

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KETIGA

Tarikh : 2 Mei 2013
 Masa : 9.00 pagi
 Tempat : Bilik Mesyuarat Utama, Fakulti Perubatan dan Sains
 Kesihatan, Universiti Putra Malaysia
 Kehadiran : Lampiran A

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	PENDAHULUAN Kata Aluan Pengerusi - (a) mengalu-alukan kehadiran ahli mesyuarat ke Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan MS ISO 9001:2008 Universiti Putra Malaysia (UPM) kali ketiga. (b) memaklumkan audit pensijilan semula oleh SIRIM akan diadakan pada 13 hingga 17 Mei 2013	Makluman Makluman
3.1 Pengesahan Minit Mesyuarat	Minit mesyuarat kali kedua disahkan tanpa sebarang pindaan.	Makluman
3.2 Tindakan Susulan daripada Mesyuarat Lepas (Minit MKSP kali Ke-2)	Mesyuarat dimaklumkan berkenaan tindakan susulan yang telah dilaksanakan daripada mesyuarat yang lepas iaitu- 3.2.1 daripada minit 2.2.3 - Laporan Audit Dalaman 2011: Tindakan telah dilaksanakan dan keberkesanan tindakan dipantau pada audit Dalaman yang diadakan pada tahun 2013	Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>3.2.2 daripada minit 2.2.4 - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012. Jumlah responden mengikut skop adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Prasiswazah – 53 (b) Pascasiswazah – 241 (c) Penyelidikan dan Inovasi – 133 (d) Perkhidmatan Sokongan – 839 <p>3.2.3 daripada minit 2.2.10 - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Persepsi/komen yang diterima daripada responden Kajian Kepuasan Pelanggan telah dibincangkan di peringkat peneraju dan diambil tindakan.</p> <p>3.2.4 daripada minit 2.3.2 (c) - Laporan Audit Dalaman 2012: Semua 6 kekuatan, 7 kelemahan dan 6 Peluang penambahbaikan telah diambil maklum dan tindakan</p> <p>3.2.5 daripada minit 2.3.2 (e) - Laporan Audit Dalaman 2012: Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah mengambil perhatian dan beberapa aktiviti telah dilaksanakan, antaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Gerak Gempur semakan rekod kualiti (b) Pemantauan dan pengukuran proses secara berkala (c) Gotong royong membersihkan sekitar tempat kerja <p>3.2.6 daripada minit 2.3 – Kesimpulan Audit Dalaman 2012: Telah melaksanakan bengkel bersepada pada 18 – 19 April 2012 bagi penutupan ketakakuran (NCR) yang melibatkan semua Peneraju Proses yang berkenaan. PTJ telah mengemukakan punca dan cadangan tindakan pembetulan yang perlu dilaksanakan serta melaksanakan tindakan mengikut tempoh yang telah dipersetujui.</p> <p>3.2.7 daripada minit 2.4.1 – Maklum Balas Pelanggan: mesyuarat dimaklumkan mengenai aduan yang diterima iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Maklumbalas iDEC mengenai aduan ICT adalah seperti berikut: Setelah semakan dibuat, didapati bahawa 44 aduan tersebut merupakan pertanyaan perkhidmatan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) iDEC yang terdiri daripada Prosedur Pembangunan, Perkhidmatan Sokongan, Baik Pulih ICT dan Penyelenggaraan. Kekeliruan ini telah diperbaiki dengan penambahan status pada sistem 'HELPDESK' untuk mengasingkan aduan dengan perkhidmatan SPK. Sebanyak 44 permohonan perkhidmatan ICT telah diambil tindakan. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	(b) Maklumbalas Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) mengenai aduan pembangunan adalah seperti berikut: Setelah semakan dibuat, terdapat 13 maklum balas yang sah, manakala 20 maklum balas tidak sah kerana maklum balas tersebut adalah aduan kerosakan. Aduan tersebut telah dimasukkan ke dalam sistem e-aduan PPPA. Bagi 13 maklum balas yang sah semua tindakan telah dilaksanakan.	Makluman
	(c) Maklumbalas Pejabat Naib Canselor mengenai aduan sikap adalah seperti berikut: Perincian aduan sikap staf telah dikemukakan kepada PTJ yang berkaitan untuk diambil tindakan diperingkat PTJ.	Makluman
3.2.8	daripada minit 2.4.1 (d) – Maklum Balas Pelanggan: Beberapa tindakan telah dilaksanakan oleh PTJ untuk membudayakan aktiviti penyelenggaraan peralatan bagi mengelakkan kerugian yang lebih besar, antaranya:	Makluman
	<ul style="list-style-type: none"> (a) Peralatan diselenggara secara berkala mengikut jadual yang ditetapkan, seperti komputer di makmal diselenggara setiap semester, server 3 kali setahun, projektor sekali setahun, dan sebagainya; (b) Melantik Pegawai Penyelaras Aset bagi memastikan semua peralatan untuk diselenggara diadukan kepada pegawai yang telah dilantik; (c) Menyediakan senarai peralatan yang perlu diselenggara mengikut kategori dan di bawah tanggungjawab seksyen/pegawai; (d) Pemantauan aktiviti penyelenggaraan/kalibrasi dilaksanakan melalui semakan kendiri secara berkala oleh juruaudit dalaman PTJ 	
3.2.9	daripada minit 2.4.1 (e) – Maklum Balas Pelanggan: PPPA telah membangunkan polisi dan diperingkat pemurnian. Polisi tersebut akan dibuat edaran kepada semua Pegawai kanan Universiti dalam Mesyuarat pegawai Kanan pada 2 Mei 2013.	Tindakan: Pengarah PPPA

