



MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-37
TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-36 (KHAS)

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
1.	36.1.1 (d)	<p>meminta supaya cadangan penambahbaikan dalam proses pengurusan dokumen ISO dilaksanakan oleh semua Peneraju Proses, sepertimana berikut, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Merancang lebih awal proses kuatkuasa dokumen berdasarkan tarikh dalam Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen Sistem Pengurusan ISO UPM (Rujuk Pautan dalam Portal e-ISO); (ii) Kelulusan pindaan dokumen di peringkat peneraju perlu disemak dan diteliti termasuk huraian pindaan bagi memastikan format dokumen dan keperluan yang dinyatakan dalam Borang Cadangan Pindaan/ Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) dipatuhi; (iii) Kelulusan bagi pindaan dokumen dilaksanakan di peringkat mesyuarat peneraju proses dan bukan mesyuarat di peringkat entiti (sekiranya berkenaan); (iv) Menghantar draf pindaan dokumen untuk semakan awal Urusetia Induk sebelum proses muatnaik dokumen ke dalam portal e-ISO (sekiranya perlu); dan 	TWP PP/TWP PTJ/CQA	<p>Maklum Balas PTJ: Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan. FPAS - Fakulti mengambil maklum. iDEC - Telah diambil tindakan. BHEP - Ambil maklum. FRSB - Ambil maklum. AKAD - Semua proses pengurusan dokumen ISO adalah dipatuhi dan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.</p>

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
		(v) Mengadakan taklimat semula kepada TPKD Peneraju Proses berkaitan tatacara pengurusan dokumen ISO.		CQA - Taklimat kepada semua TPKD Peneraju Proses dijadualkan pada Januari 2018.
2.	36.1.1 (e)	meminta semua TWP memberi penjelasan kepada Ketua PTJ masing-masing berkaitan tatacara sebenar proses perubahan dokumen (sekiranya diperlukan).	TWP PP/TWP PTJ	Maklum Balas PTJ: Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan. FPAS - Fakulti mengambil maklum. BHEP - Ambil maklum. FRSB - Telah ambil tindakan. AKAD - Sebarang perubahan dokumen dihantar melalui emel untuk makluman dan tindakan pemilik proses.
3.	36.1.2 (d)	meminta semua PTJ mengambil tindakan ke atas penemuan Audit Dalaman SPK tahun 2017 mengikut tarikh akhir yang ditetapkan iaitu pada 29 Ogos 2017 atau tarikh lain yang dipersetujui oleh Juruaudit Dalaman yang terlibat.	TWP PP/TWP PTJ	Status terkini boleh dirujuk melalui laporan penutupan audit melalui PortalCQA. Pemantauan dilaksanakan secara berkala oleh CQA kepada PTJ dan Juruaudit.
4.	36.1.2 (e)	meminta semua PTJ mengambil perhatian serius terhadap NCR yang berulang seperti berikut: (i) Rekod berkaitan aktiviti pengajaran dan pembelajaran; (ii) Penggunaan dokumen lapuk;	TWP PP/TWP PTJ	Maklum Balas PTJ: Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan. untuk perkara (ii) dan (v). FPAS - Penemuan audit telah

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
		<ul style="list-style-type: none"> (iii) Laporan kemajuan penyelidikan lewat dihantar/tidak dihantar; (iv) Infrastruktur bangunan kolej kediaman yang diserahkan kepada PJS Dev. Sdn. Bhd dan UPM Holdings tidak diselenggara dengan baik; dan (v) Alat pemadam api tamat tempoh. 		<p>dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Fakulti ke 283 pada 2 Ogos 2017. Emel peringatan kepada semua penyelidik agar mematuhi tempoh penghantaran laporan kemajuan dan laporan akhir penyelidikan telah dihantar pada 15 Ogos 2017. Fakulti akan mengambil tindakan membekukan permohonan perbelanjaan geran sekiranya penyelidik tidak mengemukakan laporan mengikut tempoh.</p> <p>FPV - Telah dibawa ke mesyuarat Jemaah Fakulti pada 16 Ogos 2017 bagi tindakan berkaitan perkara (iii) dan telah dimaklumkan kepada pegawai yang bertanggungjawab melalui email pada 22 November 2017 bagi perkara (v).</p> <p>FSTM - PYB di FSTM telah mengambil tindakan sewajarnya termasuk 'final checking' sebagai persediaan menghadapi Audit SIRIM dan juga bagi mencegah perkara (i), (ii), (iii) & (v) berulang.</p> <p>IDEC - Telah diambil tindakan.</p>

