**MINIT MESYUARAT**
**JAWATANKUASA KUALITI**
**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (JKK UPM)**
**KALI KE-54**
**SECARA DALAM TALIAN**

| | | |
|---|---|---|
| Tarikh | : | 05 Ogos 2022 (Jumaat) |
| Masa | : | 9.00 pagi – 12.40 tengahari |
| Platform | : | Secara dalam talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting* |
| Kehadiran | : | Sepertimana di **Lampiran A** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| **Minit 54.0** | **Kata Aluan Pengerusi**<br><br>Pengerusi: | |
| | (a) memulakan mesyuarat dengan bacaan Surah Al-Fatihah dan seterusnya merakamkan ucapan terima kasih di atas kehadiran Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS), TWP Peneraju Proses (PP) dan TWP Pusat Tanggungjawab (PTJ) serta wakil yang hadir pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-54 ini. | **Makluman** |
| | (b) merakamkan ucapan tahniah di atas pelantikan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti yang baharu, iaitu:<br><br>(i) Encik Yusri Hashim, dilantik selaku TWP PP Pejabat Bursar (P. BURSAR) bermula 14 April 2022;<br><br>(ii) Puan Nariza Mohd Elias, dilantik selaku TWP PP Pejabat Penasihat Undang-Undang (PPUU) bermula pada 7 Julai 2022;<br><br>(iii) Ts. Norazlin Yusuf, dilantik selaku TWP PP Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bermula pada 8 April 2022;<br><br>(iv) Puan Saliza Mustafa, dilantik selaku TWP PTJ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK) bermula pada 15 Jun 2022;<br><br>(v) Encik Noor Mohamad Shakil Hameed, dilantik selaku TWP PTJ Fakulti Pengajian Pendidikan (FPP) bermula pada 4 Julai 2022; dan | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (vi) Encik Wan Mohd Radzi Wan Ismail, dilantik selaku TWP PTJ Institut Kajian Perladangan (IKP) bermula pada 25 April 2022. | |
| | (c) turut merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih di atas komitmen dan sumbangan mantan Ahli Jawatankuasa Kualiti berikut: | **Makluman** |
| | (i) Puan Hajah Izariahwati Mohd Isa, mantan TWP PP P. BURSAR yang telah berkhidmat bagi tempoh 4 Mei 2017 hingga 12 April 2022; | |
| | (ii) Encik Muhammad Adil Ahmad Tajudin, mantan TWP PP PPUU yang telah berkhidmat bagi tempoh 15 Januari 2021 hingga 14 Jun 2022; | |
| | (iii) Encik Rosmi Othman, mantan TWP PP iDEC yang telah berkhidmat bagi tempoh 11 September 2015 hingga 7 April 2022 (Bersara); | |
| | (iv) Encik Roslan Parjo, mantan TWP PP Pusat Kesihatan Universiti (PKU) yang telah berkhidmat bagi tempoh 17 Februari 2014 hingga 1 Julai 2022 (Bersara); | |
| | (v) Dr. Haji Razali Othman, mantan TWP PTJ FBMK yang telah berkhidmat bagi tempoh 15 November 2021 hingga 1 Jun 2022 (Bersara); | |
| | (vi) Encik Mohd Pauzi Abd Karim, mantan TWP PTJ FPP yang telah berkhidmat bagi tempoh 6 Januari 2017 hingga 8 Mei 2022 (Bersara); dan | |
| | (vii) Puan Norazlina Zulkefli, mantan TWP PTJ IKP yang telah berkhidmat bagi tempoh 15 Mac 2021 hingga 18 April 2022. | |
| **Minit 54.1** | **Pengesahan Minit Mesyuarat JKK Kali ke-53** | |
| | Minit Mesyuarat JKK Kali ke-53 yang telah diadakan pada 22 Februari 2022 disahkan tanpa sebarang pindaan. | **Makluman** |
| **Minit 54.2** | **Perkara Berbangkit** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum dan meneliti Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKK Kali ke-53 seperti mana pada **Lampiran Agenda 3** yang telah dibentang. Mesyuarat seterusnya mengambil perhatian terhadap empat (4) perkara berikut: | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (a) Minit 53.2 (a) – mesyuarat mencadangkan supaya mesyuarat khas bersama Ketua Juruaudit PTJ diadakan sekurang-kurangnya sekali setahun bagi membantu meneliti NCR dan OFI Audit Dalaman yang tegar atau belum ditutup melebihi tempoh. | **PAD UPM** |
| | (b) Minit 53.3 (g) – mesyuarat mengambil maklum informasi berkaitan Matlamat Pendidikan Universiti telah dikemas kini dan dikuatkuasa pemakaiannya bermula 30 Jun 2022 melalui Prosedur Siswazah berikut:<br><br>(i) Prosedur Pembentukan Program Baharu Pengajian Siswazah (UPM/PU/S/P001);<br><br>(ii) Prosedur Pembentukan Kursus Baharu/Semakan Semula Kursus Pengajian Siswazah (UPM/PU/S/P002); dan<br><br>(iii) Prosedur Pembentukan/Semakan Semula Bidang Pengajian Siswazah (UPM/PU/S/P018).<br><br>Bagi skop prasiswazah, pengemaskinian Matlamat Pendidikan Universiti telah diinputkan ke dalam Garis Panduan Pembentukan Program Baharu dan Semakan Semula Program Prasiswazah UPM yang dipaparkan melalui Laman Sesawang BKAD bermula pada 29 Julai 2022. | **Makluman** |
| | (c) Minit 53.6.1 (i) – mesyuarat mengambil perhatian semakan soalan kajian penaja bagi skop pengajaran dan pembelajaran telah dilaksanakan dan akan dilaporkan selepas tamat tempoh kajian pada bulan September 2022. | **PKPU UPM** |
| | (d) Minit 53.7.2 (e) – mesyuarat mengambil maklum kawalan risiko aset mudah alih/peribadi yang digunakan oleh pegawai semasa bekerja dari rumah telah dikawal melalui penyataan kawalan Penyata Pemakaian ISMS (SoA) di bawah Annex 6.2.1 (Dasar Peranti Mudah Alih) dan 6.2.2 (Telekerja). | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td>Minit 54.3</td><td>Laporan Dokumentasi (QMS dan ISMS)<br><br>Mesyuarat:<br><br>(a) mengambil maklum Laporan Dokumentasi adalah sepertimana Lampiran Agenda 4 yang dibentang merangkumi perkara berikut:<br><br>(i) Cadangan Pindaan Dokumen Skop Pengurusan;<br><br>(ii) Status Pengemaskinian Dokumen Belum Pinda Tahun 2018;<br><br>(iii) Pemakaian Dokumen Berasaskan Pengguna Skop Pengajian Prasiswazah; dan<br><br>(iv) Pemakaian Dokumen Rujukan ISMS terkini.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(b) mengambil maklum perubahan ke atas dokumen skop pengurusan adalah atas justifikasi berikut:<br><br><table><tr><th>Bil</th><th>Nama & Kod Dokumen</th><th>Justifikasi perubahan</th></tr><tr><td>1.</td><td>Prosedur Audit Dalaman ISO (UPM/PGR/P004)</td><td>Pengemaskinian berdasarkan pelaksanaan terkini proses Audit Dalaman ISO UPM.</td></tr></table></td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(c) meneliti dan bersetuju meluluskan cadangan penambahbaikan dokumen skop pengurusan iaitu Prosedur Audit Dalaman ISO (UPM/PGR/P004) yang akan mula dikuatkuasakan pemakaiannya pada 09 September 2022.</td><td>PKD UPM</td></tr>
<tr><td></td><td>(d) mengambil maklum sehingga kuatkuasa dokumen pada 29 Julai 2022, sebanyak 87.77% (122/139) dokumen ISO tahun 2018 telah disemak dan dipinda oleh Peneraju Proses. Mesyuarat turut dimaklumkan baki 17 dokumen yang belum disemak akan dipantau proses semakan dan kemas kini oleh peneraju terlibat semasa kuatkuasa dokumen ISO pada 9 September 2022.</td><td>PKD UPM</td></tr>
<tr><td></td><td>(e) mengambil maklum transformasi Dokumen Skop Pengajian Prasiswazah daripada dokumentasi berasaskan proses kepada dokumentasi berasaskan pengguna telah dilaksana berkuatkuasa pada 29 Julai 2022. Melalui inisiatif ini dokumen yang disediakan lebih terfokus mengikut kategori pengguna dan secara tidak langsung dapat meminimakan bilangan dokumen yang perlu dirujuk dalam pelaksanaan proses kerja skop pengajian prasiswazah Universiti. Secara keseluruhan</td><td>Makluman</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | dokumen ISO pengajian prasiswazah telah berkurang daripada 135 kepada 84 dokumen sahaja selepas pelaksanaan inisiatif penambahbaikan ini. | |
| | (f) meminta peneraju skop pengajian prasiswazah merancang pelaksanaan siri taklimat kesedaran pemakaian dokumen berasaskan pengguna ini kepada semua PTJ yang terlibat dengan skop pengajian prasiswazah. Dalam menyokong usaha ini, semua TWP PTJ juga diminta bersama-sama memainkan peranan bagi membantu memberi kesedaran kepada staf di PTJ masing-masing. | **TWP P. TNC AA & TWP PTJ** |
| | (g) turut dimaklumkan bahawa pihak Sekolah Pengajian Siswazah juga berhasrat untuk melaksanakan transformasi dokumen berasaskan pengguna dan sedang dalam peringkat penelitian dokumen. | **Makluman** |
| | (h) turut mengambil maklum pemakaian dokumen rujukan ISMS yang terkini yang boleh dirujuk melalui eISO UPM adalah seperti berikut:<br>(i) Dokumen Rujukan Pelaksanaan ISMS UPM dengan tarikh kemas kini 1 Disember 2021;<br>(ii) Dokumen Penyata Pemakaian (SoA) ISMS UPM dengan tarikh kemas kini 1 Disember 2021; dan<br>(iii) Dokumen Skop Operasi Perkhidmatan Sokongan ISMS UPM dengan tarikh kuatkuasa pada 30 Jun 2022. | **Makluman** |
| **Minit 54.4** | **Laporan Audit**<br><br>Mesyuarat: | |
| | (a) mengambil maklum Laporan Audit ISO yang merangkumi Laporan Status Penutupan Penemuan Audit Dalaman QMS dan ISMS Tahun 2021, Pelaksanaan dan Laporan Penemuan Audit Dalaman Tahun 2022 dan Pelaksanaan Audit SIRIM 2022 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 5** yang dibentang. | **Makluman** |
| | (b) mengambil perhatian sehingga 5 Ogos 2022, statistik penutupan NCR dan OFI Audit Dalaman QMS dan ISMS Tahun 2021 adalah seperti berikut: | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|