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>3.2.10 daripada minit 2.4.2 (b) i. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan yang diambil untuk meningkatkan jumlah responden adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Kajian kepuasan pelanggan dibuka sepanjang masa (b) Kempen untuk mengisi kajian kepuasan pelanggan atau ‘Open Day’, ‘Hari Bersama Pelangan’ (c) Menentukan jumlah minimum sampel (responden) bagi setiap PTJ dan menjadikannya sebagai KPI pentadbir PTJ (d) Edaran borang secara ‘hardcopy’ (e) ‘create awareness’ di kalangan TPKP PTJ (Perjumpaan PKPU bersama TPKP pada 21 Nov. 2012) 	Makluman
	<p>3.2.11 daripada minit 2.4.2 (b) ii – Kajian Kepuasan Pelanggan: Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa sebagai salah satu kaedah untuk meningkatkan jumlah responden. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012.</p>	Makluman
	<p>3.2.12 daripada minit 2.4.2 (c) dan (d) – Kajian Kepuasan Pelanggan: Peneraju telah mengenalpasti punca dan tindakan pembetulan tidak mencapai skor <i>mean</i> yang ditetapkan bagi tahun 2012, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Punca: Penyelidik tidak <i>alert</i> dengan e-survey/online, hebahan tidak menyeluruh, dan soalan survey kurang difahami oleh responden. (b) Tindakan pembetulan: Tentukan saiz sampel yang mencukupi dan sediakan senarai responden mengikut kluster penyelidikan, PTJ pantau dan ada tindakan susulan, Pihak Pejabat TNCPI telah membuat pindaan soalan kajian Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi 	Makluman
	<p>3.2.13 daripada minit 2.4.2 (e) i – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan yang dilaksanakan oleh PTJ bagi penilaian Kualiti perkhidmatan dan kualiti profesionalisme yang tidak mencapai sasaran adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Menambah kemudahan dewan tutorial untuk pelajar; (b) Menambah tempat duduk pelajar di ruang menunggu; (c) Menambah tempat duduk pelajar di Foyer; (d) Menambah <i>flip chart</i> untuk kemudahan. 	Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/MAKLUMAN
	3.2.14 daripada minit 2.4.2 (e) ii – Kajian Kepuasan Pelanggan: Permohonan geran penyelidikan dengan lebih agresif dibuat untuk meningkatkan sasaran bagi item Pengurusan Penyelidikan	Makluman
	3.2.15 daripada minit 2.4.2 (e) iii – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan yang dilaksanakan oleh Peneraju Proses untuk meningkatkan sasaran Proses Perkhidmatan Sokongan bagi item Kemudahan Komunikasi dan Kemudahan Fizikal Lain adalah dengan membuka Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012 menunjukkan peratusan responden yang menilai pada skor purata 3.5 dan ke atas mengikut kategori telah meningkat dan mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu Kemudahan komunikasi sebanyak 79.9% dan Kemudahan fizikal sebanyak 82.6%.	Makluman
	3.2.16 daripada minit 2.4.2 (f) – Kajian Kepuasan Pelanggan: Bahagian Perancangan Korporat (BPK) telah melaksanakan perbincangan diperingkat universiti bagi menentukan pelaporan yang sesuai dengan kajian kepuasan pelanggan. Keputusan semasa perbincangan pada 26 April 2013 menetapkan bahawa sasaran 70% responden yang memilih skala 4 dan 5.	Makluman
	3.2.17 daripada minit 2.5.1 – Status Tindakan Pencegahan: mengambil makluman sebanyak 5 tindakan pencegahan yang telah diambil tindakan bagi memastikan sasaran KPI UPM bagi tahun 2012 dapat dicapai (Rujuk Lampiran 1).	Makluman
	3.2.18 daripada minit 2.6.2 (a) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: PTJ telah mengambil maklum mengenai penurunan kuasa/tanggungjawab kepada Ketua PTJ bagi proses pelantikan profesor kontrak dan mengambil tindakan iaitu – <ul style="list-style-type: none"> (a) Setiap lantikan profesor kontrak di fakulti adalah berlandaskan keupayaan mereka dan sasaran/KPI universiti; (b) Fakulti menentukan KPI Profesor Kontrak selaras dengan KPI Profesor penuh masa; (c) Memantau pencapaian felo penyelidik, post-doc dan penyelidik bersekutu secara berterusan sejajar dengan KPI; (d) Menyambung kontrak Profesor yang menyumbang kepada KPI universiti dan peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan 	Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>3.2.19 daripada minit 2.6.2 (b) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: PTJ telah mengambil maklum mengenai Flexi-SKT untuk pegawai akademik dan dimaklumkan bahawa –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) pegawai akademik fakulti banyak menyumbang dalam bidang penerbitan dan penyelidikan (b) amalan flexi-SKT telah dilaksanakan kepada semua staf akademik; (c) dapat mengekalkan status 5 bintang MYRA <p>3.2.20 daripada minit 2.6.2 (c) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: PTJ telah mengambil maklum mengenai pembentukan dan pelaksanaan Indeks Prestasi PTJ (<i>star rating</i>) dan dimaklumkan bahawa hasil daripada pelaksanaan ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) dapat meningkatkan <i>star rating</i>; (b) meningkatkan ‘copyright’ program dan mohon geran penyelidikan luar; (c) mengambil langkah menjimatkan kos operasi dalam semua aktiviti yang dijalankan secara berterusan ; (d) meningkatkan aktiviti menjana pendapatan dengan meningkatkan kualiti, kecekapan analisis, menawarkan analisis/ujian baru dan meningkatkan promosi/jaringan dengan pihak industri; (e) mengambil langkah penamaian secara berterusan. <p>3.2.21 daripada minit 2.6.2 (d) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman mengenai penubuhan UPM-i yang bertujuan untuk mempromosi UPM, meningkatkan pengambilan pelajar antarabangsa, dan meningkatkan kecekapan pengurusan perkhidmatan kepada pelajar antarabangsa. Mesyuarat dimaklumkan bahawa tindakan dilaksanakan mengikut fungsi penubuhan.</p> <p>3.2.22 daripada minit 2.6.2 (e) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman mengenai pemusatan staf teknologi maklumat dan dimaklumkan bahawa perkhidmatan diberikan adalah berdasarkan fungsi menerusi perkhidmatan berpusat dan perkhidmatan mengikut zon.</p> <p>3.2.23 daripada minit 2.6.2 (f) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman mengenai perubahan kontrak sewaan MTDC dan dimaklumkan bahawa Pejabat Penasihat Undang-Undang (PPUU) bertindak sebagai penasihat dan membuat perjanjian ke atas sebarang perubahan kontrak. Walau bagaimanapun keputusan perbincangan adalah diantara Bursar UPM dan MTDC.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>3.2.24 daripada minit 2.6.2 (g) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman mengenai pelaksanaan u-RESPONS sebagai sistem maklumbalas pelanggan berpusat dan dimaklumkan bahawa naik taraf sistem u-Respons telah berkuatkuasa pada Januari 2013.</p> <p>3.2.25 daripada minit 2.6.2 (h) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman mengenai semakan semua kontrak yang tidak memihak kepada UPM dan dimaklumkan bahawa Semakan ke atas kontrak yang tidak memihak kepada UPM adalah tertakluk kepada persetujuan kedua-dua pihak yang memasuki transaksi perjanjian.</p> <p>3.2.26 daripada minit 2.7 – Peluang Penambahbaikan: Mesyuarat mengambil makluman sebanyak 11 peluang penambahbaikan yang dilaporkan pada tahun 2012 telah diambil tindakan (Rujuk Lampiran 2).</p> <p>3.2.27 daripada minit 2.7.2 – Peluang Penambahbaikan: Mesyuarat mengambil makluman mengenai keselamatan bangunan yang tidak memenuhi spesifikasi. Dimaklumkan bahawa Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA):</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) dalam proses mengenal pasti bangunan yang tidak selamat khususnya yang berusia lebih 20 tahun. (b) telah memohon peruntukan dalam <i>3rd Rolling Plan</i>. (c) akan menganjurkan kursus Pemeriksaan Keselamatan Bangunan dan peserta yang terlibat adalah wakil dari setiap PTJ. <p>3.2.28 daripada minit 2.8.1 (b) – Hal-hal Lain: Mesyuarat mengambil makluman mengenai penglibatan pelajar membantu dalam aktiviti universiti iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Projek laluan pejalan kaki dan laluan basikal di kampus Serdang - Pihak Universiti menggunakan khidmat pelajar dalam kajian yang dijalankan untuk menentukan masa yang diambil untuk berjalan kaki dan berbasikal dari satu destinasi ke satu destinasi agar projek yang bakal dilaksanakan yang telah dirancang dapat memenuhi kehendak pelanggan dan mencapai sasaran yang ditetapkan. (b) Minggu Perkasa Putra - Pihak Universiti melantik pelajar sebagai fasilitator di peringkat Universiti dan Kolej Kediaman dalam memastikan program Minggu Perkasa Putra berjalan seperti yang dirancang bagi menampung kekurangan pegawai bertugas. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(c) Pendaftaran pelajar baharu - Pihak Universiti melantik pelajar bagi membantu urusan operasi pendaftaran pelajar sebelum dan sehingga selesai urusan pendaftaran. Pelajar terlibat membantu urusan pendaftaran pelajar baharu di semua Kolej Kediaman semasa pelajar baharu hendak mendaftar masuk di Universiti, termasuk mewakili Universiti sebagai penyambut tetamu kepada ibu bapa pelajar, dan semasa pergerakan pelajar dari tempat parkir ke Kolej-Kolej Kediaman.</p> <p>(d) Majlis Konvokesyen - Pelajar yang menyertai PALAPES terlibat dengan acara perbarisan tabik kehormat Tuanku Canselor. Pelajar yang menyertai SUKSIS terlibat sebagai pegawai pengiring kepada wakil-wakil IPTA yang hadir semasa Konvokesyen. Pelajar-pelajar juga dilantik sebagai petugas bagi memastikan kelancaran pergerakan kenderaan ibu bapa, dan Pelajar juga terlibat dalam mengendalikan program <i>wall climbing</i>, pertandingan memancing, persempahan pentas, jualan hasil pertanian dan sukaneka Pesta Konvo.</p> <p>(e) Persembahan kebudayaan untuk majlis rasmi Universiti - Pelajar terlibat dalam mempersembahkan seni kebudayaan seperti tarian, nyanyian, nasyid dan bacaan Al-Quran semasa majlis rasmi yang dilaksanakan seperti, Konvokesyen, Alumni <i>Home Coming</i>, majlis Gemilang Akademia, majlis berbuka puasa bersama Tuanku Canselor, majlis jamuan Hari Raya, Pesta Konvokesyen dan Mini MAHA.</p> <p>3.2.29 daripada minit 2.8.2 (b) – Hal-hal Lain: Mesyuarat mengambil makluman mengenai Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) dan dimaklumkan bahawa pemantauan secara berkala dibuat pada mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti (JKJK). Dimaklumkan juga UPM akan menghantar 2 kumpulan KIK ke Konvensyen KIK peringkat IPTA di Universiti Utara Malaysia pada 20 hingga 22 Mei 2013.</p> <p>3.2.30 daripada minit 2.8.3 (b) – Hal-hal Lain: Mesyuarat mengambil makluman mengenai Laporan Ketakakuruan (NCR) Tegar dan PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan antaranya adalah:</p> <p>(a) mengenal pasti individu yang terlibat dan berusaha untuk mengatasi ketakakuruan tegar bagi sesi audit yang akan datang;</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(b) melaksanakan semakan kendiri secara berterusan bagi memastikan ketakuran (tegar) tidak berulang dan memastikan individu yang terlibat menjalani latihan yang bersesuaian;</p> <p>(c) mengadakan taklimat/kesedaran SPK kepada staf yang terlibat supaya ketakuran tidak berulang.</p> <p>3.2.31 daripada minit 2.8.4 – Hal-hal Lain: Mesyuarat mengambil makluman mengenai Peningkatan Penggunaan Sistem ICT dan dimaklumkan bahawa Pusat Pembangunan Maklumat dan komunikasi (iDEC) telah melaksanakan 2 inisiatif dalam usaha meningkatkan penggunaan ICT iaitu pemindahan proses manual kepada <i>online</i>; dan pemusatan proses dan data.</p> <p>3.2.32 daripada minit 2.8.5 – Hal-hal Lain: Mesyuarat mengambil makluman mengenai Pelaksanaan Kerja Lebih Masa dan mengambil tindakan antaranya adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) memantau terhadap perlaksanaan kerja lebih masa dengan memastikan bahawa kerja lebih masa diluluskan untuk tugas-tugas yang perlu dan penting sahaja; (b) mengeluarkan surat kelulusan kerja lebih masa sebelum kerja dilakukan; (c) menghadkan kerja lebih masa kepada keperluan makmal mengikut jadual waktu dan tempahan sahaja; (d) menyediakan jadual rancangan kerja lebih masa secara bulanan, dan membuat giliran kepada staf bertugas; (e) membenarkan kerja lebih masa hanya kepada kerja/tugas yang mendesak dengan kebenaran Penyelia. <p>3.3 Penemuan Audit</p> <p>3.3.1 Audit Pensijilan Semula oleh SIRIM</p> <p>Mesyuarat dimaklumkan pembentangan laporan audit Pensijilan Semula oleh SIRIM (Rujuk Lampiran 3) dan mengambil makluman bahawa -</p> <p>(a) Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM pada 12-15 Jun dan 19-22 Jun 2012. Sepanjang audit, seramai 11 orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat <i>tertiary</i>, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(b) Hasil Audit Pensijilan Semula, terdapat 6 ketakakuran (10 bukti objektif) dan 31 peluang penambahbaikan.</p> <p>(c) Kesemua bukti objektif untuk penutupan ketakakuran (NCR) telah dimajukan kepada SIRIM dalam tempoh tiga (3) bulan seperti yang ditetapkan dan telah ditutup.</p> <p>3.3.2 Audit Dalaman 2013</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) dimaklumkan pembentangan laporan audit yang disediakan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM (rujuk Lampiran 4) dan mengambil maklum pelaksanaan audit dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) telah diadakan pada 25 hingga 28 Februari dan 4 hingga 7 Mac 2013. yang bertujuan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan. ii. mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM. <p>(b) dimaklumkan bahawa skop audit adalah menyeluruh dan pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.</p> <p>(c) mengambil makluman dan perhatian terhadap lima (5) kekuatan, enam (6) kelemahan/cadangan hasil daripada penemuan audit yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM.</p> <p>(d) memandang serius dan mengambil tindakan keatas 2 isu yang dilaporkan kerana telah menerima teguran daripada pihak SIRIM dalam tempoh 2 tahun berturut-turut dan masih dijumpai di dalam audit Dalaman iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. isu Kolej yang telah diserahkan urus pada PJSD atau UPM Holdings. ii. isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara SMP dan data mentah serta alat tentukuran. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Tindakan: TNC HEPA</p> <p>Tindakan: Semua Ketua PTJ</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(e) diminta mengambil perhatian dan tindakan berhubung beberapa penemuan audit bagi lima (5) klausa ketakakuran yang tertinggi iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. klausa 7.5.1 - Perancangan untuk Realisasi Produk mempunyai sebanyak 66 OE (29.1%); ii. klausa 4.2.4 - Kawalan Rekod sebanyak 36 OE (15.9%). iii. klausa 8.2.4 - Pemantauan dan Pengukuran Proses sebanyak 16 OE (7.0%). iv. klausa 6.4 - Persekutaran Kerja sebanyak 9 OE (4.0%). v. klausa 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa sebanyak 9 OE (4.0%). <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa-</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya. (b) Walau bagaimanapun, namun kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan. 	<p>Tindakan: Semua ahli Mesyuarat</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
3.4	<h3>3.4 Maklum Balas Pelanggan dan Kajian Kepuasan Pelanggan</h3> <h4>3.4.1 Maklum balas Pelanggan</h4> <p>Mesyuarat mengambil maklum laporan maklum balas pelanggan UPM dalam tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2012 (Rujuk Lampiran 5) dan-</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) mendapati bahawa bilangan maklum balas yang diterima mangikut kategori adalah sebanyak 347 aduan, sebanyak 146 cadangan, sebanyak 32 penghargaan , dan sebanyak 1294 pertanyaan. (b) mengambil makluman pada jumlah maklum balas mengikut jenis pengguna iaitu: <ul style="list-style-type: none"> i. seramai 778 (43%) maklum balas diterima daripada orang awam; ii. seramai 677 (37%) maklum balas diterima daripada pelajar; iii. seramai 314 (17%) maklum balas diterima daripada staf UPM; dan iv. seramai 50 (3%) maklum balas diterima daripada orang awam. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(c) dimaklumkan bahawa sebanyak 72 maklum balas yang masih dalam proses tindakan penutupan</p> <p>(d) meminta supaya Peneraju Proses menyediakan laporan analisis perbandingan penerimaan maklum balas tahun semasa dengan tahun sebelumnya.</p> <p>Kesimpulan:</p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan supaya semua maklum balas yang diterima perlu diteliti, ditentukan punca ketakakuran dan mengambil tindakan sewajarnya supaya dapat menambahbaik perkhidmatan yang diberi.</p> <p>3.4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan</p> <p>Mesyuarat –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) mengambil makluman laporan kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan pada 21 Mac hingga 31 Disember 2012 (Rujuk Lampiran 6). (b) dimaklumkan bahawa pengumpulan data dilaksanakan menggunakan borang soal selidik secara <i>online</i> termasuk kajian lain mengikut keperluan dan fungsi spesifik PTJ. (c) mengambil makluman taburan responden mengikut skop perkhidmatan, dan mesyuarat - <ul style="list-style-type: none"> i. mendapati berlaku penurunan peratusan responden keseluruhan antara tahun 2011 berbanding 2012 iaitu sebanyak 6%. ii. dimaklumkan berlaku peningkatan responden bagi skop Penyelidikan dan Inovasi sebanyak 56%, dan skop Perkhidmatan sokongan sebanyak 3%. iii. mengambil makluman penurunan responden bagi skop pengajian prasiswazah sebanyak 36% dan skop pengajian pasca siswazah sebanyak 27%. Mesyuarat meminta supaya mengambil perhatian dan tindakan sewajarnya untuk meningkatkan jumlah responden pada kajian akan datang bagi skop . 	<p>Makluman</p> <p>Tindakan: TWP Pengurusan Penyelaras Kepuasan pelanggan Universiti</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Tindakan: TWP Prasiswazah dan TWP Siswazah</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(d) mengambil makluman perbandingan pencapaian bagi sasaran tahunan antara tahun 2011 dan 2012. Mesyuarat dimaklumkan berlaku peningkatan peratus pencapaian bagi semua skop perkhidmatan. Peningkatan ini disebabkan perubahan kaedah pengukuran iaitu daripada 70% yang menilai skala 4 dan ke atas pada tahun 2011 kepada 70% responden yang menilai skor mean 3.5 dan ke atas pada tahun 2012.</p> <p>(e) mengambil maklum peratusan pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut kategori item, dan mesyuarat mendapati bahawa terdapat beberapa kategori penilaian mengikut kategori item yang tidak mencapai sasaran sebanyak 70% dan Peneraju diminta menyelaras dan mengambil tindakan pada ketakakuruan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Proses Prasiswazah: Kualiti perkhidmatan sebanyak 66.5%. ii. Proses pasca siswazah: Kualiti perkhidmatan sebanyak 69.8%. iii. Proses Penyelidikan dan Inovasi: Pengurusan Penyelidikan di Pejabat TNCPI / RMC sebanyak 49.2%, dan Pelaksanaan dan pemantauan penyelidikan di PTJ iv. Proses Perkhidmatan Sokongan: Kemudahan Komunikasi sebanyak 67.6% dan Kemudahan Fizikal Lain sebanyak 67.5%. <p>(f) mengambil maklum taburan penilaian (komen) pelanggan yang tertinggi mengikut kategori maklum balas iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. skop perkhidmatan Penyelidikan dan Inovasi menerima maklum balas tertinggi bagi 2 kategori iaitu penghargaan sebanyak 35 dan cadangan sebanyak 214. ii. Skop perkhidmatan sokongan menerima sebanyak 50 aduan. <p>Kesimpulan:</p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa UPM akan mengambil tindakan mengikut keutamaan, terhadap penemuan kajian kepuasan pelanggan berdasarkan sumber sedia ada bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Tindakan: TNC AA / TWP Prasiswazah</p> <p>Tindakan: TNC AA / Dekan SPS</p> <p>Tindakan: TNC PI, Ketua PTJ, TWP TNC PI, TWP PTJ</p> <p>Tindakan: Pengarah iDEC, Pengarah PPPA, Ketua PTJ</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
3.4	<p>Prestasi Proses dan Kepatuhan Produk/Perkhidmatan</p> <p>Mesyuarat –</p> <p>3.4.1 dimaklumkan bahawa Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM telah disedia dan disemak oleh Pengurusan Universiti bersama semua Peneraju. Pencapaian bagi sasaran KPI yang ditetapkan telah dibincang dan dibentangkan pada siri bengkel setiap sukuan tahun bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ).</p> <p>3.4.2 mengambil maklum laporan pencapaian KPI UPM bagi sukuan keempat (Q4) 2012 (Rujuk Lampiran 7) dan mesyuarat mendapati bahawa sebanyak 46 indikator utama telah diukur bagi Q4 2012, dan pencapaiannya adalah sebanyak 95.27% berbanding tahun 2011 sebanyak 92.74%. Didapati bahawa terdapat peningkatan.</p> <p>3.4.3 dimaklumkan mengenai pencapaian mengikut pecahan Peneraju iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Akademik sebanyak 96.29%; (b) Penyelidikan dan inovasi sebanyak 85.99%; (c) Hal ehwal pelajar sebanyak 98.28%; (d) Jaringan industri dan masyarakat sebanyak 97.38%; (e) Sumber manusia sebanyak 88.93%; (f) Pengurusan kewangan sebanyak 100%; dan (g) Perkhidmatan perpustakaan sebanyak 100%. <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa pencapaian KPI 2012 berbanding <i>baseline</i> 2011 telah dapat melepassi sasaran yang ditetapkan dan tindakan sewajarnya telah dan sedang diambil bagi mana-mana sasaran yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
3.5	<p>Status Tindakan Pencegahan dan Tindakan Pembetulan</p> <p>3.5.1 Tindakan Pencegahan</p> <p>(a) Mesyuarat meneliti laporan status tindakan pencegahan UPM bagi tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013 iaitu sebanyak 5 tindakan telah dibuat bagi mengelakkan ketakakuran berlaku (Rujuk Lampiran 8).</p>	<p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/MAKLUMAN
	<p>3.5.2 Tindakan Pembetulan</p> <p>(a) Mesyuarat meneliti laporan status tindakan pembetulan UPM yang direkodkan bagi tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013 iaitu sebanyak 8 ketakakuran (Rujuk Lampiran 9).</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Setelah menerima dan meneliti status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan serta ringkasan status tindakan (rujuk Lampiran 10), UPM mendapati bahawa tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan direkodkan dan dilaksanakan secara berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan bagi mencapai KPI Universiti.</p>	Makluman
3.6	<p>Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti</p> <p>Mesyuarat –</p> <p>3.6.1 dimaklumkan bahawa laporan perubahan yang memberi kesan kepada SPK ini merangkumi aspek perubahan yang dilihat dari segi penstrukturran organisasi, perubahan terhadap proses kerja melalui teknologi dan inovasi, laporan pencapaian KPI UPM dan sebagainya yang memberi kesan kepada sistem penyampaian perkhidmatan pencapaian universiti secara keseluruhan.</p> <p>3.6.2 meneliti laporan Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan dimaklumkan berkenaan empat belas (14) perubahan dilaporkan yang memberi impak besar kepada Universiti (Rujuk Lampiran 11).</p> <p>3.6.3 dimaklumkan bahawa lima (5) perubahan yang memberi kesan kepada SPK yang dilaporkan masih dalam proses tindakan pelaksanaan, iaitu:</p> <p>(a) Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus – Menggalakkan gaya hidup sihat; Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus; Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah; Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal.</p>	Makluman Makluman Makluman Makluman Makluman Makluman Makluman Makluman Tindakan: TNC (HEPA) / TWP HEPA

