Organisasi hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula pengurusan, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.



2

2

PELUANG PENAMBAHBAIKAN QMS YANG DIREKODKAN

QMS

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	Menambahbaik kaedah pemantauan proses akreditasi program di bawah swaakreditasi bagi memastikan jaminan kualiti sesuatu program dipantau dan dinilai mengikut tempoh yang ditetapkan [Pusat Jaminan Kualiti]	Pembangunan Sistem PutraAQAS (<i>Putra Academic Quality Assurance System</i>)	Disember 2020	Sistem dibangunkan oleh pihak iDEC dan serahan projek oleh pihak iDEC kepada CQA pada 22 Julai 2020.
2.	Menambahbaik proses Pendaftaran Pelajar Baharu Kemasukan Semester Pertama 2020/2021 [Sekolah Pengajian Siswazah]	Pelaksanaan PutraENROLL: Transformasi Pendaftaran Pelajar Baharu (Prasiswazah dan Siswazah)	Berkuatkuasa Sept 2020	Kelulusan JPU: Minit 710.05(e) pada 17 Jun 2020. Pelaksanaan semasa kemasukan ke Semester Pertama 2020/2021

3

3

PELUANG PENAMBAHBAIKAN QMS YANG DIREKODKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
3.	Menambahbaik tempoh pembedulan tesis selepas peperiksaan akhir (Viva Voce) [Sekolah Pengajian Siswazah]	Tempoh pembedulan tesis sebagaimana berikut: i. Tempoh pembedulan bagi pindaan kecil adalah tiga (3) bulan manakala pindaan besar adalah enam (6) bulan; ii. Pelajar tidak dibenarkan untuk membuat pembedulan tesis selepas tempoh maksimum tersebut; dan iii. Kegagalan pelajar mengemukakan pembedulan tesis dalam tempoh ditetapkan akan mengakibatkan status 'Gagal dan Diberhentikan'. Tempoh pembedulan bagi keputusan viva selain tesis diterima dengan pindaan kecil atau besar adalah kekal seperti sedia ada.	Berkuat kuasa bagi mana-mana pelajar yang menjalani viva mulai 10 September 2020.	Kelulusan Senat: Minit 679.09 pada 13 Ogos 2020. Walaupun pelajar yang telah mencapai tempoh maksimum pembedulan akan diberikan status gagal dan diberhentikan, tetapi pelajar berkenaan masih boleh membuat semakan gagal dan diberhentikan dan Jawatankuasa Semakan Siswazah (JKSS) akan menyemak kes berkenaan berdasarkan justifikasi yang diberikan. Sekiranya kegagalan mematuhi tempoh maksimum pembedulan berkenaan disebabkan faktor yang munasabah misalnya kesihatan, pelajar berkenaan masih boleh dipertimbangkan untuk diberi kelonggaran.

4

4

PELUANG PENAMBAHBAIKAN QMS YANG DIREKODKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
4.	Penambahbaikan kepada senarai bantuan kewangan sedia ada [Sekolah Pengajian Siswazah]	Peluasan <i>Putra Alumni Scholarship Scheme (PASS)</i> kepada alumni tempatan untuk menyambung pengajian mereka di peringkat PhD di UPM	Berkuatkuasa Semester 1 2020/2021	Kelulusan JKTK: Minit 12/2(2020) pada 22 Jun 2020 dan Mesyuarat JPU: Minit 703.05(j) pada 7 April 2020.
5.	Penambahbaikan kepada kaedah pemantauan pelajar Berstatus DROPPED [Sekolah Pengajian Siswazah]	Pelajar berstatus DROPPED dan tidak menjelaskan yuran sehingga minggu ke-7 adalah tidak dibenarkan mengikuti kelas dan peperiksaan (semua penilaian). Berkuatkuasa Semester 1 2020/2021, pelajar terlibat akan dikenakan penalti (RM600) dan status akan ditukar kepada DEFER.	Berkuatkuasa Semester 1 2020/2021	Mesyuarat JKPSU ke-453 dan 454 masing-masing pada 2 September dan 3 Oktober 2020