| | QMS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Tutup | Belum Tutup (Dalam Tempoh) | Belum Tutup (Lebih Tempoh) | Jumlah |
| NCR | 171 (94%) | 3 (2%) | 7 (4%) | **181** |
| OFI | 252 (88%) | 9 (3%) | 24 (9%) | **285** |
| | **ISMS** | | | |
| | Tutup | Belum Tutup (Dalam Tempoh) | Belum Tutup (Lebih Tempoh) | Jumlah |
| NCR | 8 (100% | 0 (0%) | 0 (0%) | **8** |
| OFI | 26 (90%) | 3 (10%) | 0 (0%) | **29** |

(c) meminta PTJ yang terlibat mengambil tindakan segera bagi tujuan penutupan NCR dan OFI Audit Dalaman QMS Tahun 2021 yang telah melebihi tempoh cadangan penutupan.

**TWP PNC, TWP P.BURSAR, TWP BKU, TWP CADe, TWP PASP, TWP PKU, TWP PUPM, TWP PPP, TWP FSKTM, TWP FBSB, TWP FP, TWP IPPH, TWP ION2, TWP IKP & TWP INTROP**

(d) mengambil maklum Audit Dalaman QMS dan ISMS Tahun 2022 telah dilaksanakan bermula 1 April hingga 30 Jun 2022 oleh semua PTJ di UPM dan hasil penemuan audit yang dijalankan adalah seperti berikut:

**Makluman**

| ISO | NCR | OFI |
|---|---|---|
| QMS | 140 | 236 |
| ISMS | 1 | 21 |

(e) mengambil maklum berkaitan aliran proses tindakan penutupan Audit Dalaman QMS dan ISMS PTJ Tahun 2022 sebagaimana yang diperincikan melalui emel pemakluman penemuan audit oleh CQA selepas berakhir pelaksanaan audit dalaman di setiap PTJ. Sehubungan itu, PTJ yang merekodkan penemuan audit adalah diminta untuk menginput maklum balas pelan tindakan dan seterusnya melaksanakan tindakan mengikut tempoh yang telah dipersetujui bersama dengan juruaudit terlibat.

**TWP PP & TWP PTJ yang berkenaan**

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (f) mengambil maklum Audit Pemantauan Semakan 1 SIRIM QMS dan ISMS akan dilaksanakan pada 17 hingga 21 Oktober 2022 (5 hari) dengan semakan rekod bagi PTJ yang menjadi sampel adalah bermula selepas Audit SIRIM tahun 2021 atau bermula Semester Pertama Sesi 2021/2022 hingga kini. Mesyuarat dimaklumkan jadual audit akan dikongsikan dengan PTJ selepas diterima daripada pihak SIRIM. | **Makluman** |
| **Minit 54.5** | **Laporan Pencapaian Objektif ISO** | |
| | **54.5.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum tiga (3) kategori objektif kualiti yang akan memperlihatkan pencapaian yang dihasratkan menerusi Sistem Pengurusan Kualiti adalah sepertimana berikut: | **Makluman** |
| | **(a) Laporan Pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI)- Penilaian Pencapaian KPI Sukuan Keempat (Q4) 2021 dan Penetapan Sasaran KPI 2022** | |
| | (i) Mesyuarat mengambil maklum laporan pencapaian KPI Sukuan Keempat (Q4) 2021 dan Penetapan Sasaran KPI 2022 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 6 (a) (i)** yang dibentang. | **Makluman** |
| | (ii) Mesyuarat mengambil maklum pencapaian keseluruhan KPI Q4 2021 adalah pada tahap 95.95% iaitu daripada 36 KPI yang diukur sebanyak 26 KPI mencapai 100%, lapan (8) KPI mencapai 75%- 99%, dua (2) KPI mencapai 0%-74% dan tiada KPI yang tidak dinilai. | **Makluman** |
| | (iii) Mesyuarat mengambil maklum pecahan pencapaian KPI Q4 2021 mengikut skop adalah seperti berikut: | **Makluman** |