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(b) Klinik pengembangan Putra – Menjadi pusat rujukan untuk industri dan petani supaya program pemindahan teknologi dapat memberikan impak yang signifikan.</p> <p>(c) Penubuhan Muzium Warisan Melayu – Mengkomunikasikan warisan tinggalan cendekiawan (artifik melayu) terdahulu yang dapat mendorong dan mencabar generasi pendidik, penyelidik dan pelajar untuk menyingkap rahsia kecemerlangan silam yang telah berjaya menubuhkan tamadun hebat.</p> <p>(d) Pembentukan geran insentif pengajaran dan pembelajaran (GIPP) - membiayai aktiviti penyelidikan pegawai akademik UPM, bertujuan untuk meningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaranmeningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaran.</p> <p>(e) Memasang palang elektronik dan pagar keliling kampus - Penambahbaikan bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa UPM telah melaksanakan perubahan yang memberi kesan kepada pelaksanaan SPK secara berterusan untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan dan mencapai tahap kepuasan pelanggan.</p>	<p>Tindakan: Pengarah Pusat Transformasi Komuniti Universiti</p> <p>Tindakan: Dekan FBMK</p> <p>Tindakan: TNC PI, TWP TNC PI</p> <p>Tindakan: Bahagian Keselamatan</p> <p>Makluman</p>
3.7 Peluang Penambahbaikan	<p>Mesyuarat-</p> <p>3.7.1 dimaklumkan bahawa laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan daripada hasil penemuan kajian kepuasan pelanggan, pemantauan proses produk/perkhidmatan, analisis data, hasil laporan pencapaian KPI UPM dan sebagainya.</p> <p>3.7.2 meneliti laporan peluang penambahbaikan bagi tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013 adalah sebanyak 6 yang disenaraikan (rujuk Lampiran 12). Mesyuarat meminta supaya melaksanakan tindakan yang dilaporkan mengikut tarikh/tempoh yang dinyatakan.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman / Tindakan: Ketua PTJ yang berkaitan</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/MAKLUMAN
3.8	<p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan peluang penambahbaikan hendaklah dilaksanakan secara berterusan untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.</p> <p>Hal-hal Lain</p> <p>3.8.1 Kelulusan Cadangan Pindaan Dokumen</p> <p>Mesyuarat-</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) menerima dan meneliti cadangan pindaan dokumen bagi skop pengurusan iaitu Manual Kualiti dan Prosedur Audit Dalaman (Rujuk Lampiran 13). (b) bersetuju dengan cadangan pindaan dokumen dan akan berkuatkuasa pada 9 Mei 2013. <p>3.8.2 Pergerakan Juruaudit semasa Audit Pemantauan SIRIM</p> <p>Mesyuarat-</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) mengambil makluman pihak SIRIM akan melaksanakan Audit Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 pada 13 hingga 17 Mei 2013. (b) dimaklumkan mengenai pergerakan Juruaudit sepanjang audit di Pusat Tanggungjawab (Rujuk Lampiran 14). <p>KESIMPULAN KESELURUHAN</p> <p>Secara keseluruhannya mendapati bahawa Dasar Kualiti Universiti Putra Malaysia (UPM) adalah sesuai dan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPM bagi tempoh Jun 2012 hingga Mac 2013 adalah mencukupi dan berkesan. Keseluruhannya pencapaian KPI UPM Q4 2012 adalah cemerlang iaitu sebanyak 95.27%. Bagi sasaran KPI Q4 2012 yang masih belum tercapai, tindakan pembetulan telah dilaksanakan. Cadangan penambahbaikan telah dipersetujui sebagai salah satu tindakan penambahbaikan berterusan kepada SPK UPM.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Tindakan: Bahagian Jaminan Kualiti UPM</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>PENANGGUHAN</p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 10.45 pagi dengan ucapan terima kasih daripada Pengerusi.</p>	

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) KALI KE-3

Tarikh : 2 Mei 2013 (Khamis)
Masa : 9:00 pagi – 1:00 petang
Tempat : Bilik Mesyuarat Utama, Aras 4, FPSK

HADIR		
1.	YBhg. Profesor Datuk Dr. Mohd. Fauzi Hj. Ramlan (Pengerusi)	Pejabat Naib Canselor
2.	YBhg. Profesor Datin Paduka Dr. Aini binti Ideris	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
3.	YBhg. Profesor Dato' Ir. Dr. Mohd. Saleh bin Jaafar	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
4.	YBhg. Profesor Dr. Mohammad Shatar bin Sabran	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
5.	YBhg. Profesor Dr.-Ing. Ir. Renuganth Varatharajoo	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)
6.	YBhg. Dato' Wan Azman bin Wan Omar	Pejabat Pendaftar
7.	Encik Zulkiflee bin Othman	Pejabat Bursar
8.	Encik Amir Hussain bin Md. Ishak	Perpustakaan Sultan Abdul Samad
9.	YBhg. Profesor Dr. Abdul Shukor bin Juraimi	Fakulti Pertanian
10.	YBhg. Profesor Datin Dr. Faridah Hanum binti Ibrahim	Fakulti Pertanian
11.	YBhg. Profesor Dr. Mohd. Hair bin Bejo	Fakulti Perubatan Veterinar
12.	YBhg. Profesor Dr. Ab. Rahim bin Bakar	Fakulti Pengajian Pendidikan
13.	YBhg. Profesor Dr. Zainal Abidin bin Talib	Fakulti Sains
14.	Profesor Madya Dr. Abdul Mua'ti @ Zamri bin Ahmad	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
15.	YBhg. Profesor Dr. Hajjah Rahinah binti Ibrahim	Fakulti Rekabentuk dan Senibina
16.	YBhg. Profesor Dr. Norlijah binti Othman	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
17.	YBhg. Profesor Dr. Mohd. Ali bin Hassan	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
18.	Profesor Madya Dr. Ramdzani bin Abdullah	Fakulti Pengajian Alam Sekitar
19.	YBhg. Profesor Dr. Bujang Kim Huat	Sekolah Pengajian Siswazah
20.	YBhg. Profesor Dr. Japar Sidek bin Bujang	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPM KB
21.	YBhg. Profesor Dr. Abdul Rahman bin Omar	Institut Biosains
22.	YBhg. Profesor Dato' Dr. Kamel Ariffin bin Mohd. Atan	Institut Penyelidikan Matematik
23.	YBhg. Profesor Dr. Russly bin Abd. Rahman	Institut Penyelidikan Produk Halal
24.	Profesor Madya Dr. Bahaman bin Abu Samah Institut Pengajian Sains Sosial	Institut Pengajian Sains Sosial
25.	YBhg. Profesor Dr. Paridah binti Md. Tahir	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan

LAMPIRAN A
SENARAI KEHADIRAN

HADIR		
26.	Profesor Madya Dr. Shamala a/p K. Subramaniam	Akademi Sukan
27.	Profesor Madya Dr. Nordin bin Abdul Rahman	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC UPM)
28.	YBhg. Profesor Dr. Mahiran binti Basri	Pusat Asasi Sains Pertanian
29.	Tuan Haji Anuar bin Haji Ahmad	Pusat Kebudayaan & Kesenian SSAAS
30.	Profesor Madya Dr. Mansor bin Abu Talib	Pusat Alumni
31.	Profesor Madya Dr. Azizan bin Asmuni Pengarah, Pusat Hubungan dan Jaringan Industri	Pusat Hubungan dan Jaringan Industri
32.	Profesor Madya Dr. Samsul Bahari bin Mohd. Noor	Pej. Pemb. dan Pengurusan Aset
33.	Dr. Mohd. Rafee bin Baharudin	Pej. Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan
34.	Profesor Madya Dr. Shameem Mohd. Rafik Khan	Pejabat Pemasaran dan Komunikasi
35.	YBhg. Profesor Dr. Abd. Wahid bin Haron	Taman Pertanian Universiti
36.	YBhg. Profesor Madya Dr. Samsilah binti Roslan	Putra Science Park
37.	Dr. Amini Amir bin Abdullah	Kolej Kelima
38.	Profesor Madya Dr. Haji Jamaludin bin Haji Ahmad	Kolej Keenam
39.	Lt. Kolonel Othman bin Jailani	Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah
40.	Profesor Madya Dr. Farinazleen binti Mohamad Ghazali	Kolej Pendeta Za'ba
41.	Profesor Madya Dr. Zulkiflle bin Leman	Kolej Sepuluh
42.	Puan Iza Dura binti Abdul Manan	Kolej Sebelas
43.	Dr. Omrah bin Hassan @ Hussin	Kolej Empat Belas
44.	Dr. Paiman bin Bawon	Pengetua, Kolej Enam Belas
45.	Puan Zainora binti Abdul Talib	Bahagian Audit Dalam
46.	Dr. Yahaya bin Abu Ahmad	Pusat Kesihatan Universiti
47.	Tuan Haji Hamzah bin Haji Ismail	Pusat Sukan
48.	Encik Mohd. Nazri bin Md. Yassin	Pejabat Naib Canselor
49.	Tuan Haji Rosdi bin Wah	Pejabat TNC (Akademik & Antarabangsa)
50.	Encik Suhaifi bin Sulaiman	Sekolah Pengajian Siswazah
51.	Puan Chek Zan binti Kasah	Pejabat TNC (Penyelidikan & Inovasi)
52.	Tuan Haji Hashim bin Md. Shari	Pejabat TNC (HEP & Alumni)
53.	Puan Nor Adida binti Ab. Khalid	Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)
54.	Puan Rohani bt. Abdul Latiff	Pejabat Bursar
55.	Puan Siti Rozana binti Supian	Pejabat Pendaftar
56.	Puan Rosmala binti Abd. Rahim	Perpustakaan Sultan Abdul Samad

LAMPIRAN A
SENARAI KEHADIRAN

HADIR		
57.	Puan Wan Nahariah binti Wan Tahir	Pusat Pembangunan Akademik
58.	Encik Rosmi bin Othman	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
59.	Puan Hamidah binti Meseran	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
60.	Tuan Haji Mohd. Nizan bin Jaafar	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
61.	Puan Hasliza binti Zakaria	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
62.	Encik Mohd Ya'sak bin Masod	Pusat Kesihatan Universiti
63.	Encik Alzasha Illiyin bin Zainal Alam Pusat Islam	Pusat Islam
64.	Tuan Haji Latif bin Anwar	Bahagian Keselamatan
65.	Encik Julbakar bin Tajudin	Fakulti Perubatan Veterinar
66.	Tuan Haji Abdul Ghani bin Hashim	Taman Pertanian Universiti
67.	Encik Abd. Razak bin Ahmad	Penerbit
68.	Encik Muhammad Adil bin Ahmad Tajuddin	Pejabat Penasihat Undang-Undang
69.	Encik Ramli bin Sulong	Fakulti Pertanian
70.	Encik Mustafa bin Che Ali	Fakulti Perhutanan
71.	Tuan Haji Ruslan bin Mohammad	Fakulti Kejuruteraan
72.	Encik Asbullah bin Mohd. Yusof	Fakulti Pengajian Pendidikan
73.	Puan Fairuz bt. Muchtar	Fakulti Sains
74.	Puan Zainaf binti Udin	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
75.	Tuan Haji Mohd. Aris Fadzillah bin Haji Abdullah	Fakulti Ekologi Manusia
76.	Encik Shari Shawarudin bin Pandak Osman	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
77.	Encik Ab. Malek bin Simon	Fakulti Rekabentuk dan Senibina
78.	Tuan Haji Amran bin Zakaria	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
79.	Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
80.	Encik Amiruddin bin Abdul Aziz	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
81.	Encik Mhd. Hussin bin Abd. Rahim	Fakulti Pengajian Alam Sekitar
82.	Encik Nalong Anak Buda	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPM KB
83.	Encik Hisyamuddin bin Hashim	Pusat Asasi Sains Pertanian
84.	Tuan Haji Jamsari bin Tamsir	Institut Biosain
85.	Tuan Haji A'ni bin Hamzah	Institut Teknologi Maju
86.	Encik Saheh bin Said	Institut Gerontologi

LAMPIRAN A
SENARAI KEHADIRAN

HADIR		
87.	Puan Wan Rohani binti Wan Mohamed	Institut Penyelidikan Matematik
88.	Encik Ahmad Nizam bin Abdullah	Institut Penyelidikan Produk Halal
89.	Cik Aidawati binti Ramali	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
90.	Encik Jamalludin bin Mohd Yatim	Institut Pengajian Sains Sosial
91.	Puan Sarah Salwah binti Adnan	Institut Pertanian Tropika
92.	Puan Noorizai binti Mohamad Noor (Setiausaha)	Pejabat Pendaftar

TIDAK HADIR		
1.	Profesor Madya Dr. Rozanah binti Abd. Rahman	Pejabat Penasihat Undang-Undang
2.	YBhg. Profesor Dr. Mohd. Shahwahid bin Haji Othman	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
3.	YBhg. Profesor Dr. Fakhru'l-Razi bin Ahmadun	Fakulti Kejuruteraan
4.	YBhg. Profesor Dr. Mohd. Yazid bin Abdul Manap	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
5.	Profesor Madya Dr. Zaid bin Ahmad	Fakulti Ekologi Manusia
6.	YBhg. Profesor Dr. Ramlan bin Mahmood	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
7.	YBhg. Profesor Dr. Robiah binti Yunus	Institut Teknologi Maju
8.	Y.M. Profesor Dr. Tengku Aizan binti Tengku Abdul Hamid	Institut Gerontologi
9.	YBhg. Profesor Datin Paduka Dr. Fatimah binti Mohamed Arshad	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan
10.	YBhg. Profesor Dr. Zulkifli bin Idrus	Institut Pertanian Tropika
11.	Dr. Khairulmizam bin Samsudin	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
12.	YBhg. Profesor Dr. Raha binti Abdul Rahim	Pusat Pengurusan Penyelidikan
13.	YBhg. Profesor Dr. Aida Suraya binti Haji Md. Yunus	Pusat Pembangunan Akademik
14.	Tuan Haji Mohamed Ghazali bin Haji Ali	Pusat Islam Universiti
15.	Profesor Madya Dr. Zulhamri bin Abdullah	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan
16.	YBhg. Profesor Dr. Abdul Jalil bin Nordin	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear
17.	YBhg. Profesor Dr. Mazanah binti Muhamad	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser
18.	YBhg. Profesor Dr. Aziz bin Arshad	Pusat Sains Marin, Port Dickson
19.	Profesor Madya Dr. Mardziah Hayati binti Abdullah	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa
20.	YBhg. Profesor Dr. Nor Kamariah binti Noordin	Bahagian Perancangan Korporat
21.	ACP Abdul Razak bin Abdul Ghafur	Bahagian Keselamatan
22.	Dr. Roselan bin Baki	Kolej Mohamed Rashid
23.	Dr. Saidon bin Amri	Kolej Kedua