5

5

PELUANG PENAMBAHBAIKAN QMS YANG DIREKODKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
6.	Menambahbaik proses pemilihan kepakaran dan bidang pengajian siswazah bagi Program Secara Penyelidikan di UPM untuk mengurangkan pelajar membuat pertukaran bidang dan PTJ. Di samping pensyarah yang memilih bidang tersebut adalah merupakan kepakaran masing-masing dalam penyelidikan [Sekolah Pengajian Siswazah]	Setiap pensyarah boleh memilih maksimum lima (5) bidang penyelidikan dan juga boleh memilih dari luar bidang PTJ di mana pensyarah tersebut ditempatkan. Sehingga kini, terdapat 301 bidang siswazah yang aktif dan menjadi pilihan pelajar dan pensyarah untuk membuat pemilihan berdasarkan kepakaran dan penyelidikan yang telah dirancang oleh pelajar.	Berkuatkuasa Semester 1 2020/2021	Kelulusan di mesyuarat JKPSU ke-446 pada 6 Disember 2019, Senat ke-663 pada 19 Disember 2019 dan Senat ke-679 pada 13 Ogos 2020.

6

6

PELUANG PENAMBAHBAIKAN ISMS YANG DIREKODKAN

ISMS

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	Menambahbaik sistem sokongan Pusat Data Utama bagi memastikan Pusat Data Utama berada dalam ketersediaan yang terbaik, berkualiti dan dapat menjamin keselamatan maklumat di UPM. [Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi]	Penggantian bateri <i>Uninterruptible Power Supply</i> (UPS), Pusat Data Utama (iDEC Beta)	21 Ogos 2020	Telah dilaksanakan.