| Bil | Skop KPI | Pencapaian |
|---|---|---|
| 1. | Akademik dan Antarabangsa | 95.5% |
| 2. | Penyelidikan dan Inovasi | 95.2% |
| 3. | Sumber Manusia | 93.95% |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | <table><tr><th>Bil</th><th>Skop KPI</th><th>Pencapaian</th></tr><tr><td>4.</td><td>Hal Ehwal Pelajar dan Alumni</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>5.</td><td>Jaringan Industri dan Masyarakat</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>6.</td><td>Pertanian</td><td>94.8%</td></tr><tr><td>7.</td><td>Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT</td><td>98.50%</td></tr><tr><td>8.</td><td>Pengurusan Kewangan dan Aset</td><td>91.07%</td></tr><tr><td>9.</td><td>Kemampanan Kewangan</td><td>100.00%</td></tr></table> | |
| | (iv) Mesyuarat mengambil maklum berhubung cadangan KPI baharu 2022 beserta sasaran yang merangkumi 48 KPI secara keseluruhan dengan penambahan 15 KPI baharu seperti berikut: | **Makluman** |
| | <table><tr><th>Bil</th><th>Skop KPI</th><th>KPI</th></tr><tr><td>1.</td><td>Akademik dan Antarabangsa</td><td>1. Peratusan Program PEO<br>2. Peratusan Program yang Melibatkan Industri</td></tr><tr><td>2.</td><td>Penyelidikan dan Inovasi</td><td>1. Jurnal Q1 Bersama Universiti Top 100<br>2. Jurnal Science atau Nature<br>3. Jurnal Baharu Dalam Jurnal Citation Reports<br>4. Peratusan Staf Sebagai Penyelidik Utama</td></tr><tr><td>3.</td><td>Hal Ehwal Pelajar dan Alumni</td><td>1. Bilangan Penyertaan Pelajar Dalam Program</td></tr></table> | |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Bil</th><th>Skop KPI</th><th>KPI</th></tr>
<tr><td>4.</td><td>Pertanian</td><td>1. Graduan Usahawan Tani<br>2. Menjadi Pusat Rujukan Sekuriti Makanan dan Perladangan Lestari<br>3. Menjadi Pusat Rujukan Pertanian Tropika<br>4. Penjanaan Pendapatan Pertanian</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT</td><td>1. Putra@Smart Classroom</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Pengurusan Kewangan dan Aset</td><td>1. Pendigitalan Sistem Kewangan Utama<br>2. Peratus Penjanaan Sumber Dalaman HPUPM<br>3. Penjanaan Sumber Dalaman</td></tr>
</table>
<br>
(v) Mesyuarat turut mengambil maklum berhubung pencapaian KPI OBB (Outcome Based Budgeting) yang tiada dalam sasaran KPI UPM 2021 iaitu:<br><br>
• Peratus program akademik peringkat Sarjana Muda yang telah melaksanakan OBE;<br><br>
• Peratus graduan yang bekerja sendiri pada tahun konvokesyen;<br><br>
• Peratus Bakat (akademik dan bukan akademik) yang dilantik/ diiktiraf sebagai pakar rujuk di dalam atau luar negara;
</td><td><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Makluman</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | • Bilangan pingat emas/ khas yang diperolehi daripada penyertaan dalam pertandingan inovasi di peringkat kebangsaan/ antarabangsa; dan<br><br>• Peratus keciciran pelajar di peringkat Sarjana Muda di Universiti Awam.<br><br>(vi) Mesyuarat turut mengambil maklum mengenai Amanat Menteri Kementerian Pengajian Tinggi berkaitan strategi utama KPI Universiti 2022 iaitu:<br><br>• Mengukuhkan ekosistem kampus yang selamat;<br><br>• Memperkukuh kebolehpasaran graduan;<br><br>• Memperkasakan agenda pendigitalan;<br><br>• Memantapkan jaringan kolaborasi strategi;<br><br>• Memacu kesejahteraan komuniti;<br><br>• Mempersada kecemerlangan institusi; dan<br><br>• Menyemarak semangat #KPTPrihatin.<br><br>(vii) Mesyuarat meminta semua TWP menghebahkan mengenai penetapan KPI baharu tahun 2022 kepada semua staf di PTJ masing-masing bagi memastikan KPI 2022 ini dapat sama-sama dihayati dan didalami oleh semua warga UPM. | <br><br><br><br><br><br>**Makluman**<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>**Semua TWP PP & TWP PTJ** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | **(b) Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Bagi Tempoh Januari hingga Jun Tahun 2022**<br><br>Mesyuarat:<br><br>(i) mengambil maklum Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (PFA) bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 6 (a)(ii)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (ii) mengambil maklum daripada 73 petunjuk prestasi yang diukur, sebanyak 51 petunjuk prestasi mencapai sasaran, sembilan (9) petunjuk prestasi tidak mencapai sasaran manakala 13 petunjuk prestasi lagi belum diukur. Pecahan pencapaian petunjuk prestasi berdasarkan skop proses adalah seperti berikut:<br><br>• Proses Prauniversiti – 33% (1/3)<br>• Proses Perkhidmatan Utama – 40% (4/10)<br>• Proses Sokongan – 63% (7/11)<br>• Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan – 79% (39/49) | **Makluman** |
| | (iii) mengambil perhatian senarai petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran dan petunjuk prestasi yang belum dapat diukur beserta justifikasi dan tindakan kawalan ketakakuran adalah seperti pada **Lampiran Agenda 6 (a)(ii).** | **Makluman** |
| | (iv) meminta peneraju proses terlibat mengambil tindakan kawalan ketakakuran/ penambahbaikan terhadap petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran bagi memastikan sasaran dapat dicapai pada penghujung tahun 2022. | **TWP PNC, TWP SPS, TWP P. BURSAR, TWP P. PENDAFTAR & TWP PKKSSAAS** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (v) bersetuju mengesahkan pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 dan meluluskan cadangan tiga (3) pindaan/ tambahan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras untuk pengukuran tahun 2022/2023 sepertimana di **Lampiran B.** | **KB PKP** |
| | **(c) Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi Tempoh Januari hingga Jun Tahun 2022** | |
| | (i) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi Tempoh Januari hingga Jun 2022 merangkumi skop Perkhidmatan Utama iaitu Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi serta Proses Sokongan adalah sepertimana pada **Lampiran Agenda 6 (a) (iii)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (ii) Mesyuarat mengambil maklum sebanyak 149 piagam pelanggan bagi skop proses utama dan proses sokongan yang telah diukur bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 adalah seperti berikut:<br>• Proses Utama sebanyak 26 piagam pelanggan dengan 20 mencapai sasaran, empat (4) tidak mencapai sasaran dan dua (2) belum diukur; dan<br>• Proses Sokongan sebanyak 123 piagam melibatkan 33 PTJ dengan 105 mencapai sasaran, lapan (8) tidak mencapai sasaran dan 10 belum diukur. | **Makluman** |
| | (iii) Mesyuarat mengambil maklum justifikasi bagi empat (4) piagam pelanggan proses utama dan lapan (8) piagam pelanggan proses sokongan yang tidak mencapai sasaran adalah seperti di **Lampiran C.** | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (iv) Mesyuarat turut mengambil maklum terdapat pindaan piagam pelanggan melibatkan tiga (3) peneraju proses dan pindaan ini telah diluluskan di peringkat pengurusan PTJ sepertimana dinyatakan di **Lampiran D.** | **Makluman** |
| | (v) Mesyuarat meminta Peneraju Proses terlibat melaksanakan tindakan kawalan ketakakuran/ penambahbahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran bagi tempoh pengukuran Januari hingga Jun 2022. | **TWP PNC, TWP P. TNC JINM, TWP SPS, TWP P. BURSAR, TWP PKU & TWP PUPM** |
| | (vi) Mesyuarat meminta supaya pelaporan akan datang turut memperincikan berkaitan punca dan tindakan kawalan ketakakuran/penambahbaikan bagi piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran. | **PKPU UPM** |
| | (vii) Mesyuarat bersetuju mengesahkan pencapaian piagam pelanggan bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 sepertimana yang telah dibentang. | **PKPU UPM** |
| | **54.5.2 Laporan Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013 Bagi Tempoh Januari hingga Jun 2022** | |
| | Mesyuarat: | |
| | (a) mengambil maklum laporan pencapaian objektif ISMS bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 adalah sepertimana pada **Lampiran Agenda 6 (b)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (b) mengambil maklum terdapat satu (1) objektif ISMS telah mencapai sasaran manakala tiga (3) lagi objektif ISMS belum diukur disebabkan belum mencapai tempoh tindakan/ proses tindakan sedang berjalan. | **Makluman** |
| | (c) bersetuju mengesahkan pencapaian objektif ISMS bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 untuk rujukan pelaksanaan ISMS di UPM. | **TWP ISMS** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| **Minit 54.6** | **Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISO 2022**<br><br>**54.6.1 Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS Tahun 2022**<br><br>Mesyuarat mengambil maklum: | |
| | (a) Laporan Status Pelaksanaan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS 2022 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat sepertimana pada **Lampiran Agenda 7 (a)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (b) Hanya maklum balas skop Penyelidikan dan Inovasi bagi kategori pihak berkepentingan industri telah diperolehi dan dianalisis manakala kategori pihak berkepentingan lain sedang dalam tempoh edaran kepada responden sehingga September 2022. | **Makluman** |