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
				<p>BHEP - Ambil maklum. FRSB - Telah ambil tindakan. FS - Para pegawai telah diberikan peringatan mengenai NCR berulang terutama bagi perkara (i), (ii) dan (iii) melalui emel dan juga dibincangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ bertarikh 17.8.2017. AKAD - Maklum balas bagi (i) dan (ii): Taklimat Pengurusan Pengajian Prasiswazah UPM telah diadakan pada 18 September dan 8 Disember 2017 kepada semua Timbalan Dekan (Akademik), TWP fakulti dan Pegawai Tadbir (Akademik) fakulti sebagai makluman, perhatian, peringatan dan tindakan mengenai isu-isu berkaitan dengan akademik prasiswazah.</p>
5.	36.1.2 (f)	bersetuju supaya tindakan pembetulan secara menyeluruh bagi mengatasi punca NCR berulang dibincangkan dengan terperinci semasa Bengkel Pemurnian Penemuan Audit Dalaman SPK yang akan diadakan pada 14 dan 15 Ogos 2017.	CQA/ TWP PP berkenaan	Telah dibincangkan bersama peneraju yang terlibat dengan NCR berulang iaitu TWP Prasiswazah, TWP Siswazah, TWP Penyelidikan dan Inovasi, TWP Kolej Kediaman dan Peneraju PPKKP UPM pada 17 Ogos 2017.

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
6.	36.1.3 (c)	bagi tujuan persediaan bengkel, mesyuarat meminta supaya maklum balas pelan tindakan dilengkapkan secara atas talian melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) oleh semua Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) dan Timbalan Penyelaras Audit Dalam (TPAD) selewat-lewatnya pada 14 Ogos 2017 jam 9.00 pagi.	TWP PP/TWP PTJ yang berkenaan	Status terkini boleh dirujuk melalui laporan penutupan audit melalui PortalCQA. Pemantauan dilaksanakan secara berkala oleh CQA kepada PTJ dan Juruaudit.
7.	36.1.3 (d)	meminta supaya maklum balas pelan tindakan yang dimurnikan semasa bengkel ini diambil tindakan oleh PTJ yang terlibat dan bukti pelaksanaan tindakan perlu dikemukakan melalui PortalCQA untuk tujuan penutupan penemuan audit sebelum pelaksanaan Audit Pemantauan Semakan 2 oleh SIRIM pada 11 hingga 26 September 2017.	TWP PP/TWP PTJ yang berkenaan	Status terkini boleh dirujuk melalui laporan penutupan audit melalui PortalCQA. Pemantauan dilaksanakan secara berkala oleh CQA kepada PTJ dan Juruaudit.
8.	36.1.4 (c)	meminta peneraju proses yang terlibat mengambil tindakan ke atas tindakan penambahbaikan berstatus segera sebelum Audit SIRIM SPK 2017 manakala tindakan penambahbaikan berperingkat dilaksanakan sehingga tahun 2018.	TWP PP/TWP PTJ/ PKP/ PLS/ PRJU (seperti mana di Lampiran B)	<u>Maklum Balas PTJ:</u> Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan. FPAS - Telah menyemak keselarasan maklumat program yang ditawarkan oleh fakulti. FRSB - Telah ambil tindakan. AKAD - Tindakan ke atas penambahbaikan telah dilaksanakan.
9.	36.1.4 (d)	memohon kerjasama TWP untuk memastikan Dasar Baharu Sistem Pengurusan Kualiti yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti pada 20 Jun 2017 diuar-uar dan diguna di PTJ, manakala dasar terdahulu tidak lagi	Semua TWP PP/ TWP PTJ	<u>Maklum Balas PTJ:</u> Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan.