7

7

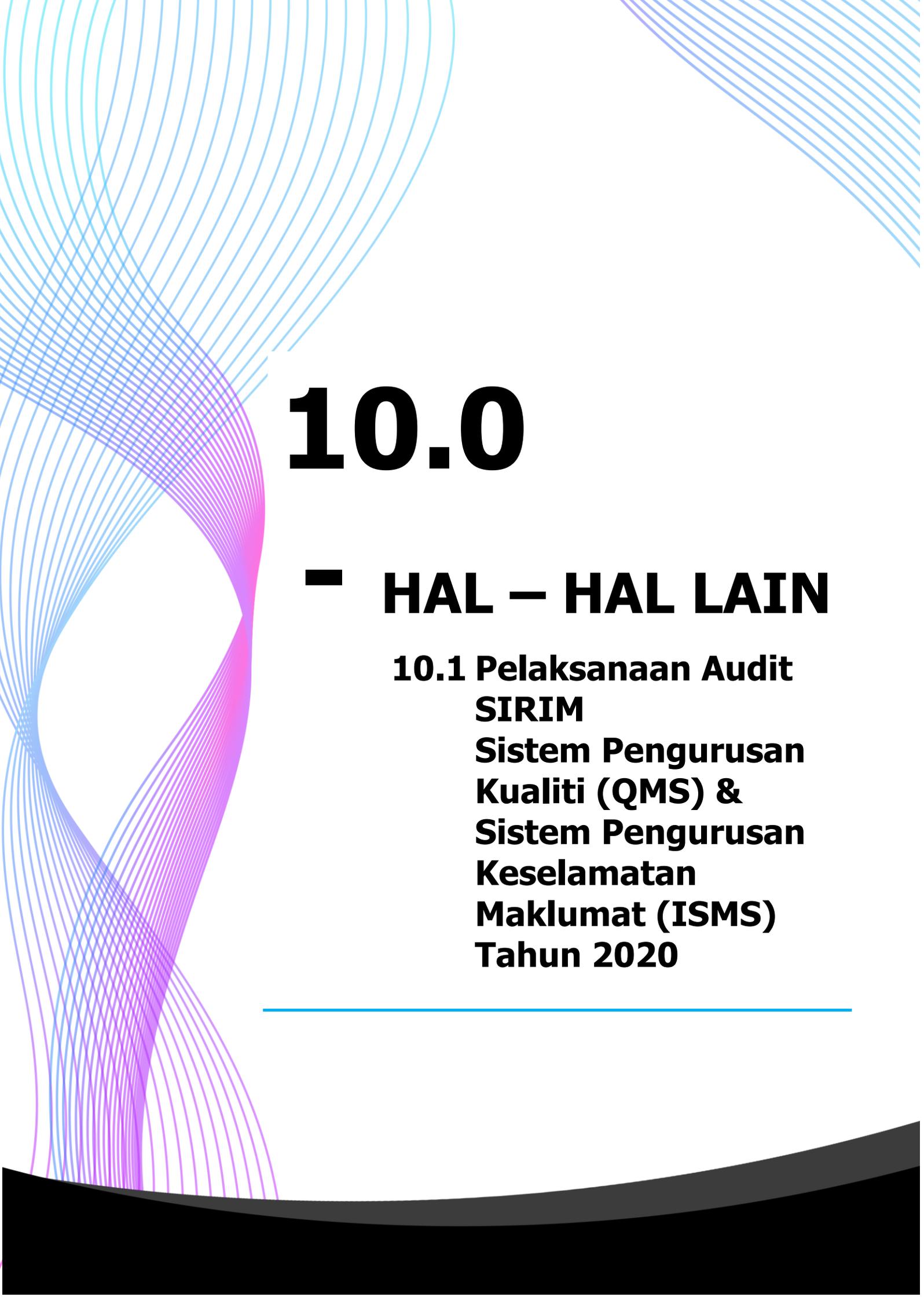
SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. keperluan melaksanakan penambahbaikan secara berterusan** dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard MS ISO 9001:2015 dan MS ISO/IEC 27001:2013;
- 2. enam (6) peluang penambahbaikan QMS dan satu (1) peluang penambahbaikan ISMS** yang telah direkodkan oleh Pusat Tanggungjawab bagi memastikan keberkesanan sistem pengurusan ISO di UPM.

8

8



10.0

■ HAL – HAL LAIN

**10.1 Pelaksanaan Audit
SIRIM
Sistem Pengurusan
Kualiti (QMS) &
Sistem Pengurusan
Keselamatan
Maklumat (ISMS)
Tahun 2020**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 10.0
HAL-HAL LAIN:
PELAKSANAAN AUDIT SIRIM SISTEM PENGURUSAN
KUALITI (QMS) DAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN
MAKLUMAT (ISMS) TAHUN 2020

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

TARIKH AUDIT BADAN PENSIJILAN

➤ **Audit SIRIM QMS & ISMS:**
30 November 2020
hingga 10 Disember
2020

Tarikh ditunda selaras dengan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang menjejaskan tempoh pelaksanaan Audit Dalam oleh PTJ (Tempoh Audit Dalam di PTJ telah dilanjutkan sehingga 28 Ogos 2020)

(Nota: Tarikh asal audit SIRIM QMS pada 21 Sept – 1 Okt. 2020 dan ISMS pada 21-22 Sept. & 1 Okt 2020).