| | (c) Indeks keseluruhan hasil maklum balas skop penyelidikan dan inovasi bagi pihak berkepentingan industri berada di tahap sederhana berdasarkan hasil maklum balas yang diterima daripada enam (6) responden. Tiga (3) item yang mencatatkan min skor tertinggi adalah berkaitan perundingan perniagaan dijalankan secara harmoni, pegawai/staf mempunyai pengetahuan berkaitan pembiaya dan pegawai/staf memperkenalkan pembiaya kepada industri manakala dua (2) item yang mencatatkan skor terendah adalah berkaitan komitmen penyelidik dalam aktiviti pemindahan teknologi dan pegawai/staf mempunyai kemahiran penyelesaian masalah perundingan perniagaan. | **Makluman** |
| | (d) meminta semua peneraju skop mengambil inisiatif untuk meningkatkan bilangan responden pihak berkepentingan masing-masing supaya maklum balas yang diterima dapat menggambarkan kebolehpercayaan (reliability) data sebenar setiap kategori responden. | **TWP P. TNCAA, TWP P. TNCPI & TWP P. TNC JINM** |
| | (e) mencadangkan supaya soal selidik yang melibatkan pihak berkepentingan pelajar tahun 2 turut disangkutkan ke dalam Sistem PutraBlast bagi membantu meningkatkan jumlah responden. | **PKPU UPM & TWP CADe** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (f) mengambil maklum jumlah responden yang sedikit bagi skop penyelidikan dan inovasi adalah disebabkan faktor kekurangan bilangan industri yang terlibat dengan UPM. Selain daripada itu, pemakaian soalan soal selidik yang sama kepada kumpulan responden yang sama setiap tahun turut mempengaruhi bilangan responden yang menjawab soal selidik skop ini. | **Makluman** |
| | (g) mengambil maklum peneraju proses telah membuat inisiatif menyemak semula instrumen yang diguna pakai bagi pelaksanaan soal selidik skop jaringan industri dan masyarakat tahun 2022 dan sedang mengumpul respon sehingga September 2022. | **Makluman** |
| | (h) meminta supaya beberapa isu yang dibangkitkan berkaitan pengendalian soal selidik pihak berkepentingan QMS seperti keperluan kajian semula soalan soal selidik dan penetapan peratusan minimum responden yang diperlukan berdasarkan bilangan sebenar kumpulan sasaran dapat diteliti semula untuk tujuan penambahbaikan akan datang. | **PKPU UPM** |
| | **54.6.2 Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS Tahun 2022** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum: | |
| | (a) Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS 2022 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 7 (b)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (b) Status pelaksanaan Soal Selidik Pihak Berkepentingan ISMS Tahun 2022 adalah seperti berikut: | **Makluman** |
| | (i) Soal Selidik Keselamatan Maklumat Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Sesi Kemasukan 2022/2023 dilaksana semasa hari pendaftaran pelajar baharu program diploma UPM Bintulu pada 1 hingga 2 Ogos 2022 dan pendaftaran pelajar baharu program bacelor di UPM Serdang dan Bintulu pada 6 Oktober 2022; dan | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (ii) Soal Selidik Keselamatan Maklumat Penilaian Pengajaran Semester Kedua Sesi 2021/2022 dijalankan bermula 30 Mei hingga 14 Julai 2022 dan masih dalam proses penyediaan analisis pelaporan oleh peneraju proses. | |
| **Minit 54.7** | **Laporan Penilaian Risiko ISO** | |
| | **54.7.1 Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)** | |
| | (a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) sepertimana **Lampiran Agenda 8 (a)** yang telah dibentang adalah seperti berikut: | **Makluman** |
| | (i) jumlah isu dalaman dan luaran UPM pada HY1/2022 adalah sebanyak 415 iaitu 326 isu dalaman dan 89 isu luaran bagi 70 PTJ; | |
| | (ii) sebanyak 291 isu sedia ada dan 124 isu baharu direkodkan; | |
| | (iii) peratus tertinggi kategori fungsian/operasi berdasarkan isu di PTJ adalah pentadbiran/perkhidmatan sebanyak 24% (100 isu), kewangan sebanyak 15% (64 isu) dan infrastruktur/persekitaran sebanyak 14% (58 isu). | |
| | (iv) peratus tertinggi bagi risiko yang memberi kesan kepada KPI UPM dan pihak berkepentingan adalah pihak berkepentingan sebanyak 31.1% (129 risiko), KPI Penyelidikan dan Inovasi sebanyak 14.5% (60 risiko) dan KPI Kewangan dan Aset sebanyak 13.7% (57 risiko). | |
| | (v) Penilaian Risiko Operasi bagi HY1/2022 mendapati sebanyak 99 isu risiko berada pada tahap rendah, 231 isu risiko tahap sederhana dan 20 isu risiko tahap tinggi manakala 65 isu belum nilai. | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (b) Mesyuarat meminta PTJ melaksana strategi tindakan bagi mengawal tahap risiko sederhana dan tinggi serta membuat pemantauan secara berterusan bagi tahap risiko rendah. | **Semua TWP PP & TWP PTJ** |
| | (c) Mesyuarat mengambil maklum tahap risiko penilaian awal dan HY1/2022 mengikut kumpulan PTJ adalah seperti **Lampiran Agenda 8 (a).** | **Makluman** |
| | (d) Mesyuarat mengambil maklum tindakan kawalan ke atas risiko HY1/2022 berdasarkan jumlah penyataan isu iaitu tolak ansur (71), rawat (238), pindah (21), Hapus (5) dan Belum Nilai (80). | **Makluman** |
| | (e) Mesyuarat mencadangkan supaya satu kompilasi pilihan penyataan isu dan risiko beserta penetapan skala keterukan dan kemungkinan yang lebih objektif disediakan untuk kategori Fakulti bagi memudahkan penyelarasan di peringkat Universiti dan perkara ini boleh diperluaskan pelaksanaannya bagi PTJ kategori lain secara berperingkat. | **KB PKP** |
| | (f) Mesyuarat turut mencadangkan rumusan hasil keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko Universiti terhadap isu risiko operasi tahap tinggi dibawa untuk pemakluman Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM. | **KB PKP** |
| | **54.7.2 Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)** | |
| | (a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) sepertimana **Lampiran Agenda 8 (b)** yang telah dibentang dengan keterangan seperti berikut: | **Makluman** |
| | (i) secara keseluruhan laporan menunjukkan terdapat sebanyak 882 risiko dengan tahap rendah (L), 73 risiko dengan tahap sederhana (M) dan satu (1) risiko dengan tahap tinggi (H) dicatatkan hasil daripada penilaian ke atas 556 aset yang terlibat bagi semua pasukan; | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (ii) secara perbandingan Penilaian Risiko ISMS Semakan Mac 2022 menunjukkan penurunan sebanyak 220 aset yang dinilai yang turut membawa kepada penurunan jumlah ancaman sebanyak 229 berbanding penilaian semakan Mac 2021;<br><br>(iii) Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Kampus Serdang) dan Pasukan Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti mencatatkan penurunan jumlah aset yang ketara iaitu masing-masing penurunan sebanyak 152 dan 70 aset ICT. Antara faktor yang membawa kepada penurunan jumlah aset ini adalah peralihan proses kerja daripada secara manual kepada secara dalam talian; dan<br><br>(iv) Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Kampus Bintulu) dan Pasukan Pusat Data mencatatkan pertambahan jumlah aset ICT masing-masing sebanyak satu (1) aset berbanding semakan terdahulu. | |
| | (b) Mesyuarat mengambil maklum terhadap tindakan kawalan dan pelan pemulihan risiko yang digunakan oleh setiap peneraju ISMS dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM sebagaimana laporan yang dibentangkan. | **Makluman** |
| | (c) Mesyuarat mengambil maklum satu (1) risiko dengan tahap tinggi (H) yang dikenal pasti adalah berkaitan masalah banjir kilat di kawasan berhampiran Pusat Data Utama (Bangunan iDEC Beta). Perkara ini telah diambil perhatian oleh pihak Pengurusan iDEC dan pelan pemulihan risiko yang dikenal pasti sedang dalam proses tindakan iaitu membuat permohonan semula pusat data baharu melalui RMK12 *Rolling Plan* ke 4 Tahun 2022 melalui Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA), UPM. Mesyuarat turut dimaklumkan, Jawatankuasa Pengurusan Universiti UPM ada menyarankan supaya pihak iDEC memohon ruang Pusat Data dengan pihak MAMPU sebagai salah satu inisiatif pelan pemulihan bagi risiko tinggi di Pusat Data. Bagaimanapun cadangan ini akan dikaji semula mengambilkira pelbagai aspek berkaitan *accessibility* dan keselamatan maklumat yang harus dipelihara. | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
| --- | --- | --- |
| | (d) Mesyuarat turut mengambil maklum berhubung perbandingan jumlah aset, ancaman dan tahap risiko ISMS dari tahun 2019 hingga 2022 bagi setiap pasukan ISMS. | **Makluman** |
| | (e) Mesyuarat meneliti dan bersetuju mengesahkan Laporan Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko ISMS (Semakan Mac 2022) untuk rujukan pelaksanaan ISMS di UPM. | **TWP ISMS** |
| **Minit 54.8** | **Laporan Latihan Universiti** | |
| | (a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Latihan Universiti sepertimana **Lampiran Agenda 9** yang telah dibentang merangkumi perkara berikut, iaitu: | **Makluman** |
| | (i) Struktur Pengurusan Latihan UPM yang melibatkan empat (4) peringkat pengurusan adalah: | |