LAMPIRAN A
SENARAI KEHADIRAN

TIDAK HADIR		
24.	Dr. Pakhriazad bin Hasan Zaki	Kolej Tun Dr. Ismail
25.	Dr. Hanafiah binti Ayub	Kolej Canselor
26.	Dr. Abdul Razak bin Abdul Rahman	Kolej Tun Perak
27.	Profesor Madya Dr. Faieza binti Abdul Aziz	Kolej Dua Belas
28.	Dr. Arifin bin Abdu	Kolej Tiga Belas
29.	Profesor Madya Dr. Mohamad Azani bin Alias	Kolej Lima Belas
30.	Profesor Dr. Mohd. Roslan bin Sulaiman	Kolej Tujuh Belas
31.	Puan Kamariah binti Mohd. Saidin	Penerbit
32.	Encik Fauzi bin Che Yusuf	Kolej Tun Perak
33.	Encik Mustaffa bin Haji Dollah	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
34.	Encik Mohd Khairi bin Hasan	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan
35.	Encik Nor Azlan bin Mohammed	Pejabat Naib Canselor

TURUT HADIR		
1.	Profesor Madya Dr. Arshad bin Abd.Samad	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar
2.	Dr. Rahimah Ibrahim	Institut Gerontologi
3.	Encik Muhamzam bin Mansor	Pejabat Pendaftar
4.	Encik Mat Razi bt. Abdullah	Pejabat Pendaftar
5.	Puan Noraihan bt. Noordin	Pejabat Pendaftar
6.	Cik Mahmudah bt. Aunudin	Pejabat Pendaftar
7.	Puan Rahiza Abu Hanipah	Kolej Dua Belas
8.	Tuan Haji Mastor bin Yusof	Kolej Tiga Belas

TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN MKSP YANG LEPAS

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
1.	Aktiviti pengurusan dan pembangunan universiti berkemungkinan terjejas	Pengurangan peruntukan bajet Universiti Penyelidikan (RU) sebanyak RM50juta bermula tahun 2013 yang memerlukan UPM untuk menjana pendapatan sendiri kerana KPT akan menggunakan model agihan bajet berdasarkan prestasi (PSPTN vs <i>Buying of Service</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mewujudkan/meningkatkan portfolio penjanaan pendapatan antaranya waqaf, harta tanah, yuran, penjanaan pendapatan UPM Holdings, perkhidmatan, sewaan dan hasil ladang. • Perlu melihat kepada bidang penjimatan/kawalan kos 	Bendahari	<p>(1) Menetapkan sasaran penjanaan pendapatan. (KPI Pejabat Bursar – RM22juta)</p> <p>(2) Memantau pencapaian sasaran mengikut portfolio penjanaan pendapatan.</p> <p>(3) Mewujudkan Seksyen Penjanaan Pendapatan di bawah struktur organisasi Pejabat Bursar mulai 01 Mac 2013</p> <p>(4) Bertanggungjawab dalam merancang dan mengenalpasti serta mengurus sumber universiti yang boleh menjana pendapatan di samping itu ianya bertanggungjawab sebagai penyelaras di dalam aktiviti penjanaan pendapatan PTJ lain</p> <p>(5) Fokus kepada aktiviti penjanaan berdasarkan portfolio yang ditetapkan. Sasaran RM100juta</p>

LAMPIRAN 1
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
					<p>(6) Keputusan JPU Bil. 468.05 pada 27 Disember 2012 bersetuju entiti pengurusan Dana Wakaf Ilmu UPM diletakkan di bawah Bahagian Penjanaan Pendapatan Pejabat Bursar.</p> <p>Cadangan penubuhan seksyen adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seksyen Promosi dan Pemasaran Produk Wakaf/ Endowmen • Seksyen Pengurusan Projek dan Agihan Wakaf/ Endowmen.
2.	Mengelak mendapat markah "Unsatisfactory" yang kurang 75% daripada markah keseluruhan skor MYRA II	Kekurangan calon tempatan untuk memohon pasca-doktoral	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap PTJ dikehendaki untuk mengambil 3 pasca-doktoral tempatan, dan dicadangkan untuk Sekolah Pengajian Siswazah mengenalpasti graduan PhD untuk ditawarkan perjawatan pasca-doktoral dalam tempoh 6 bulan (dengan menggunakan dana RU) 	TNC PI	KPI Myra telah dikeluarkan dari KPI Universiti disebabkan maklumbalas daripada Jawatakuasa Naib Canselor mendapati kaedah pengukuran adalah tidak objektif dan sepatutnya lebih berdasarkan hasil.

LAMPIRAN 1
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
3.	Aktiviti universiti akan terjejas apabila banyak berlaku masalah disiplin dikalangan staf	Kurang pemantauan secara berterusan oleh Pegawai Penyelia bagi tujuan kawalan dan pengawasan tatatertib	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat peringatan/Pekeliling daripada Pejabat Pendaftar berkaitan pemantapan tahap disiplin 2. Program pencegahan, perkembangan, pengkayaan serta pemulihan bagi staf UPM 3. Taklimat bersiri 	Pendaftar	<p>(1) Surat peringatan/ pekeliling telah diedarkan kepada semua PTJ</p> <p>(2) Beberapa program telah dilaksanakan antaranya-</p> <ul style="list-style-type: none"> i. program kepada staf yang mendapat markah Sasaran Kerja Tahunan <80%); ii. Sesi kaunseling kepada staf bermasalah. Jumlah staf yang dirujuk bg tahun 2012 seramai 36 orang; iii. Taklimat motivasi: <ul style="list-style-type: none"> • Bijak Wang : 23 Feb 2012; • Anger management (23 Mei 2012) • Terapi Hati : 26 -27 Julai 2012 • Takut Jadi Mangsa? : 26 Nov 2012
4.	Kemudahan dan peralatan tidak dimanfaatkan sepenuhnya.	Perancangan dan pemantauan kurang berkesan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan terhadap penggunaan kemudahan/peralatan termasuk peralatan penyelidikan. 2. Pelaksanaan <i>Value Review</i> bagi projek-projek yang siap sepenuhnya tetapi tidak '<i>functional</i>, 	TNC PI	4 daripada 12 PTJ sahaja yang telah memberi maklum balas mengemaskini status data peralatan.

LAMPIRAN 1
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
5.	Kemungkinan tidak dapat mencapai objektif kualiti bagi peratusan pelajar bergraduat dengan kelas pertama (12%) dan kelas kedua tinggi (80%) berdasarkan analisis yang telah dilaksanakan dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011	<ul style="list-style-type: none"> 1. tiada pemantauan bagi pelajar cemerlang di peringkat fakulti 2. penasihat akademik di fakulti tidak memainkan peranan dalam memastikan pelajar cemerlang mengekalkan prestasi yang cemerlang 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan perbincangan di Bahagian Akademik untuk melihat statistik pencapaian pelajar bergraduat dengan kelas pertama dan kedua tinggi bagi mengenalpasti tindakan pencegahan yang perlu diambil 2. Perbincangan dengan dekan fakulti hasil analisis pencapaian bermula dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011 dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Universiti yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Cancellor (Akademik dan Antarabangsa) bagi mengenalpasti tindakan yang perlu diambil. 	Bahagian Akademik	Membuat pindaan pada sasaran pencapaian berdasarkan analisis peratusan pencapaian bermula sesi 2007/2008 hingga 2011/2012 yang menunjukkan sasaran tidak realistik . Sehubungan itu, perubahan sasaran kepada 75% bagi tahun 2013. pencapaian 2011/2012 ialah 73.03%

LAMPIRAN 2:
TINDAKAN SUSULAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN MKSP YANG LEPAS

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
1.	Meningkatkan sistem pengurusan tadbir urus dan kebertanggungjawaban univesiti dalam usaha menjadi institusi berinovasi dan berdaya saing	Pelaksanaan autonomi	2012	<p>(1) Pelaksanaan autonomi masih dalam peringkat perbincangan dan sedang memperhalusi bidang-bidang yang akan diserahkan kepada universiti secara keseluruhan;</p> <p>(2) Peranan Lembaga telah diperkuuh;</p> <p>(3) Autonomi bagi perolehan universiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Perolehan <ul style="list-style-type: none"> • Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 94 pada 18 Disember 2012 • Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Bil. 466 pada 20 Disember 2012 ii. Standard Operating Procedure (SOP) Anak Syarikat telah dibentang & diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 91 pada 13 Ogos 2012 iii. Dalam proses penyediaan Pekeliling Bendahari - <i>Standard Oerating Procedure (SOP)</i> Perolehan

LAMPIRAN 1
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
2.	Mengoptimumkan penggunaan dan pengurusan sumber manusia (<i>Multitasking</i> , perkhidmatan yang kejat)	Membangunkan Pelan Induk Sumber Manusia termasuk pelan penggantian	2012	Pelan Induk Sumber Manusia telah dibangunkan dan dalam proses pelaksanaan secara berperingkat
3.	Meningkatkan peratus kebolehpasaran graduan (GE) dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Menetapkan lulus band 4 <i>Malaysia University English Test (MUET)/ Test On Communication In English (TOCIE)</i> sebagai syarat bergraduat pelajar (bermula Sesi 2011/2012)	April 2011, Mei 2012	85.9% : bekerja+melanjutkan pengajian + menunggu penempatan (jumlah graduan 2012 : 6199) mengisi kajian <i>online</i> : 5633
4.	Meningkatkan sistem keselamatan universiti secara menyeluruh	<ul style="list-style-type: none"> • Menstruktur semula organisasi Bahagian Keselamatan • Meningkatkan kerjasama dengan Agensi keselamatan luar kampus (Polis, Bomba) • Meningkatkan status Pegawai Keselamatan sebagai polis bantuan 	2012	i) Pengstrukturan semula Organisasi Bahagian Keselamatan telah dilaksanakan pada 01 Mac 2012 ii) Aktiviti Kerjasama dengan Agensi Keselamatan Luar kampus telah pun dilaksanakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan kenderaan dengan pihak JPJ, BKU dan OSH UPM telah dilaksanakan pada 21/11/2012 b. Rondaan Cegah Jenayah bersama pihak Polis di dalam kampus telah dilaksanakan pada 3/1/2013, 13/1/2013 dan 20/2/2013 c. Latihan Kawalan kebakaran telah dilaksanakan bersama pihak Bomba. iii) Kertas kerja bagi pelaksanaan Polis Bantuan telah pun di majukan ke pihak Polis di Bukit Aman untuk kelulusan dan dijangkakan akan dilaksanakan pada bulan Jun 2013.
5.	Meningkatkan keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam kampus	<ul style="list-style-type: none"> • Mengenalpasti keutamaan pengurusan keselamatan tempat kerja 	2012	Telah menetapkan objektif baharu di bawah Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras

LAMPIRAN 1
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
6.	Meningkatkan kredibiliti dan pengiktirafan makmal di peringkat antarabangsa	Menambahkan bilangan sebanyak 12 makmal mendapat pengiktirafan akreditasi	Disember 2012	Menetapkan bilangan makmal baru yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189) adalah 5 makmal bagi setiap tahun. (Rujuk Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras)
7.	Meningkatkan amalan terbaik keselamatan maklumat Universiti	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001	Disember 2012	Telah berjaya memperolehi pensijilan MS ISO 27001:2007 pada 4 Januari 2013
8.	Menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) Pentadbir	Membangunkan KPI Pentadbir yang objektif dan berwibawa	Jun 2012	KPI pentadbir telah bangunkan dan telah dibincangkan diperingkat JPU. JPU meminta untuk melaksanakan <i>calibration & simulation</i> dan tindakan sedang dilaksanakan.
9.	Meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan	Membangunkan piagam pelanggan yang objektif berdasarkan proses/PTJ	Jun 2012	Peneraju proses utama dan peneraju proses yang lain telah membangunkan piagam pelanggan dan pengukuran pencapaian Piagam Pelanggan sedang dibuat.
10.	Menyokong penyelidikan dengan penempatan staf sepenuh masa ke institut	Mewujudkan Ekosistem Institut	Jan 2012	Pelaksanaan ekosistem institut telah diluluskan oleh JPU dan senat UPM
11.	Menilai dan memberi kemudahan kolej yang lebih baik kepada pelajar	Membangunkan sistem penilaian kolej	Mei 2012	Menggunakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Kolej)

***OFI : peluang penambahbaikan**

TINDAKAN SUSULAN STATUS PELAUANG PENAMBAHBAIKAN MKSP YANG LEPAS

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
1.	Meningkatkan sistem pengurusan tadbir urus dan kebertanggungjawaban universiti dalam usaha menjadi institusi berinovasi dan berdaya saing	Pelaksanaan autonomi	2012	<p>(1) Pelaksanaan autonomi masih dalam peringkat perbincangan dan sedang memperhalusi bidang-bidang yang akan diserahkan urus kepada universiti secara keseluruhan;</p> <p>(2) Peranan Lembaga telah diperkuuh;</p> <p>(3) Autonomi bagi perolehan universiti:</p> <p>i. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Perolehan <ul style="list-style-type: none"> • Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 94 pada 18 Disember 2012 • Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Bil. 466 pada 20 Disember 2012 </p> <p>ii. Standard Operating Procedure (SOP) Anak Syarikat telah dibentang & diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 91 pada 13 Ogos 2012</p> <p>iii. Dalam proses penyediaan Pekeliling Bendahari - <i>Standard Oerating Procedure (SOP)</i> Perolehan</p>

LAMPIRAN 2
TINDAKAN SUSULAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
2.	Mengoptimumkan penggunaan dan pengurusan sumber manusia (<i>Multitasking</i> , perkhidmatan yang kejat)	Membangunkan Pelan Induk Sumber Manusia termasuk pelan penggantian	2012	Pelan Induk Sumber Manusia telah dibangunkan dan dalam proses pelaksanaan secara berperingkat
3.	Meningkatkan peratus kebolehpasaran graduan (GE) dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Menetapkan lulus band 4 <i>Malaysia University English Test (MUET)/ Test On Communication In English (TOCIE)</i> sebagai syarat bergraduat pelajar (bermula Sesi 2011/2012)	April 2011, Mei 2012	85.9% : bekerja+melanjutkan pengajian + menunggu penempatan (jumlah graduan 2012 : 6199) mengisi kajian <i>online</i> : 5633
4.	Meningkatkan sistem keselamatan universiti secara menyeluruh	<ul style="list-style-type: none"> • Menstruktur semula organisasi Bahagian Keselamatan • Meningkatkan kerjasama dengan Agensi keselamatan luar kampus (Polis, Bomba) • Meningkatkan status Pegawai Keselamatan sebagai polis bantuan 	2012	i) Pengstrukturan semula Organisasi Bahagian Keselamatan telah dilaksanakan pada 01 Mac 2012 ii) Aktiviti Kerjasama dengan Agensi Keselamatan Luar kampus telah pun dilaksanakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan kenderaan dengan pihak JPJ, BKU dan OSH UPM telah dilaksanakan pada 21/11/2012 b. Rondaan Cegah Jenayah bersama pihak Polis di dalam kampus telah dilaksanakan pada 3/1/2013, 13/1/2013 dan 20/2/2013 c. Latihan Kawalan kebakaran telah dilaksanakan bersama pihak Bomba. iii) Kertas kerja bagi pelaksanaan Polis Bantuan telah pun di majukan ke pihak Polis di Bukit Aman untuk kelulusan dan dijangkakan akan dilaksanakan pada bulan Jun 2013.
5.	Meningkatkan keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam kampus	<ul style="list-style-type: none"> • Mengenalpasti keutamaan pengurusan keselamatan tempat kerja 	2012	Telah menetapkan objektif baharu di bawah Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras