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
		dipamerkan/digunapakai sama ada dalam bentuk salinan lembut atau keras.		FPAS - Telah ambil tindakan. FPV - Telah dilaksanakan pada 5 Julai 2017. FSTM - Telah dilaksanakan. iDEC - Hebahan dasar baharu kepada semua staf. BHEP - Telah dilaksanakan. FRSB - Telah ambil tindakan. FS - Telah dilaksanakan. AKAD - Menggunakan Dasar Baharu SPK yang terkini dan dipapar di papan kenyataan di PTJ untuk makluman staf.
10.	36.1.5 (b)	meminta semua PTJ mengambil perhatian dan tindakan terhadap persediaan yang perlu dilaksanakan bagi menghadapi audit SIRIM yang merangkumi keperluan kemudahan di PTJ, kesediaan PTJ dan tanggungjawab auditi.	Semua TWP PP/TWP PTJ	<u>Maklum Balas PTJ:</u> Kolej - Telah diambil tindakan. BKU - Telah dilaksanakan. FPAS - Telah ambil tindakan. FPV - Telah dilaksanakan pada pada 8 September 2017. FSTM - Telah dilaksanakan. iDEC - Telah diambil tindakan. BHEP - Telah dilaksanakan. FRSB - Telah ambil tindakan. FS - Telah dilaksanakan. AKAD - Membuat hebahan dan makluman melalui emel kepada semua Ketua Bahagian, Ketua Unit dan staf di PTJ mengenai audit SIRIM sebagai persiapan di

BIL.	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN
				peringkat PTJ.
11.	36.1.5 (c)	meminta Timbalan Wakil Pengurusan memastikan tidak berlaku pertindihan program Audit SIRIM dengan program lain yang dianjurkan di peringkat PTJ dan sekiranya perlu diteruskan, PTJ boleh berhubung dengan pihak CQA untuk tujuan pelarasan semula jadual audit.	Semua TWP PP/TWP PTJ	Maklum Balas PTJ: Kolej - Telah diambil tindakan. FPAS - Telah ambil tindakan. FSTM - Telah dilaksanakan. iDEC - Tidak berkaitan. BHEP - Ambil maklum. FRSB - Telah ambil tindakan. FS - Telah dilaksanakan. AKAD - Program Audit SIRIM di PTJ adalah mengikut jadual audit yang disediakan oleh pihak CQA.

**32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN DALAM PROSES PERALIHAN
STANDARD MS ISO 9001:2015**

(a) Tindakan Penambahbaikan Segera

Bil	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan	Status Pelaksanaan
1.	Pelaksanaan segera Prosedur Pengurusan Dokumen sebagaimana prosedur dan garis panduan yang telah dikuat kuasa	CQA	Telah dilaksanakan. Proses kuatkuasa dokumentasi dilaksanakan berpandukan Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001).
2.	Mewujudkan daftar/log Pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Sokongan	PKP/TPKP	
3.	Mewujudkan penyelaras risiko pengurusan risiko dalam Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko UPM	CosComm/CQA	
4.	Dasar terpakai di UPM dimaklum/hebah kepada warga universiti	Pejabat Pendaftar	
5.	Mengenalpasti dan menyenaraikan proses kerja/SOP sebenar mengikut peneraju (proses utama, sokongan dan operasi), merekod dan melaksana RBT dalam proses kerja tersebut	TWP Peneraju Proses	
6.	Pemantapan kejelasan tindakan/proses Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih & Prosedur Penyelenggaraan Berkala (PPPA) bersama Garis Panduan Pengendalian Aduan Kerosakan Penginapan Kolej	TWP PPPA & TWP Kolej	
7.	Kejelasan berkaitan menangani persekitaran yang sesuai diperlukan untuk capai keakuratan perkhidmatan berkaitan psikologikal, menerusi pemantapan Prosedur Perkhidmatan Sesi Kaunseling	TWP HEPA	
8.	Senarai kerja yang memerlukan kompetensi khusus dan semakan staf memenuhi kekompetenan yang diperlukan oleh kerja berkenaan	Pejabat Pendaftar	
9.	Mengenalpasti dan merekod proses kerja/ SOP (selain prosedur/ arahan kerja/garis panduan yang terdapat dalam eISO) mengikut peneraju proses, dan ditentukan kawalan dokumen serta rekod berkaitan (rujuk bilangan 8)	TWP Peneraju Proses	

10.	Semakan maklumat program pengajian yang ditawarkan oleh Universiti/Fakulti/SPS sebagaimana diuar-uar (dalam laman sesawang UPM/ kaedah digital lain/ brosur) sama seperti program sebenar/terkini yang ditawarkan	TWP PraU, Prasiswazah, Siswazah, TWP PTJ (Fakulti)	
11.	Semakan proses kerja berhubung penyediaan kad pelajar/ kad staf dan penyediaan kod aset dalam mengambil kira pengenalan yang unik tersebut	TWP Bhg. Keselamatan & TWP Pejabat Bursar	
12.	Semakan penyediaan kad pelajar dalam jumlah yang besar, seperti semasa kemasukan pelajar baharu	TWP Bhg. Keselamatan	