| BIL | PERINGKAT |
| --- | --- |
| 1. | Jawatankuasa Latihan Universiti |
| 2. | Pejabat Pendaftar (PLS, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia & Seksyen) |
| 3. | Pelaksana Latihan (Pej. Pendaftar, Pej. Bursar, CADe, PPKKP, iDEC, PPP, Pej. TNCPI, PPPA, Bhg Kaunseling, PKU, FSTM, Pej. TNCJINM, CQA. |
| 4. | PTJ (TPLS & Pelaksana Latihan) |

(ii) Sistem Mata CPD Latihan UPM adalah kekal 18 mata setahun bersamaan tiga (3) hari latihan yang akan menyumbang ganjaran sebanyak lima (5) markah e-LPPT staf; dan

(iii) status pencapaian 18 jam latihan bagi 1477 staf aktif akademik dan 4326 staf aktif bukan akademik UPM sehingga 30 Jun 2022 yang merekodkan tahap pencapaian seperti berikut:

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>BIL</th><th>PENCAPAIAN JUMLAH JAM/ HARI LATIHAN</th><th>PERATUS (%) & BILANGAN STAF AKADEMIK</th><th>PERATUS (%) & BILANGAN STAF BUKAN AKADEMIK</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Pencapaian 18 jam latihan<br>(3 hari / lebih)</td><td>40.96%<br>(605 orang)</td><td>71.17%<br>(3079 orang)</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Pencapaian kurang 18 jam latihan (kurang 3 hari)</td><td>44.89%<br>(663 orang)</td><td>27.16%<br>(1175 orang)</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Tidak Berkursus (0 hari)</td><td>14.15%<br>(209 orang)</td><td>1.66%<br>(72 orang)</td></tr>
</table>
<br>
(b) Mesyuarat meminta semua PTJ melaksanakan tindakan sewajarnya bagi memastikan pencapaian sasaran 100% staf hadir 18 jam latihan pada sukuan keempat 2022, khususnya bagi PTJ yang mempunyai rekod staf menghadiri latihan kurang daripada 50% jumlah jam latihan sehingga Jun 2022.
</td><td>TWP PNC, TWP P. TNCPI, TWP P. TNC JINM, TWP FBMK, TWP FBSB, TWP FK, TWP FPP, TWP FHAS, TWP FP, TWP FPSK, TWP FPV, TWP FRSB, TWP FS, TWP FSTM, TWP BKU, TWP CALC & TWP UPMKB</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| **Minit 54.9** | **Laporan Pengurusan Rekod Universiti** | |
| | (a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Pengurusan Rekod Universiti dengan maklumat perluasan penggunaan aplikasi *Digital Document Management System* (DDMS) 2.0 dan status penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemas kini sehingga Jun 2022 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 10** yang telah dibentang oleh Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU). | **Makluman** |
| | (b) Mesyuarat mengambil maklum status pelaksanaan dan perancangan DDMS UPM adalah seperti berikut:<br><br>(i) Pejabat Pendaftar telah mula menggunakan Aplikasi DDMS 2.0 pada Jun 2017 sebagai projek rintis. Bagaimanapuan terdapat kekangan dari segi ruang penyimpanan fail yang memerlukan fail diletakkan dalam satu bilik fail (registri berpusat);<br><br>(ii) Perbincangan dengan Arkib Negara Malaysia dan MAMPU telah diadakan pada 5 April 2022 dan seterusnya perbincangan bersama Pendaftar dan pihak iDEC diadakan pada 20 Mei 2022; dan<br><br>(iii) Satu lawatan penandaarasan akan diadakan ke Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM), Kementerian Pelajaran Malaysia dan Kementerian Kesihatan Malaysia bertujuan untuk melihat pelaksanaan DDMS yang telah dilaksana di organisasi berkenaan. | **Makluman** |
| | (c) Mesyuarat mengambil maklum penggunaan DDMS 2.0 di UPM perlu dilaksana secara berpusat di mana semua surat-surat masuk akan melalui satu seksyen khas bagi membolehkan surat dimuat naik ke dalam Sistem DDMS 2.0 dan dihantar kepada penerima melalui sistem. Perkara ini akan diteliti dengan lebih lanjut mengambilkira pelbagai aspek memandangkan lokasi PTJ di UPM adalah berjauhan. | **Makluman** |
| | (d) Mesyuarat mencadangkan satu *taskforce* khas diwujudkan bagi membantu perancangan dan pelaksanaan projek DDMS 2.0 di UPM. Mesyuarat turut mencadangkan supaya carta perbatuan pelaksanaan DDMS disediakan untuk rujukan dan pemantauan tindakan yang lebih berkesan. | **PRJU UPM** |
| | (e) Mesyuarat seterusnya mengambil maklum perincian perubahan yang melibatkan enam (6) pewujudan kod klasifikasi fail baharu UPM adalah seperti berikut: | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">100 - Pentadbiran</td></tr>
<tr><td>100-11/1</td><td>Perhimpunan/Majlis/Sambutan Dalam UPM</td></tr>
<tr><td></td><td>100-11/1/36 - Pengurusan Solat</td></tr>
<tr><td>100-15/1</td><td>Rangkaian dan Keselamatan ICT</td></tr>
<tr><td></td><td>100-15/1/11- Mesyuarat Jawatankuasa Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi</td></tr>
<tr><td>100-16/4</td><td>Terbitan Khas</td></tr>
<tr><td></td><td>100-16/4/19 - Facts and Figures</td></tr>
<tr><td>100-17/1</td><td>Perolehan dan Pemprosesan Bahan</td></tr>
<tr><td></td><td>100-17/1/19 - Jawatankuasa Penilaian Perolehan Bahan Terbitan Bersiri (JPPBTB)</td></tr>
<tr><td colspan="2">700 - Hal Ehwal Pelajar</td></tr>
<tr><td>700-3/4</td><td>Kelab Kepimpinan</td></tr>
<tr><td></td><td>700-3/4/18 - Kelab Fortress</td></tr>
<tr><td colspan="2">800 – Penyelidikan dan Inovasi</td></tr>
<tr><td>800-5/4</td><td>Geram MyLAB KPT</td></tr>
<tr><td></td><td>800-5/4/1 – Permohonan Baharu</td></tr>
<tr><td></td><td>800-5/4/2 – Fail Kes (Nama Projek)</td></tr>
</table>
<br>
(f) Mesyuarat meminta supaya maklumat penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemas kini Jun 2022 ini dapat diselaraskan di peringkat PTJ sebagaimana hebahan yang telah dibuat kepada semua Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) PTJ.
</td><td>Semua TWP PP & TWP PTJ</td></tr>
<tr><td>Minit 54.10</td><td>
Hal-hal Lain<br><br>
54.10.1 Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM Tahun 2022<br><br>