LAMPIRAN 2
TINDAKAN SUSULAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
6.	Meningkatkan kredibiliti dan pengiktirafan makmal di peringkat antarabangsa	Menambahkan bilangan sebanyak 12 makmal mendapat pengiktirafan akreditasi	Disember 2012	Menetapkan bilangan makmal baru yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189) adalah 5 makmal bagi setiap tahun. (Rujuk Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras)
7.	Meningkatkan amalan terbaik keselamatan maklumat Universiti	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001	Disember 2012	Telah berjaya memperolehi pensijilan MS ISO 27001:2007 pada 4 Januari 2013
8.	Menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) Pentadbir	Membangunkan KPI Pentadbir yang objektif dan berwibawa	Jun 2012	KPI pentadbir telah bangunkan dan telah dibincangkan diperingkat JPU. JPU meminta untuk melaksanakan <i>calibration & simulation</i> dan tindakan sedang dilaksanakan.
9.	Meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan	Membangunkan piagam pelanggan yang objektif berdasarkan proses/PTJ	Jun 2012	Peneraju proses utama dan peneraju proses yang lain telah membangunkan piagam pelanggan dan pengukuran pencapaian Piagam Pelanggan sedang dibuat.
10.	Menyokong penyelidikan dengan penempatan staf sepenuh masa ke institut	Mewujudkan Ekosistem Institut	Jan 2012	Pelaksanaan ekosistem institut telah diluluskan oleh JPU dan senat UPM
11.	Menilai dan memberi kemudahan kolej yang lebih baik kepada pelajar	Membangunkan sistem penilaian kolej	Mei 2012	Menggunakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Kolej)

***OFI : peluang penambahbaikan**

ANALISIS KEPADA HASIL LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA MS ISO 9001:2008 SISTEM PENGURUSAN KUALITI OLEH SIRIM

1.0 PENGENALAN

Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM pada 12-15 Jun dan 19-22 Jun 2012. Sepanjang audit, seramai 11 orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

2.0 LOKASI AUDIT

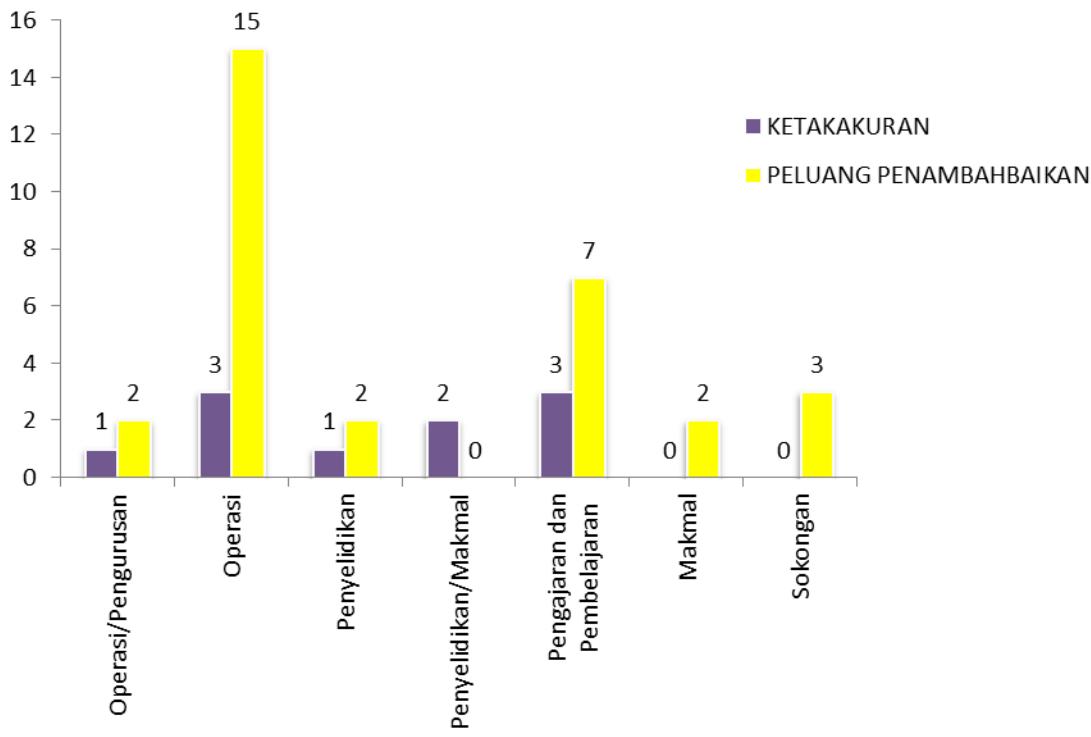
Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah Institut Penyelidikan Matematik, Fakulti Pengajian Pendidikan, Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul, Institut Penyelidikan Produk Halal, Hospital Veterinar, Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan, Taman Pertanian Universiti, Bahagian Keselamatan, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Hubungan dan Jaringan Industri, Pusat Pengembangan, Keusahawanan dan Pemajuan Profesional (APEEC), Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan (INTROP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pusat Alumni, Pusat Inovasi Keusahawanan dan Pembangunan Pelajar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, UPM Kampus Bintulu, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Institut Pengajian Sains Sosial (IPSAS), Pusat Sukan, Pusat Penempatan Kerjaya, Bahagian Audit Dalaman, Bahagian Perancangan Korporat, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Canselor, Bahagian Akademik, Pejabat Pemasaran dan Komunikasi, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Pusat Islam, Pejabat Naib Canselor (Bahagian Pentadbiran), Pusat Penyelidikan Universiti, Institut Biosains, Kolej 15, Kolej 16, Penerbit, Pusat Pembangunan Akademik, Fakulti Pengajian Alam Sekitar, Bendahari, Akademi Sukan, Bahagian Jaminan Kualiti dan Pejabat Pendaftar.

3.0 PENEMUAN AUDIT

Hasil Audit Pensijilan Semula, terdapat 6 ketakakuran (10 bukti objektif) dan 31 peluang penambahbaikan. Analisis kepada hasil laporan Audit Pensijilan Semula boleh dirujuk seperti di bawah:-

Ringkasan Statistik Penemuan Mengikut Skop

**ANALISIS KETAKAKURAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN
MENGIKUT SKOP BERDASARKAN BUKTI OBJEKTIF**



KETAKAKURAN MENGIKUT KLAUSA DAN TEMPAT PENEMUAN

BIL.	NO. KETAKAKURAN	SKOP	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
1.	Bukti 1	Operasi/ Pengurusan	7.5.1(b)	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
	Bukti 2	Operasi	7.5.1(e)	i. Hospital Veterinar ii. Pusat Kesihatan Universiti
	Bukti 3	Penyelidikan	7.5.1(e)	i. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan ii. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan iii. Institut Pengajian Sains Sosial
2.	Bukti 1	Penyelidikan/ Makmal	7.5.5	i. Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul ii. Fakulti Pengajian Alam Sekitar iii. Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
	Bukti 2	Operasi	7.5.5	i. Hospital Veterinar ii. Pusat Keihatan Universiti
3.	Bukti 1	Pengajaran dan Pembelajaran	7.5.1	i. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul ii. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul
4.	Bukti 1	Pengajaran dan Pembelajaran	8.2.4	i. Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, FBSB ii. FBSB iii. FBMK
	Bukti 2	Pengajaran dan Pembelajaran	8.2.4	i. Fakulti Sains Pertanian dan Makanan ii. Fakulti Sains Pertanian dan Makanan iii. Fakulti Sains Pertanian dan

LAMPIRAN 3
AUDIT PENSIJILAN SEMULA SIRIM

BIL.	NO. KETAKAKURAN	SKOP	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
				Makanan
5.	Bukti 1	Operasi	4.1	Bahagian Keselamatan
6.	Bukti 1	Penyelidikan/ Makmal	8.2.3	i. Institut Penyelidikan Produk Halal ii. Institut Penyelidikan Produk Halal iii. Institut Penyelidikan Produk Halal

PELUANG PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT KLAUSA DAN TEMPAT PENEMUAN

BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
1.	6.2.2(c)	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
2.	7.4.1	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
3.	8.5.2	Operasi (PNC)	Pusat Islam
4.	7.5.1	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
5.	8.2.4	Operasi	Bahagian Keselamatan
6.	7.5.1(b)	Operasi	Bahagian Keselamatan
7.	4.2.3	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
8.	8.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
9.	7.5.1	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
10.	8.2.3 & 8.5.2	Pengajaran dan Pembelajaran	Sekolah Pengajian Siswazah
11.	7.5.2	Operasi	Hospital Veterinar
12.	7.6	Operasi	Hospital Veterinar/ Pusat Kesihatan Universiti
13.	8.4	Operasi	Hospital Veterinar

LAMPIRAN 3
AUDIT PENSIJILAN SEMULA SIRIM

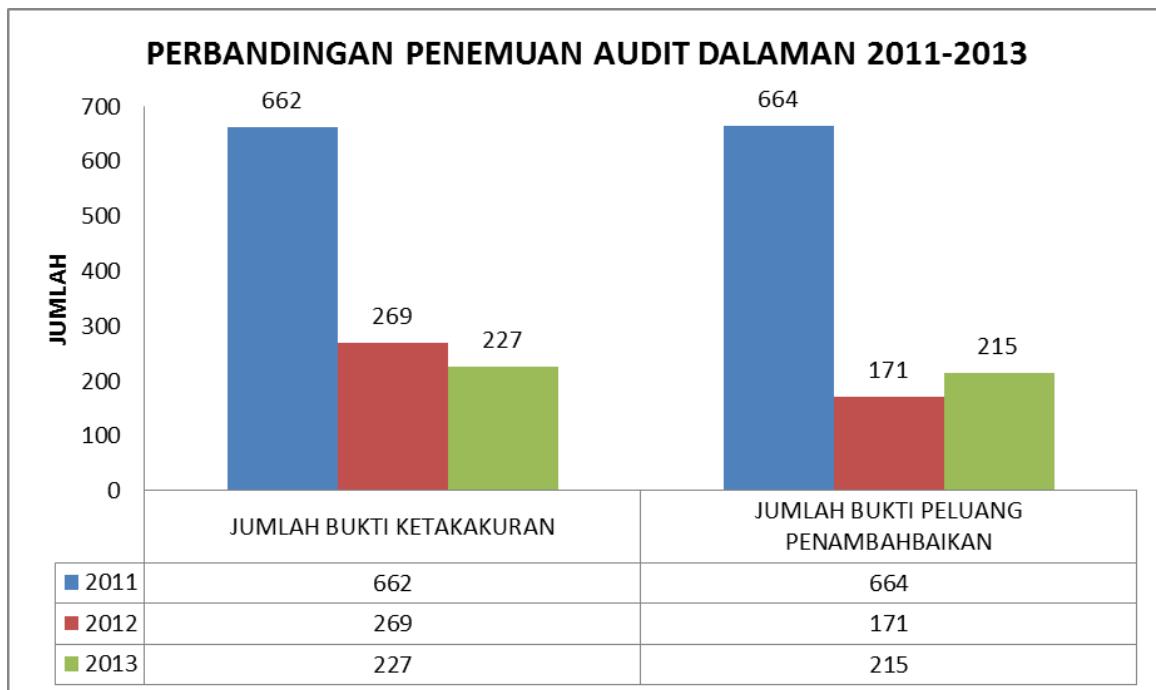
BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
14.	7.5.1	Operasi	Hospital Veterinar
15.	i. 7.1 (a)/ ii. 7.1 (c)	Operasi Operasi (PPPA, Bendahari dan Perundangan)	Kolej 15 dan 16 Kolej 15 dan 16
16.	8.2.1/8.5	Operasi (HEPA/PNC)	Kolej Tun Dr. Ismail
17.	8.5.1	Operasi Kolej/PPPA/BJK	Kolej
18.	4.2.3	Pengajaran dan Pembelajaran (Pra Siswazah)	i. Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat ii. Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
19.	4.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran (Siswazah)	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
20.	8.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran (Pra Siswazah dan Siswazah)	Fakulti Pengajian Alam Sekitar
21.	7.1	Operasi	Taman Pertanian Universiti
22.	8.2.1	Operasi	Perpustakaan Sultan Abdul Samad
23.	6.2.2	Penyelidikan	Institut Biosains
24.	6.4	Makmal	Institut Biosains
25.	7.4.1	Sokongan/ Bendahari	Pejabat Naib Canselor

LAMPIRAN 3
AUDIT PENSIJILAN SEMULA SIRIM

BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
26.	7.6	Penyelidikan	i. Institut Biosains ii. Akademi Sukan
27.	8.5.2	Makmal	Institut Biosains
28.	7.5.1	Operasi ii.Pengurusan	i. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi ii. Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan dan Industri Masyarakat) iii. Penerbit
29.	7.1	Operasi/ Pengurusan	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan dan Industri Masyarakat)
30.	8.4	Sokongan	Pejabat Naib Canselor
31.	8.5.2	Sokongan	Pejabat Naib Canselor

***LAPORAN TERPERINCI BOLEH MERUJUK KEPADA LAMAN e-ISO PADA LAPORAN KESELURUHAN SIRIM**

PERBANDINGAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN



LAPORAN KETUA JURUAUIT DALAM UPM 2013 SPK UPM SATU PENSIJILAN MS ISO 9001:2008

1. TARIKH AUDIT

Audit dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPM 2013 telah dijalankan pada 25-28 Februari dan 4-7 Mac 2013.

2. TUJUAN AUDIT

- a. Untuk menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan.
- b. Untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM.

3. KRITERIA AUDIT

- a. MS ISO 9001: 2008
- b. Dokumentasi SPK UPM
- c. Akta dan Peraturan berkaitan
- d. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

4. KAEADAH AUDIT

- a. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur
- b. Temu bual dengan staf dan pelanggan
- c. Semakan dokumen dan rekod
- d. Pemerhatian ke atas persekitaran kerja
- e. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

5. SKOP AUDIT

Skop audit adalah menyeluruh dan pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.