(b) Tindakan Penambahbaikan Berperingkat

Bil	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan	Status Pelaksanaan
1.	Pengenalan UPM ditambahbaik merujuk maklumat dalam laman sesawang UPM kini	CQA	Pengenalan UPM dalam Manual Kualiti akan dikemaskini mengambilkira maklumat terkini yang dipaparkan pada laman sesawang UPM.
2.	Semakan/Pemantauan berkala isu luaran & isu dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibawa dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertama pada tahun berikutnya)	CQA	Laporan Pemantauan Isu Dalaman, Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan akan dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada Februari 2018.
3.	Pelaksanaan segera mewujudkan peneraju/penyelaras; dan menentukan kaedah dan melaksana kaedah penyemakan dan pemantauan maklumat berkenaan pihak berkepentingan	CosComm	
4.	Mengemukakan Prosedur Pengurusan Rekod UPM yang dikawal dalam portal eISO	PRJU	
5.	Senarai risiko tinggi yang telah dikenalpasti kini, dianalisis kawalan sedia ada dan strategi tindakan, ditentukan sama ada untuk mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko, atau pindahkan risiko, dan dibawa untuk kelulusan Mesyuarat JK Kualiti.	CQA	Laporan Penilaian Risiko akan dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada Februari 2018.
6.	Menambahkan maklumat (*) dalam Manual Kualiti pada perkara 6.2, sebagaimana klausa 6.2.2	CQA	
7.	Kemaskini dan menyediakan FTE PTJ/UPM dalam penentuan	Pejabat Pendaftar	

	keperluan sumber manusia		
8.	Semakan kaedah penyimpanan dokumen/video/bahan latihan di setiap PTJ	PLS/TPLS	
9.	Semakan terhadap buku log & bahan penyelidikan apabila penyelidikan pindah, bagaimana ilmunya dikekalkan	TWP PI/ TWP PTJ (Fakulti & Institut)	
10.	Meneliti kembali proses kerja berkaitan dengan mengambil kira tatacara/kaedah/aturan komunikasi sama ada komunikasi dalaman atau luaran	CosComm	
11.	Maklumat berkenaan Panduan Pengurusan Fail dan Rekod Universiti dijadikan prosedur dan dimasukkan dalam portal eISO sebagai dokumen yang dikawal	PRJU	
12.	Penelitian dan semakan semula Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan dalam pencakupan keperluan (d) dan (e) dalam standard; (d) Pengendalian atau kawalan milik pelanggan; dan (e) Mewujud keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, jika perlu, serta hal ehwal Pengurusan Perhubungan Pelanggan dan Perkhidmatan Kaunter	CosComm	
13.	Komunikasi (maklumbalas) daripada analisis terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak luar bagi penambahbaikan berterusan, ke arah pencapaian matlamat pelan strategik UPM	TWP Pejabat Bursar	
14.	Semakan terhadap tindakan: -pengenalpastian harta milik pelanggan dan penyedia luar yang disedia untuk kegunaan. -pelaporan kepada pelanggan atau penyedia luar jika hilang, rosak atau tidak sesuai digunakan -merekod perkara berkenaan yang berlaku	TWP Pejabat Bursar/ PPPA /PTJ	
15.	Semakan maklum balas pelanggan terhadap Modul UPM yang diguna oleh kolej swasta/ program	TWP Prasiswazah	
16.	Semakan rekod kualiti bagi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM, pada peringkat pengurusan ISO dan PTJ	CQA/ TWP PTJ	
17.	Analisis terhadap produk atau perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan dan keberkesanan kawalan	CQA/ TWP PTJ	
18.	Membuat analisis terhadap maklumat berkaitan tanggapan dan persepsi pelanggan (klausu 9.1.3) agar dapat menilai sama ada telah	PKP/TPKP	

	memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan, serta membuat perbandingan dengan laporan maklum balas pelanggan tahun terdahulu		
19.	Membuat analisis terhadap pencapaian pelan tindakan peringkat fungsian dan aras, serta perbandingan pencapaian tahun terdahulu	CQA/ TWP Peneraju Proses	Analisis pencapaian pelan tindakan peringkat fungsian da naras serta perbandingan tahun sebelumnya akan dibawa dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada Februari 2018.
20.	Membuat analisis terhadap risiko yang telah dikenalpasti dalam proses kerja, dan menentukan tindakan sama ada menerima risiko, menghapus atau memindahkan risiko berkenaan	CQA	