Mesyuarat mengambil maklum:<br><br>
(a) Sambutan HKIP UPM tahun 2022 telah dijadualkan pada 6 Disember 2022 sebagaimana dinyatakan dalam Takwim Aktiviti Kualiti UPM 2022;<br><br>
(b) penganjuran HKIP 2022 telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti Kali ke-806 pada 6 April 2022 dan telah dibawa untuk pemakluman Mesyuarat Pegawai Kanan UPM Kali ke-124 pada 16 Jun 2022;<br><br>
(c) Sesi Taklimat Pelaksanaan HKIP UPM dan Anugerah Kualiti serta Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM telah diadakan pada 7 Jun 2022 kepada semua TWP PP/PTJ dan wakil PTJ; dan
</td><td>Makluman</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (d) HKIP 2022 yang merupakan kali ke-8 pada siri penganjurannya ini masih mengekalkan bilangan hadiah dan anugerah yang dipertandingkan sebelum ini, iaitu:<br><br>(i) Hadiah Mencipta Tema HKIP;<br>(ii) Hadiah Idea Inovasi;<br>(iii) Anugerah Sudut Bacaan Read@Uni (diperkenalkan pada tahun 2019 bagi kategori hadiah);<br>(iv) Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif;<br>(v) Anugerah Inovasi Perkhidmatan;<br>(vi) Anugerah Pengurusan Lean;<br>(vii) Anugerah Pengurusan Laman Web;<br>(viii) Anugerah Kualiti Persekitaran Tempat Kerja;<br>(ix) Anugerah Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan;<br>(x) Anugerah Indeks Akauntabiliti;<br>(xi) Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran; dan<br>(xii) Anugerah Mutiara Kualiti dan Inovasi Naib Canselor.<br><br>**54.10.2 Anugerah Kualiti dan Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM Tahun 2022**<br><br>(a) Mesyuarat mengambil maklum matlamat pelaksanaan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM adalah:<br><br>(i) Menilai dan mengukur prestasi Pusat Tanggungjawab (PTJ) bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang cemerlang;<br><br>(ii) Memberi pengiktirafan kepada PTJ yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul; dan<br><br>(iii) Menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan PTJ untuk mengamalkan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan. | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>(b) mengambil perhatian tiga (3) komponen Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran yang masih dikekalkan pada tahun 2022 iaitu Komponen Pengurusan, Komponen Transformasi dan Komponen Pengurusan Pelanggan. Mesyuarat juga bersetuju mengekalkan sub komponen, markah wajaran serta senarai Peneraju terkini sebagaimana Lampiran E.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>54.10.3 Keperluan Penamaan Jawatankuasa Kualiti PTJ UPM</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>(a) Mesyuarat mengambil maklum berhubung keperluan penamaan lantikan Jawatankuasa Kualiti PTJ sepertimana Lampiran Agenda 11 yang dibentang.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(b) Mesyuarat meminta TWP PP/TWP PTJ terlibat mengemukakan penamaan bagi jawatan/peranan yang masih terdapat kekosongan/ keperluan penamaan baharu/ pelantikan semula menerusi borang penamaan (google form) yang boleh dicapai pada Portal e-ISO UPM, bagi PTJ seperti berikut:<br><br>
<table>
<tr><th>BIL.</th><th>PTJ</th><th>KEPERLUAN PENAMAAN BAHARU / PELANTIKAN SEMULA</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</td><td>PRJ (PTJ)</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Bahagian Kemasukan & Bahagian Urus Tadbir Akademik</td><td>TPAD</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Pejabat Pembangunan & Pengurusan Aset (PPPA)</td><td>TPKD (PP) & TPAD</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Fakulti Pengajian Pendidikan</td><td>TPKD (PTJ)</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan</td><td>TPKD (PTJ) & TPAD</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>UPM Kampus Bintulu</td><td>TPKD (PTJ) & PRJ (PTJ)</td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Institut Penyelidikan Produk Halal</td><td>TPKD (PTJ)</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Akademi Sukan</td><td>TPKD (PTJ)</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa (CALC)</td><td>PRJ (PTJ)</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Pusat Antarabangsa (i-PUTRA)</td><td>TPKD (PP) & PRJ (PTJ)</td></tr>
</table></td><td>TWP PNC (bagi entiti PPKKP & AS), TWP P. TNCAA, TWP PPPA, TWP FPP, TWP FPSK, TWP UPMKB, TWP IPPH, TWP CALC & TWP INTL (iPUTRA)</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
| --- | --- | --- |
| | **54.10.4 Keperluan Audit Lapangan ISMS Semasa Hari Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Sesi Kemasukan 2022/2023**<br><br>Mesyuarat mengambil maklum berhubung keperluan pelaksanaan Audit Lapangan ISMS semasa Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Sesi Kemasukan 2022/2023 di UPM dan meminta PTJ yang terlibat dengan skop pendaftaran pelajar baharu untuk membuat persediaan awal bagi tujuan audit ini. Butiran lanjut berkaitan pelaksanaan audit lapangan ini akan dikongsikan kepada PTJ selepas pihak Urusetia CQA menerima maklum balas pelaksanaanya daripada pihak SIRIM QAS Sdn. Bhd. | **Makluman** |
| **Minit 54.11** | **Penangguhan Mesyuarat**<br><br>Pengerusi merakamkan ucapan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli yang hadir ke mesyuarat ini dan mesyuarat ditangguhkan pada jam 12.40 tengah hari dengan bacaan Tasbih Kaffarah dan Surah Al-Asr. | **Makluman** |

**Lampiran A**

**SENARAI KEHADIRAN**

Tarikh : 05 Ogos 2022 (Jumaat)
Masa : 9.00 pagi – 12.40 tengah hari
Platform : Secara dalam talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting*