6. KUMPULAN AUDIT

Terdiri daripada 87 orang Juruaudit UPM dan 427 orang Juruaudit PTJ. Pasukan audit telah dibahagikan kepada 6 kumpulan dan 84 sub-kumpulan.

7. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Jaminan Kualiti UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

8. PENEMUAN AUDIT

Kekuatan

- (1) KPI UPM dengan pelan fungsian peneraju telah dikenal pasti. KPI UPM telah dinilai secara berkala setiap 3 bulan.
- (2) Komitmen Universiti untuk menambah baik SPK – Pengurangan dokumentasi secara berperingkat. Bengkel pemurnian yang melibatkan semua PTJ terlibat telah diadakan.
- (3) Dokumen boleh dirujuk semua staf menerusi id dan kata laluan putra. Adanya penambahbaik laman sesawang sistem e-ISO.
- (4) Pengurusan PTJ memberikan komitmen yang baik dalam melaksanakan SPK.
- (5) Ekosistem yang baik menerusi pembentukan JKJK melibatkan semua peneraju proses dengan PTJ dan Jawatankuasa Semakan Keberkesanan di peringkat peneraju.

KELEMAHAN/CADANGAN

- (1) Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan didapati lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah prasiswazah, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Penyelenggaraan.
- (2) Kawalan rekod dikenalpasti masih lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah siswazah, penyelenggaraan dan penyelidikan.
- (3) Pemantauan dan pengukuran proses di UPM perlu ditingkatkan iaitu proses tertinggi adalah penyelidikan, prasiswazah dan pengurusan makmal.
- (4) Universiti perlu memandang serius bagi isu Kolej yang telah diserah urus pada PJSD atau UPM Holdings kerana teguran telah diberi oleh pihak SIRIM dalam tempoh 2 tahun berturut-turut dan masih dijumpai di dalam Audit Dalaman.
- (5) Universiti perlu memandang serius bagi isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara SMP dan data mentah serta alat tentukuran kerana telah dijumpai pada penemuan Audit SIRIM dua tahun berturut-turut.

- (6) Wakil Pengurusan dan peneraju proses perlu membuat pemantauan berkala di PTJ (dicadangkan setiap 6 bulan) untuk memastikan pelaksanaan SPK berjalan dengan berkesan dan mematuhi keperluan yang telah ditetapkan.

9. BIL NCR DAN OFI

- (1) Jumlah Ketakakuran (NCR) – 35 klausa dengan 227 bukti objektif
- (2) Jumlah Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) – 51 klausa dengan 215 cadangan.
- (3) Lima klausa bagi ketakakuran (NCR) yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	79	34.8
4.2.4	Kawalan Rekod	36	15.9
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	16	7.0
6.4	Persekitaran Kerja	9	4.0
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	11	4.0

LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

(4) Antara proses yang mendapat bukti objektif tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Jumlah Bukti Objektif	Peratus	Kategori
1.	Penyelenggaraan	26	11.5	Sokongan
2.	Siswazah	26	11.5	Perkhidmatan Utama
3.	Prasiswazah	23	10.1	Perkhidmatan Utama
4.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	22	9.7	Sokongan
5.	Penyelidikan	19	8.4	Perkhidmatan Utama
6.	Pengurusan Makmal	18	7.9	Sokongan
7.	Peralatan dan Kemudahan ICT	15	6.6	Sokongan
8.	Kewangan	12	5.3	Sokongan
9.	Kalibrasi	11	4.8	Pengurusan
10.	Latihan	8	3.5	Sokongan
11.	Kepuasan Pelanggan	8	3.5	Sokongan

(5) Lima klausa yang mendapat OFI tertinggi adalah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	33	15.3
4.2.4	Kawalan Rekod	27	12.6
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	27	12.6
4.2.3	Kawalan Dokumen	12	5.6
6.3 5.5.1 6.2.2	Prasarana Tanggungjawab dan Kuasa Kekompetan, Kesedaran dan Latihan	8	3.7

- (6) Antara proses yang mendapat bukti Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Bilangan Bukti OFI	Peratus	Kategori
1.	KOLEJ	19	8.8	Operasi Perkhidmatan Sokongan
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	19	8.8	Sokongan
3.	Pusat Kesihatan Universiti	16	7.4	Operasi Perkhidmatan Sokongan
4.	Pengurusan Makmal	13	6.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	13	6.0	Perkhidmatan Utama
6.	Siswazah	13	6.0	Sokongan
7.	Pengurusan	12	5.6	Pengurusan
8.	Pengurusan Sumber Manusia	11	5.1	Sokongan
9.	Latihan	11	5.1	Sokongan
10.	PYG	11	5.1	Sokongan

10. TARIKH TUTUP NCR

Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui Juruaudit UPM.

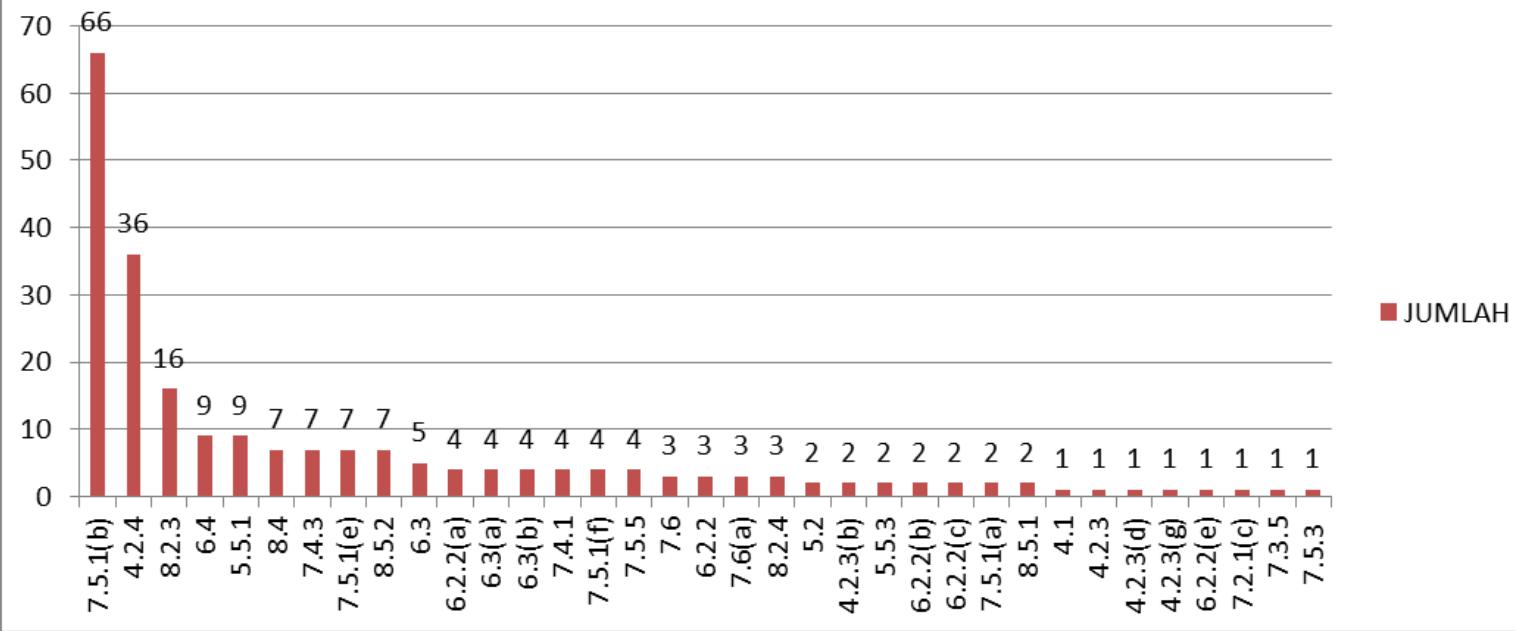
11. KESIMPULAN

- (1) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya.
- (2) Walau bagaimanapun, namun kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.

Disediakan oleh
Suhaihi Sulaiman
Ketua Juruaudit Audit Dalaman SPK
14 Mac 2013

LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

**BILANGAN BUKTI OBJEKTIF KETAKAKURAN (NCR)
MENGIKUT KLAUSA**



LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

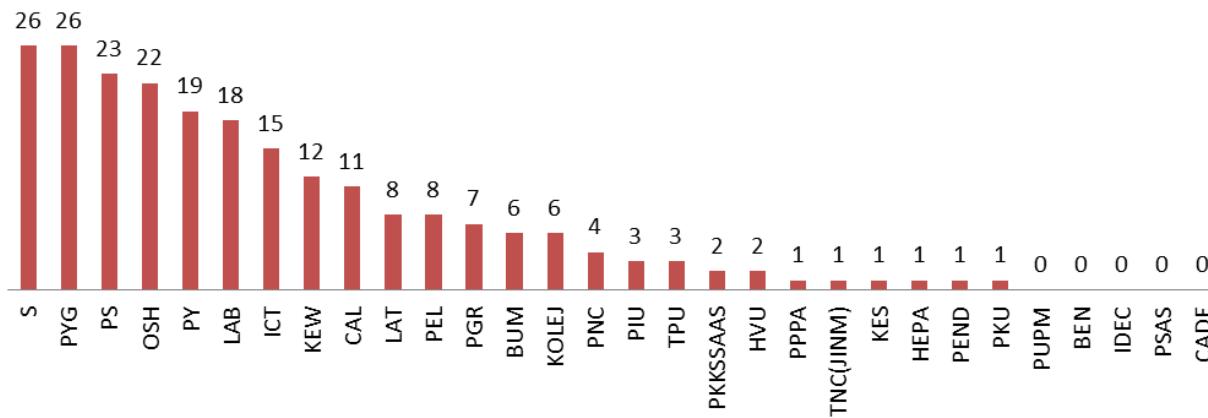
**BILANGAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFi)
MENGIKUT KLAUSA**



LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

**BUKTI OBJEKTIF KETAKAKURAN (NCR) MENGIKUT
PROSES**

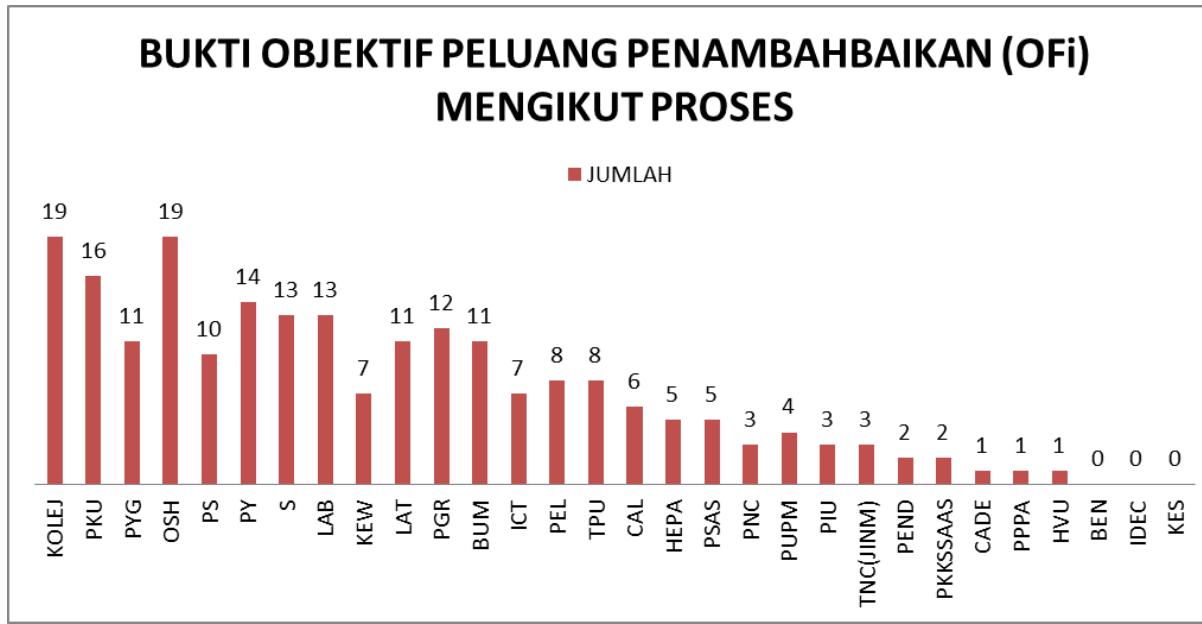
■ JUMLAH



NOTA :

1. Penyelidikan (PY)
2. Prasiswazah (PS)
3. Bendahari (BEN)
4. Penyelenggaraan (PYG)
5. Pengurusan (PGR)
6. Latihan (LAT)
7. Penerbit UPM (PUPM)
8. Kewangan (KEW)
9. Siswazah (S)
10. Kolej Kediaman (KOLEJ)
11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM)
12. Kalibrasi (CAL)
13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA)
14. Kepuasan Pelanggan (PEL)
15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)
16. Keselamatan (KES)
17. Pendaftar (PEND)
18. Hospital Veterinar Universiti(UVH)
19. Makmal (LAB)
20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA)
21. Pejabat Naib Canselor (PNC)
22. Pusat Islam Universiti (PIU)
23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM)
24. Taman Pertanian Universiti (TPU)
25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH)
26. Pusat Pembangunan Akademik (CADe)
27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU)
28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)
29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT)
30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)

LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

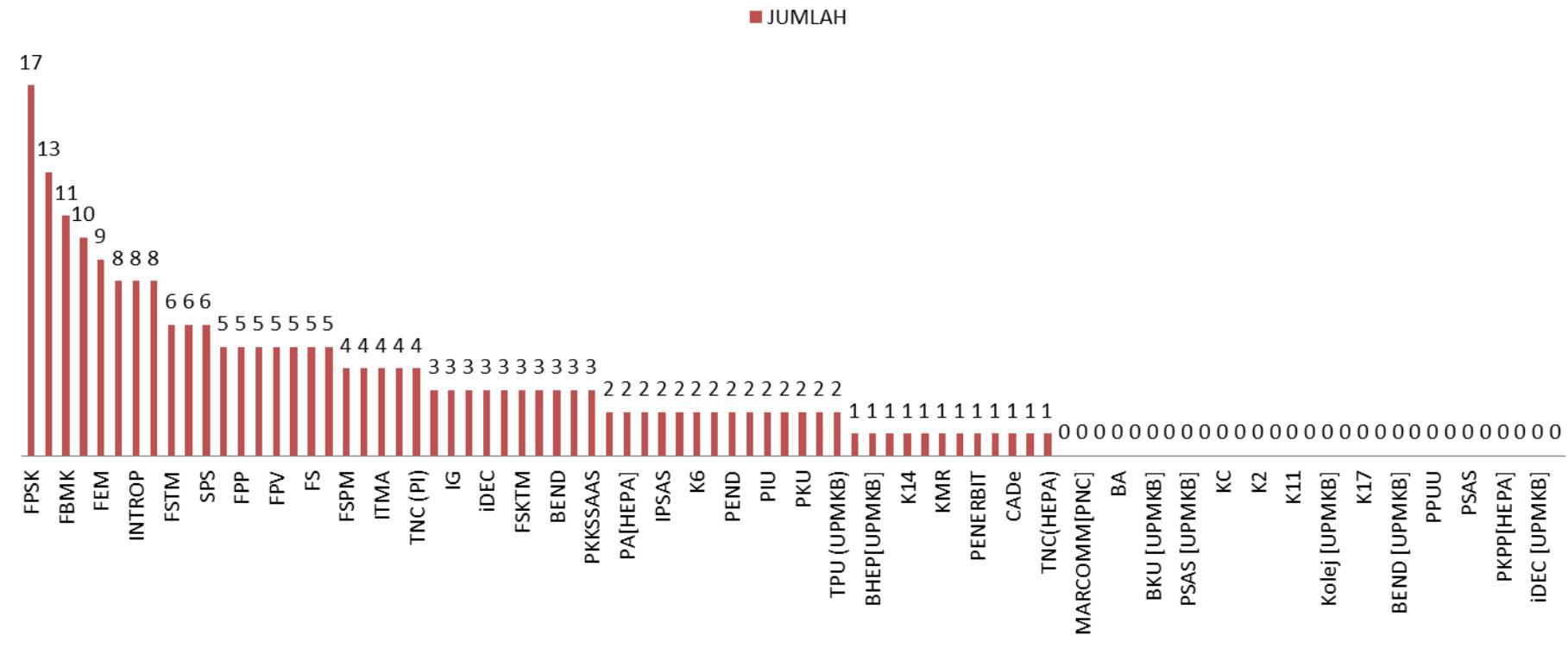


NOTA :

1. Penyelidikan (PY)
2. Prasiswazah (PS)
3. Bendahari (BEN)
4. Penyelenggaraan (PYG)
5. Pengurusan (PGR)
6. Latihan (LAT)
7. Penerbit UPM (PUPM)
8. Kewangan (KEW)
9. Siswazah (S)
10. Kolej Kediaman (KOLEJ)
11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM)
12. Kalibrasi (CAL)
13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA)
14. Kepuasan Pelanggan (PEL)
15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)
16. Keselamatan (KES)
17. Pendaftar (PEND)
18. Hospital Veterinar Universiti(UVH)
19. Makmal (LAB)
20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA)
21. Pejabat Naib Canselor (PNC)
22. Pusat Islam Universiti (PIU)
23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM)
24. Taman Pertanian Universiti (TPU)
25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH)
26. Pusat Pembangunan Akademik (CADE)
27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU)
28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)
29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT)
30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)

LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

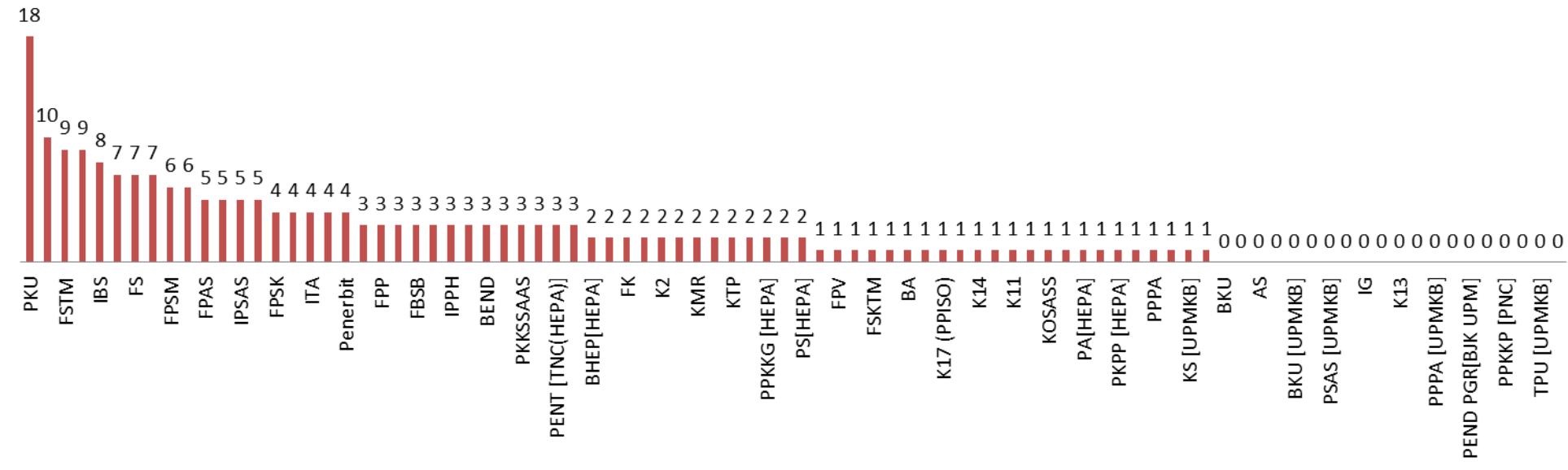
**BUKTI OBJEKTIF KETAKAKURAN (NCR) MENGIKUT PUSAT
TANGGUNGJAWAB**



LAMPIRAN 4
AUDIT DALAMAN

**BUKTI OBJEKTIF PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OF) MENGIKUT
PUSAT TANGGUNGJAWAB**

■ JUMLAH

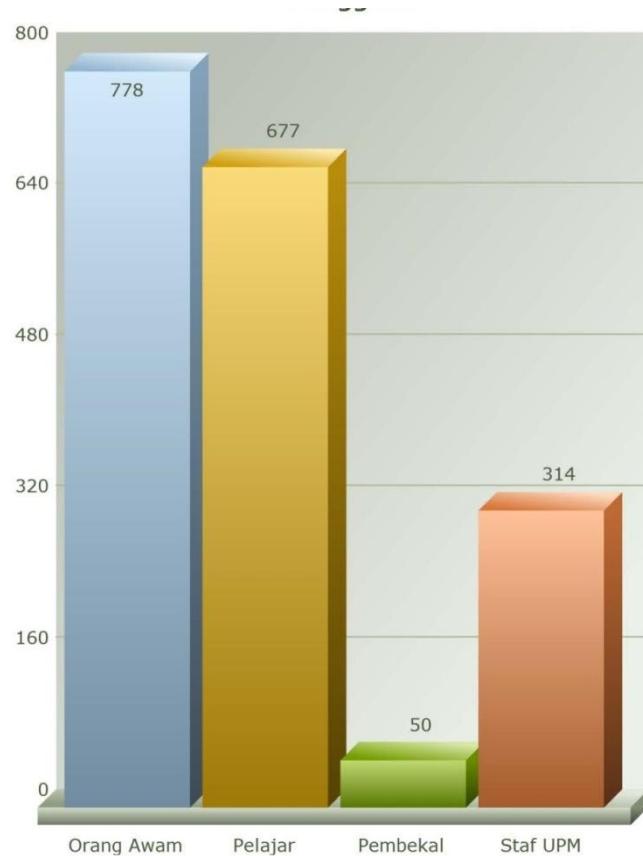


RINGKASAN PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN
23 JUN 2012 SEHINGGA 30 MAC 2013

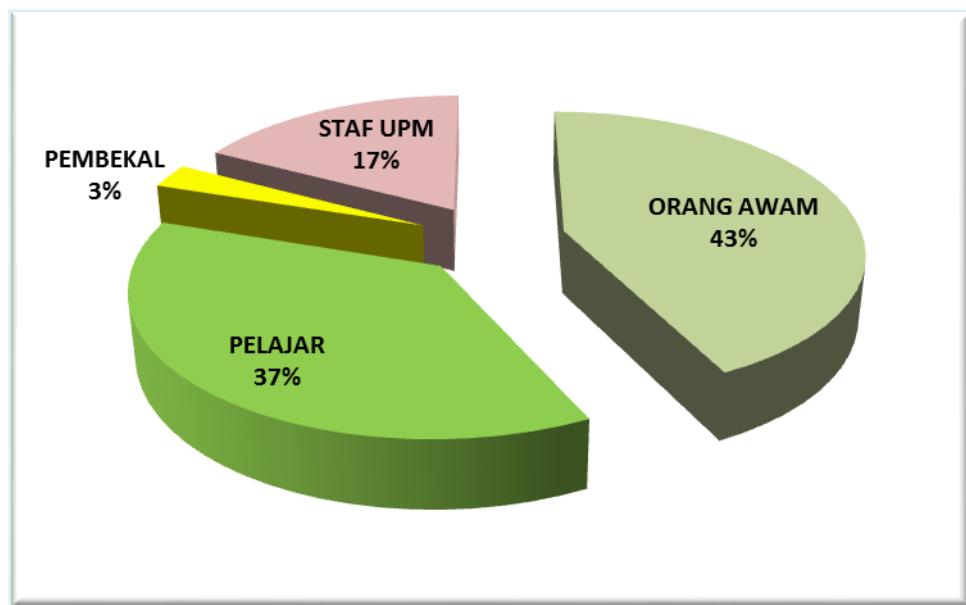
Jadual 1: Bilangan Maklum Balas yang Diterima Mengikut Kategori (sehingga 30 Mac 2013)

Perkara	Jumlah keseluruhan
1. Aduan	347
2. Cadangan	146
3. Penghargaan	32
4. Pertanyaan	1294
Jumlah Keseluruhan	1,819

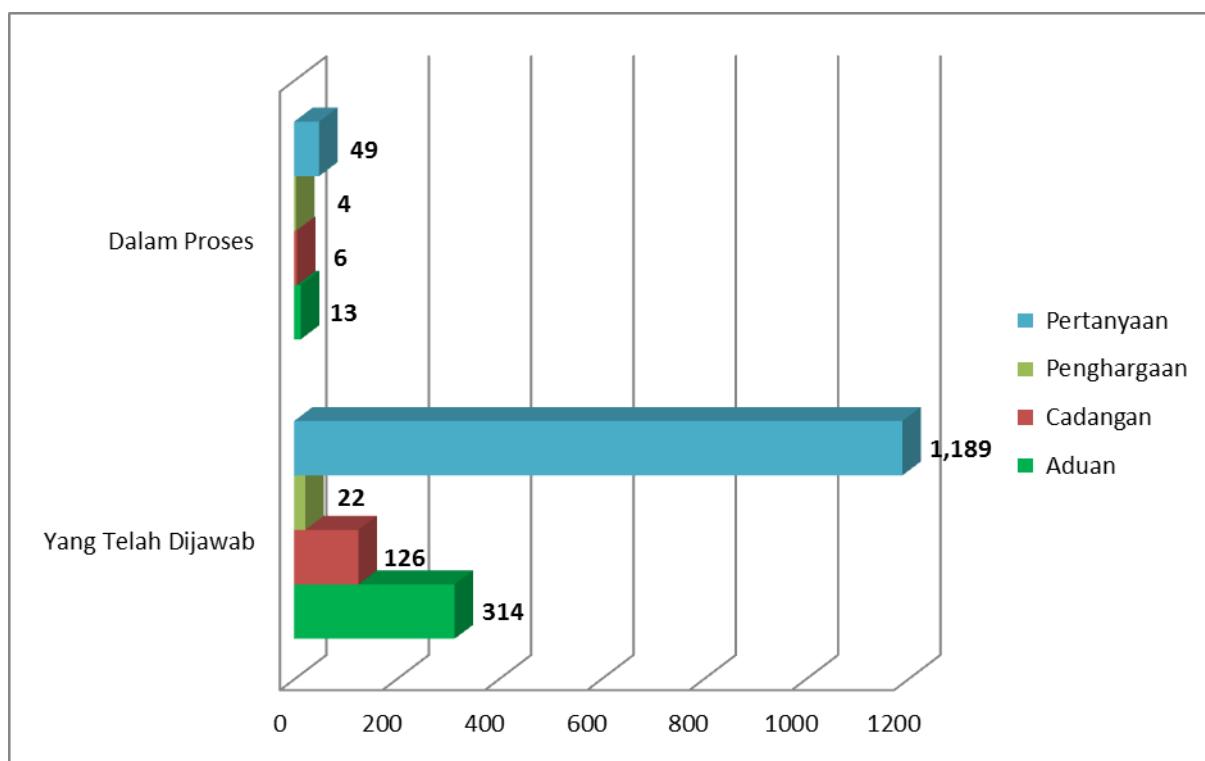
Rajah 1: Bilangan Maklum Balas Yang Diterima Mengikut Jenis Pengguna



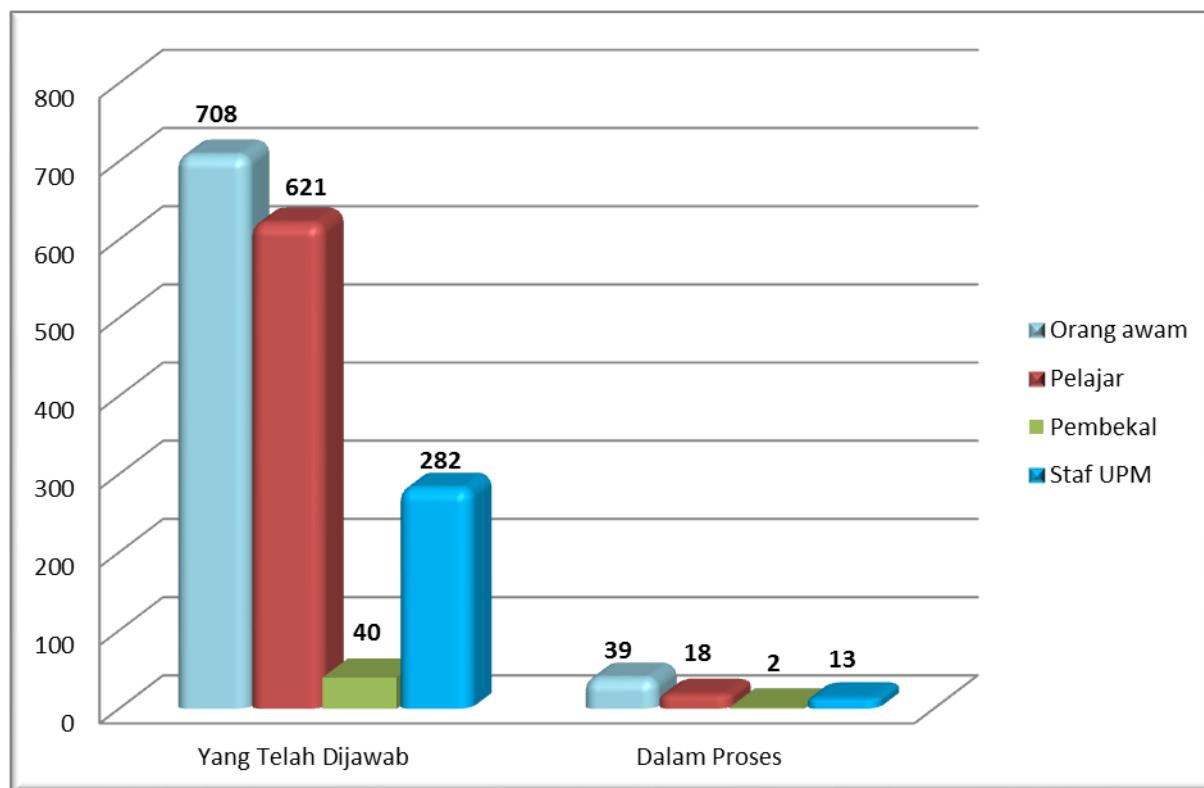
Rajah 2: Peratus maklum balas yang diterima mengikut jenis pengguna



Rajah 3: Bilangan Maklum Balas Yang Telah Di Ambil Tindakan Mengikut Kategori Maklum Balas



Rajah 4: Bilangan Maklum Balas Yang Telah Di Ambil Tindakan Mengikut Jenis Pengguna





PENGENALAN

OBJEKTIF KAJIAN

- Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan;
- Mengukur indeks pencapaian kepuasan pelanggan; dan
- Menilai persepsi pelanggan mengenai skop atau bidang perkhidmatan setiap entiti yang terlibat.