QMS

30 Nov. – 10 Dis. 2020

ISMS

7 – 10 Dis. 2020

Mesyuarat Pembukaan
dan Penutupan Audit
akan dilaksanakan
bersekali QMS dan ISMS

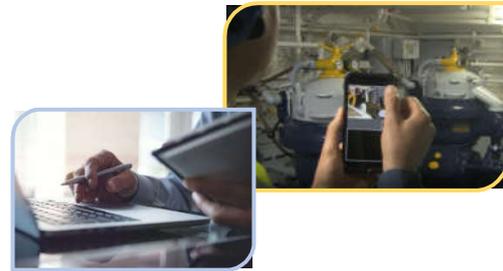
2

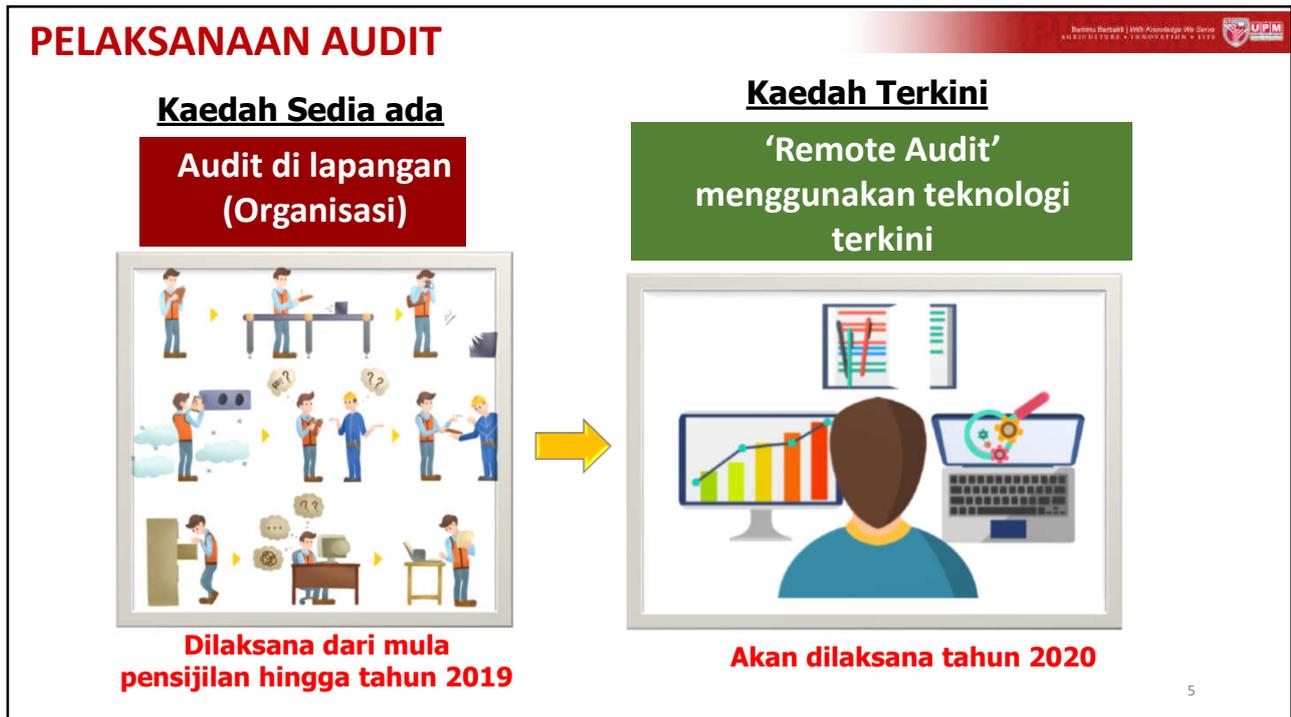
2

KAEDAH AUDIT

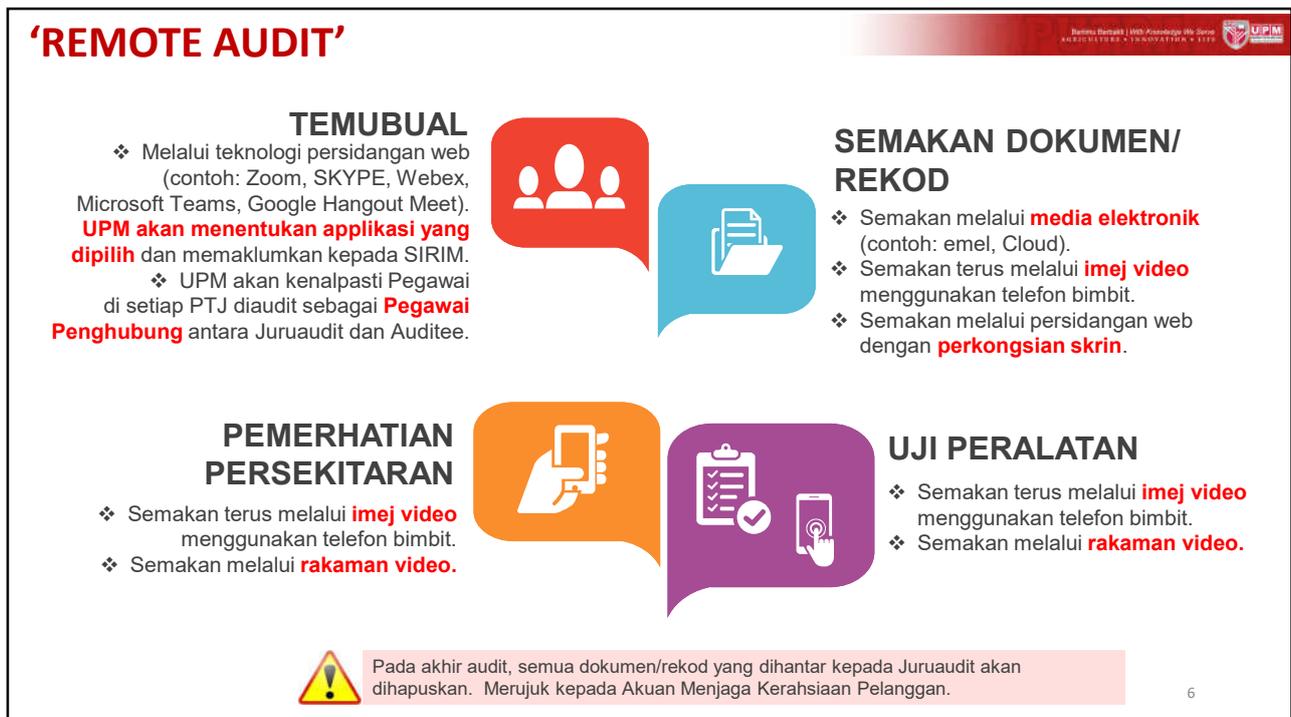
Dilaksana secara
'Remote Audit' iaitu
secara atas talian.

Taklimat pelaksanaan
'Remote Audit' oleh pihak
SIRIM telah diadakan pada
2 September 2020 yang
dihadiri oleh semua Timbalan
Wakil Pengurusan (TWP PTJ)
dan Timbalan Penyelaras
Audit (TPAD PTJ).





5



6

FAEDAH 'REMOTE AUDIT'

Berilmu Berbakat | With Knowledge We Serve
ARCHITECTURE • INNOVATION • LIFE



Mencegah Penularan COVID-19

- Pemuatan SOP
- Penjarakan fizikal



Meningkatkan Kemahiran & Pengetahuan Penggunaan Teknologi Terkini

- Penggunaan teknologi persidangan web sebagai medium komunikasi



Menjimatkan Kos

- Rebat 20%
- Caj yuran Profesional sahaja



Menjimatkan Masa & Tenaga

- Tiada pergerakan Juruaudit dari lokasi ke lokasi

7

7

SYOR

Berilmu Berbakat | With Knowledge We Serve
ARCHITECTURE • INNOVATION • LIFE



Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **Tarikh Audit** Badan Pensijilan SIRIM bagi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001 dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001 adalah pada **30 November hingga 10 Disember 2020**;
2. **Pelaksanaan Audit** Badan Pensijilan SIRIM secara **'Remote Audit'**;
3. **Faedah pelaksanaan** 'Remote Audit' iaitu **mencegah penularan COVID-19, meningkatkan kemahiran dan pengetahuan penggunaan teknologi terkini, menjimatkan kos audit, dan menjimatkan masa dan tenaga.**

8

8