**HADIR :**

| Bil. | Nama | Jawatan/PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Prof. Dr. Amin bin Ismail | Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti/ Pengerusi Mesyuarat |
| 2. | Puan Haslida binti Hassan | Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti/Setiausaha Mesyuarat |
| 3. | Ts. Shahril Iskandar bin Amir | TWP ISMS, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 4. | Puan Noorizai binti Mohamad Noor | TWP (PP), Pejabat Naib Canselor |
| 5. | Encik Shahriman bin Hashim | TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) |
| 6. | Dato' Haji Rosdi bin Wah | TWP (PP), Pejabat TNC (Akademik dan Antarabangsa) |
| 7. | Puan Siti Rozana binti Supian | TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) |
| 8. | Encik Yusri bin Hashim | TWP (PP), Pejabat Bursar |
| 9. | Puan Nariza binti Elias | TWP (PP), Pejabat Penasihat Undang-Undang |
| 10. | Puan Norhasliza binti Hassan | TWP (PP), Sekolah Pengajian Siswazah |
| 11. | Puan Nurhanisah binti Sadun | TWP (PP), Pusat Jaminan Kualiti |
| 12. | Ts. Norazlin binti Yusof | TWP (PP), Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 13. | Cik Haslina binti Abu Seman @ Talib | TWP (PP), Perpustakaan Sultan Abdul Samad |
| 14. | ASP/PB Ibrahim bin Hassan | TWP (PP), Bahagian Keselamatan Universiti |
| 15. | Encik Johan bin Ali | TWP (PP), Pusat Pertanian Putra |
| 16. | Encik Mohd Zamanu Al-Mohtadi bin Ekhwan | TWP (PP), Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset |
| 17. | Cik Syaakiratul Hasanah binti Rossidi | TWP (PP), Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa |
| 18. | Encik Mohd. Nazri bin Md. Yasin | TWP (PP), Hospital Pengajar Universiti Putra Malaysia |

| Bil. | Nama | Jawatan/PTJ |
|---|---|---|
| 19. | Encik Mohd Khairul bin Zainal Abidin | TWP (PP), Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah |
| 20. | Puan Noraihan binti Noordin | TWP (PP), Pusat Antarabangsa Putra |
| 21. | Tuan Haji Mat Razi bin Abdullah | TWP (PP), Pusat Asasi Sains Pertanian |
| 22. | Tuan Haji Mohd Aris Fadzilah bin Abdullah | TWP (PTJ), Fakulti Pertanian |
| 23. | Puan Lailawati binti Bakar | TWP (PTJ), Fakulti Kejuruteraan |
| 24. | Puan Rozi binti Tamin | TWP (PTJ), Fakulti Sains dan Teknologi Makanan |
| 25. | Encik Hisyamuddin bin Hashim | TWP (PTJ), Fakulti Sains |
| 26. | Puan Sarah Salwah binti Adnan | TWP (PTJ), Fakulti Rekabentuk dan Senibina |
| 27. | Puan Salinah binti Junid | TWP (PTJ), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan |
| 28. | Puan Zuraidah binti Ahmad | TWP (PTJ), Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat |
| 29. | Puan Saliza binti Mustafa | TWP (PTJ), Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi |
| 30. | Puan Juita binti Md Tahir | TWP (PTJ), Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar |
| 31. | Puan Besek Intan Zafina binti Basok | TWP (PTJ), Fakulti Ekologi Manusia |
| 32. | Encik Noor Mohamad bin Shakil Hameed | TWP (PTJ), Fakulti Pengajian Pendidikan |
| 33. | Encik Noor Hakim bin Ahmad | TWP (PTJ), Universiti Putra Malaysia, Kampus Bintulu |
| 34. | Puan Hasliza binti Zakaria | TWP (PTJ), Institut Biosains |
| 35. | Encik Mustapha Kamal bin Tahir | TWP (PTJ), Institut Nanosains dan Nanoteknologi |
| 36. | Cik Nor Azizah binti Tamsi | TWP (PTJ), Sekolah Perniagaan dan Ekonomi |
| 37. | Encik Wan Mohd Radzi bin Wan Ismail | TWP (PTJ), Institut Kajian Perladangan |
| 38. | Encik Muhamad Asyraf bin Arshad | TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Matematik |
| 39. | Puan Zaireen binti Zakaria | TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Produk Halal |
| 40. | Puan Suryani binti Ahmad | TWP (PTJ), Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan |
| 41. | Puan Rina Mazni binti Musa | TWP (PTJ), Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan |
| 42. | Puan Nur Syahirah binti Ibrahim | TWP (PTJ), Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik |

| Bil. | Nama | Jawatan/PTJ |
|---|---|---|
| 43. | Puan Farah Deena binti Zainol | TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia |
| 44. | Puan Shamriza binti Shari | Pegawai Kawalan Dokumen (PKD), Pusat Jaminan Kualiti |
| 45. | Puan Zenaida binti Md Zenon | Penyelaras Audit Dalam (PAD), Pusat Jaminan Kualiti |
| 46. | Encik Abdul Rahim bin Utar | Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar |
| 47. | Puan Norlida binti Zamberi | Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKPU), Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |
| 48. | Encik Din bin Ayup | Sekretariat Pengurusan Risiko Universiti, Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |

**<u>TURUT HADIR:</u>**

| Bil. | Nama | PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Puan Rita anak Bajat | Wakil TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) |
| 2. | Encik Ahmad Azlan bin Ahmad Saad | Wakil TWP (PP), Fakulti Perubatan Veterinar |
| 3. | Dr. Suhyna binti Mohamad Sulaiman | Wakil TWP (PP), Pusat Kesihatan Universiti |
| 4. | Puan Dianna Watty binti Ibrahim | Wakil TWP (PP), Pusat Penerbit UPM |
| 5. | Puan Siti Nur Alifah binti Abdul Rahman | Wakil TWP (PP), Pejabat Pendaftar |
| 6. | Puan Wan Noorshidah binti Wan Hussin | Wakil Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pejabat Pendaftar |
| 7. | Puan Farah Alia binti Fauzi | Pejabat Naib Canselor |
| 8. | Puan Noorbaizura binti Mohd Safiee | Pusat Kesihatan Universiti |
| 9. | Puan Nasreena binti Hailani | Hospital Pengajar Universiti Putra Malaysia |
| 10. | Cik Aidawati binti Ramali | Pusat Jaminan Kualiti |
| 11. | Puan Siti Fatimah binti Hasim | Pusat Jaminan Kualiti |
| 12. | Puan Kasmaria binti Zawawi | Pusat Jaminan Kualiti |

**TIDAK HADIR (DENGAN KENYATAAN):**

| Bil. | Nama | Jawatan/PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Prof. Dr. Noor Azman bin Ali | Penolong Wakil Pengurusan,<br>Pusat Jaminan Kualiti |
| 2. | Encik Abdullah bin Arshad | TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) |
| 3. | Encik Nasrudin bin Yahya | TWP (PTJ), Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik |
| 4. | Puan Suhana binti Md Chairi | TWP (PP), Pejabat Pendaftar |
| 5. | Encik Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam | TWP (PP), Pusat Islam Universiti |
| 6. | Encik Abd. Razak bin Ahmad | TWP (PP), Pusat Penerbit UPM |
| 7. | Encik Amiruddin bin Abd Aziz | TWP (PP), Fakulti Perubatan Veterinar |
| 8. | Encik Ahmad Nizam bin Abdullah | TWP (PP), Pusat Pembangunan Akademik |
| 9. | Encik Mohd Radzi bin Mahidin | TWP (PTJ), Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul |
| 10. | Puan Zainor Mazwin binti Zainal | TWP (PTJ), Institut Pengajian Sains Sosial |
| 11. | Encik Azizi bin Ismail | Penyelaras Latihan Staf (PLS),<br>Pejabat Pendaftar |

**Lampiran B**

## CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN PETUNJUK PRESTASI
## PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI PENGUKURAN TAHUN 2022/2023

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN 2022 | CATATAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Proses Utama | Latihan berkaitan harta intelek dan pengkomersilan inovasi | Memastikan latihan berkaitan harta intelek dan pengkomersilan inovasi dianjurkan untuk warga UPM | Bilangan latihan berkaitan harta intelek dan pengkomersilan inovasi yang dianjurkan setahun | 15 | Petunjuk Prestasi baharu |
| 2. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Pengurusan penyediaan kemudahan penginapan di kolej kediaman | Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif | Peratusan Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi dapat dicapai pada purata 4.0 pada semester kedua setiap sesi pengajian | 75% | Petunjuk Prestasi baharu. Pengukuran bermula tahun 2023 (Bermula Semester Kedua) |
| 3. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Penjanaan Pendapatan | Memperoleh pendapatan daripada pelaburan | Jumlah pendapatan yang diperoleh daripada pelaburan | RM15,000,000 | Sasaran sediada RM20,000,000. Cadangan penurunan supaya selaras dengan sasaran KPI Universiti yang ditetapkan bagi tahun 2022. |

**Lampiran C**

## JUSTIFIKASI BAGI EMPAT (4) PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA DAN LAPAN (8) PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN BAGI PENGUKURAN JANUARI HINGGA JUN 2022

### PROSES UTAMA (PENGAJIAN SISWAZAH)

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | JUSTIFIKASI |
|---|---|---|
| 1. | Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah. | Kebanyakkan permohonan yang ditolak adalah program secara penyelidikan dimana fakulti mengambil masa yang lama untuk mencari bakal penyelia yang bersesuaian. Penyelia yang sedia ada dalam beberapa bidang yang dikenal pasti di FRSB, FEM, FBMK dan FPP telah kuota penuh. |
| 2. | Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | Tidak mencapai sasaran kerana surat diproses setelah mendapat kelulusan Mesyuarat JKPSI dan surat yang dibuat adalah manual serta mengambil masa untuk disiapkan. |
| 3. | Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | Menunggu tarikh akhir kemasukan markah peperiksaan akhir Semester Pertama 2021/2022 |
| 4. | Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | Kelewatan menyokong permohonan pelajar oleh penyelia |

## PROSES SOKONGAN

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | JUSTIFIKASI | NAMA PTJ |
|---|---|---|---|
| 1. | Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatic SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima) | Kelulusan Naib Canselor lewat diterima (berada di luar negara). | Pejabat Naib Canselor (PNC) |
| 2. | Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima | Permohonan saat akhir sebelum program/aktiviti berlangsung. | Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) |
| 3. | Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari kerja selepas tarikh sah permohonan | Ketiadaan pegawai kaunselor bagi proses temuduga pelajar kerana pegawai tersebut telah mendapat panggilan pekerjaan di tempat baharu bermula 1 Mac 2022. | Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen (WAZAN) |
| 4. | Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja | PO diproses melebihi tempoh - dokumen tidak lengkap. | Pejabat Bursar |
| 5. | Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang | 1. Kesukaran untuk melantik penilai yang sesuai disebabkan skop yang agak terperinci (sehingga 20 penilai/manuskrip). Segelintir penilai gagal menepati tempoh penilaian yang diperuntukkan (2 minggu) walaupun telah bersetuju untuk menilai. Terdapat juga penilai yang tidak menghantar laporan penilaian meskipun telah | Penerbit UPM |

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | JUSTIFIKASI | NAMA PTJ |
|---|---|---|---|
| | | diberi peringatan sebanyak dua (2) kali. Oleh itu, pelantikan penilai perlu dilakukan semula.<br><br>2. Pengarang gagal menepati tempoh dua (2) minggu bagi penghantaran pembetulan manuskrip. Kebanyakan pengarang memohon melanjutkan tempoh pembetulan.<br><br>3. Ada beberapa pengarang yang gagal membayar yuran penerbitan sehingga melepasi waktu penerbitan dalam isu terkini. Maka, manuskrip tersebut terpaksa diterbitkan dalam isu seterusnya (3 bulan kemudian). | |
| 6. | Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama | Tidak mencapai objektif kualiti kerana sebanyak 22 ujikaji *(Uric Acid)* tidak dapat dijalankan berikutan mesin biokimia mengalami kerosakan pada 20.1.2022 bermula jam 3:00 petang. Mesin selesai dibaiki pada jam 12:00 tengah hari 22.1.2022. | Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | JUSTIFIKASI | NAMA PTJ |
|---|---|---|---|
| 7. | Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan | Maklumat yang diterima berkaitan lokasi sebenar pesakit tidak jelas menyebabkan petugas lambat tiba di lokasi. | Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. | Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja | 18 laporan melebihi 7 hari kerana terdapat kes yang rumit serta Pakar Radiologi terlibat dengan peperiksaan pelajar. | Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear (PPDN) |

**Lampiran D**

**CADANGAN PINDAAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PENGUKURAN TAHUN 2022**

| BIL | NAMA PTJ | PIAGAM PELANGGAN ASAL | PIAGAM PELANGGAN BAHARU | KELULUSAN PERINGKAT |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Pusat Antarabangsa Putra | **Memproses dan menghantar** permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | **Pelanggan dapat menyemak di** dalam laman web EMGS status permohonan visa dan pas selepas tiga (3) hari bekerja menghantar dokumen yang lengkap | Mesyuarat Pengurusan ke-62 pada 26 Januari 2022<br><br>Minit 62.05 (4) |
| | | Menerima pasport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja** | Pelanggan akan menerima pasport yang telah siap dalam tempoh dua puluh satu **(21) hari bekerja** | |
| | | **Mengeluarkan surat** kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP) | **Pelanggan akan menerima surat** kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP) | |
| 2. | Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik | Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian<br><br>**Peratus sasaran: 100%** | Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian<br><br>**Peratus sasaran: 95%** | Mesyuarat Pengurusan kali ke-83 (Bil.3/2022) pada 20 April 2022<br><br>Minit 83.04 (g) dan (h) |

| BIL | NAMA PTJ | PIAGAM PELANGGAN ASAL | PIAGAM PELANGGAN BAHARU | KELULUSAN PERINGKAT |
|---|---|---|---|---|
| 3. | Pejabat Penasihat Undang-Undang | Memberikan **taklimat undang-undang** kepada pegawai yang terlibat dalam pentadbiran, penyediaan dan penyeliaan kontrak perkhidmatan sekurang-kurangnya **sekali** dalam setahun | **Memberikan taklimat Perlembagaan UPM, undang-undang subsidiari UPM dan MoU/MOA termasuklah kontrak perolehan** kepada pegawai yang terlibat dalam pentadbiran, governan, [penyediaan dan penyeliaan MoU/MOA sekurang-kurangnya **dua (2) kali** setahun | Mesyuarat Pengurusan Pejabat PUU Bil.5/2021 pada 12 Nov 2021<br><br>Petikan Minit 04.09 (b) |

**Lampiran E**

## KOMPONEN DAN SUB KOMPONEN ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN UPM

### ➢ KOMPONEN & SUB KOMPONEN SERTA PENERAJU 2022

UPM

### Komponen 1

**: PENGURUSAN (60%)**

| Sub Komponen | PENERAJU: |
| --- | --- |
| 1.1 Indeks Akauntabiliti (10%) | Bahagian Audit Dalam |
| 1.2 Sumber Manusia (10%) | Pejabat Pendaftar |
| 1.3 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (10%) | Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan |
| 1.4 Pengurusan Laman Web (10%) | Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 1.5 Pengurusan Kualiti (10%) | Pusat Jaminan Kualiti |
| 1.6 Citra Putra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%) | Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |

### Komponen 2

**: TRANSFORMASI (25%)**

**(3 markah tertinggi dikira)**

| Sub Komponen | PENERAJU: |
| --- | --- |
| 2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%) (mengambilkira pendekatan KIK/Inovasi Perkhidmatan/Lean) | Pej. Timb. Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi) |
| 2.2 Pelaksanaan Kualiti Persekitaran Tempat Kerja (EKSA) (10%) | Pusat Jaminan Kualiti |
| 2.3 Jaringan Komuniti & Industri (10%) | Pej. Timb. Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) |
| 2.4 Kelestarian Hijau (10%) | Jawatankuasa Kelestarian Kampus UPM |

### Komponen 3

**: PENGURUSAN PELANGGAN (15%)**

| Sub Komponen | PENERAJU: |
| --- | --- |
| 3.1 Kajian Kepuasan Pelanggan | Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |
| 3.2 Piagam Pelanggan | |
| 3.3 Pengurusan Aduan Pelanggan | |

Disediakan oleh: Pusat Jaminan Kualiti (CQA)

7