BIDANG/SKOP KAJIAN

- Prasiswa
- Pascasiswa
- Penyelidikan dan Inovasi
- Perkhidmatan Sokongan

1



PENGENALAN

TEMPOH KAJIAN

- 21 Mac 2012 sehingga 31 Disember 2012

KUMPULAN SASARAN

- Dalaman: Warga UPM termasuklah staf dan pelajar
- Luaran: Pelanggan UPM, Pelawat, Agensi luar dan Penyelidik

SAIZ SAMPEL

- Penentuan bilangan sampel menggunakan Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh [Krejcie dan Morgan \(1970\)](#).

2



PENGENALAN

PENGUMPULAN DATA

- Pengumpulan data dilaksanakan menggunakan borang soal selidik secara *online*
- Kajian lain mengikut keperluan dan fungsi spesifik PTJ

INSTRUMEN KAJIAN

- menggunakan soal selidik di mana setiap item diukur menggunakan skala Likert 5 mata untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan

1	2	3	4	5
Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat memuaskan

3



PENGENALAN

INSTRUMEN KAJIAN

- Soalan dibahagikan kepada 4 fungsi utama ([seperti lampiran](#)) iaitu:-
 - Pengajian Pra siswazah
 - Pengajian Pasca siswazah
 - Penyelidikan dan Inovasi
 - Perkhidmatan sokongan

ANALISIS DATA

- Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 20.

4



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 1: Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah
Perkhidmatan Sokongan	2214
Pengajian Pra Siswazah	489
Pengajian Pasca Siswazah	428
Penyelidikan dan Inovasi	260
JUMLAH	3391

5



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah Responden		Peratus kenaikan dan penurunan
	2011	2012	
Pengajian Pra Siswazah	760	489	-36%
Pengajian Pasca Siswazah	586	428	-27%
Penyelidikan dan Inovasi	117	260	+122%
Perkhidmatan Sokongan	2140	2214	+3%
JUMLAH	3603	3391	-6%

6



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 3: Perbandingan skor mean yang diperoleh bagi tahun 2011 dan 2012

Skop	Skor purata (mean)	
	2011	2012
Prasiswazah	3.77	3.67
Pascasiswazah	3.94	3.77
Penyelidikan dan Inovasi	3.62	3.51
Perkhidmatan Sokongan	3.82	4.03

*Kaedah pengukuran pencapaian telah berubah daripada 70% responden yang menilai skala 4 dan ke atas (2011) kepada 70% responden yang menilai skor mean 3.5 dan ke atas bagi tahun 2012

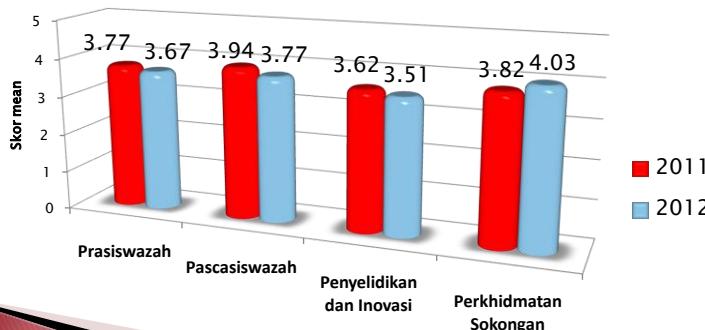
7



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 1: Perbandingan Tahap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Skor Mean Mengikut Proses Utama bagi Tahun 2011 dan 2012

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



8



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 4: Perbandingan pencapaian bagi sasaran tahunan bagi tahun 2011 dan 2012

Skop	Pencapaian 2011 (70% responden)		Pencapaian 2012 (70% responden)	
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3.99 ke bawah (%)	Skor mean 3.5 dan ke atas (%)	Skor mean 3.49 dan ke bawah (%)
Prasiswazah	36.8	63.2	64.8	35.2
Pascasiswazah	55.3	44.7	73.7	26.3
Penyelidikan dan Inovasi	33.3	66.7	56.2	43.8
Perkhidmatan Sokongan	39.7	60.3	84.9	15.1

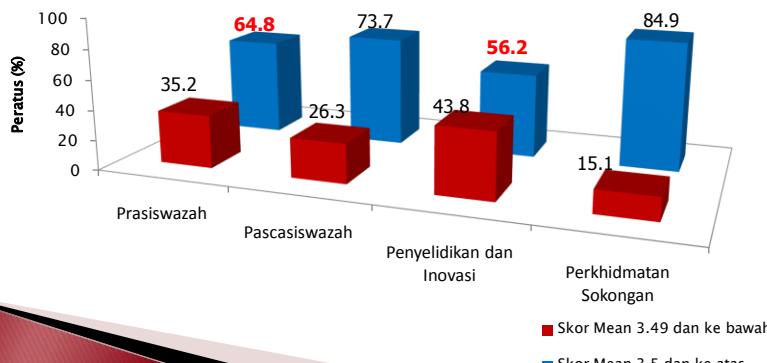
9



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 2: Peratus Pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut skop perkhidmatan bagi tahun 2012

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



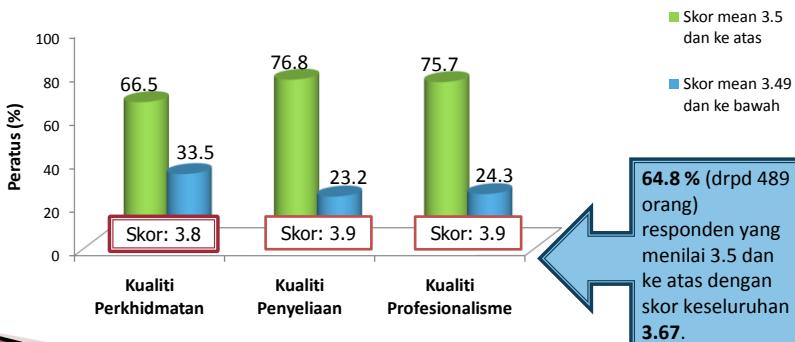
10



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 3: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Prasisiswazah bagi Tahun 2012

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



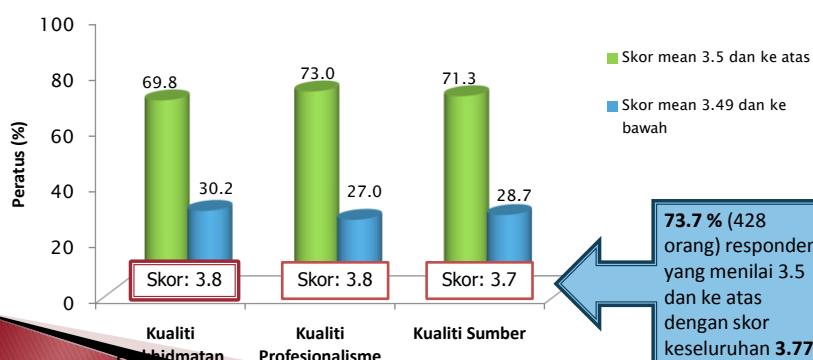
11



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 4: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Pascasiswazah bagi Tahun 2012

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



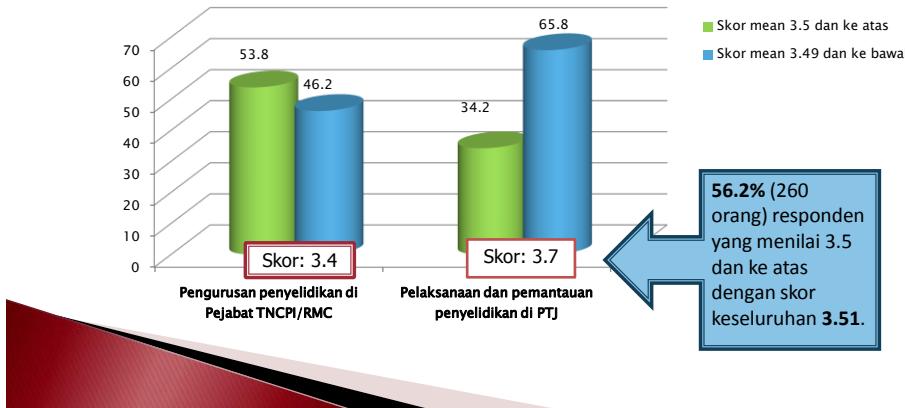
12



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 5: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Penyelidikan dan Inovasi bagi Tahun 2012

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



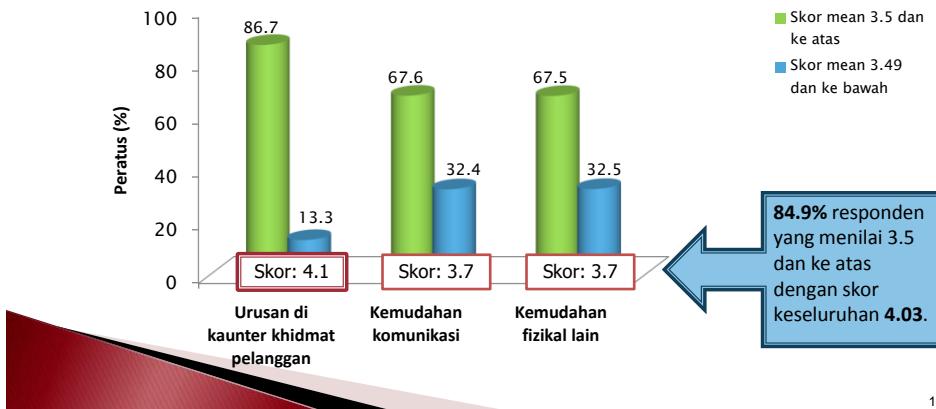
13



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Rajah 6: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Perkhidmatan Sokongan

Sasaran 2012: 70% mencapai skor mean 3.5 dan ke atas



14



PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 5: Taburan Penilaian (Komen) Pelanggan Mengikut Kategori Maklum Balas

KATEGORI KOMEN	PENYELIDIKAN & INOVASI			PRASIWAZAH			PASCASIWAZAH			SOKONGAN			JUMLAH			JUMLAH KESELURUHAN
	A	C	P	A	C	P	A	C	P	A	C	P	A	C	P	
KEMUDAHAN/INFRASTRUKTUR/PERKHIDMATAN	17	87	9	19	8	1	5	8	1	20	107	15	61	210	26	297
PROFESIONALITI STAF	19	72	23	17	9	2	4	4	1	22	75	17	62	160	43	265
PERSEKITARAN/KEMUDAHAN/KESELAMATAN	2	10	1	1	1	1	3	1	0	2	8	1	8	20	3	31
PENGAJARAN/PEMBELAJARAN	0	0	0	1	5	1	3	11	0	0	0	0	4	16	1	21
KEWANGAN	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	4
PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	4	20	2	1	1	0	0	3	0	0	2	0	5	26	2	33
KOMUNIKASI/HEBahan MAKLUMAT	1	3	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	5	0	7
INTERNET/RANGKAJAN	4	8	0	6	9	0	1	3	0	6	12	0	17	32	0	49
LAIN-LAIN	0	12	0	2	4	0	2	1	0	0	0	0	4	18	0	22
JUMLAH	48	214	35	48	38	5	19	32	2	50	205	33	165	489	75	729

A (Aduan),
C (Cadangan),
P (Penghargaan)

Cadangan

Aduan

Penghargaan

15

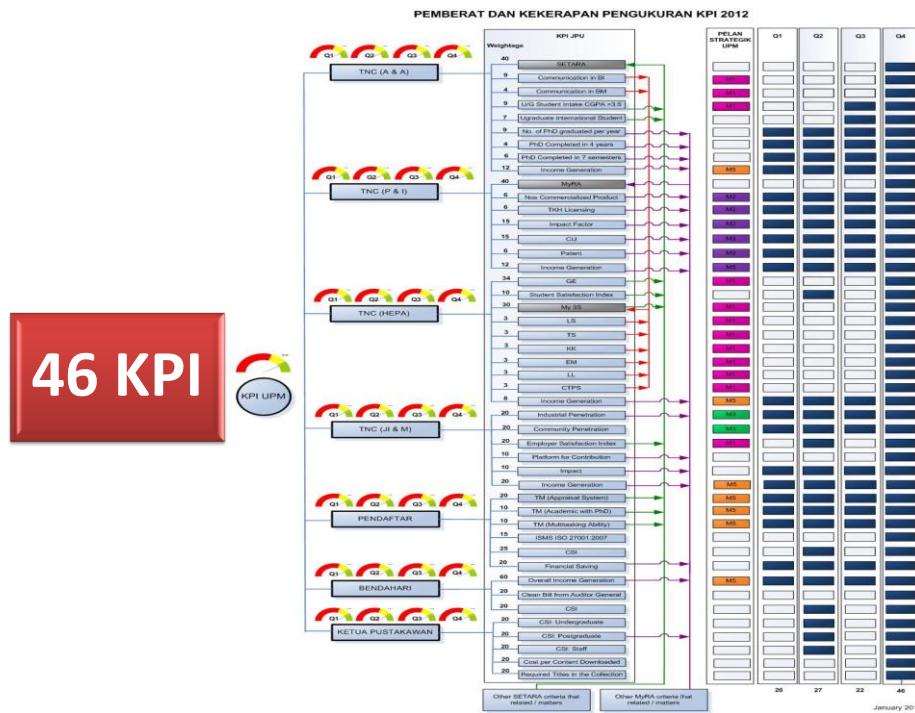


PENCAPAIAN KPI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BAGI SUKU KEEMPAT 2012

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

12 JANUARI 2013 | MARRIOTT PUTRAJAYA

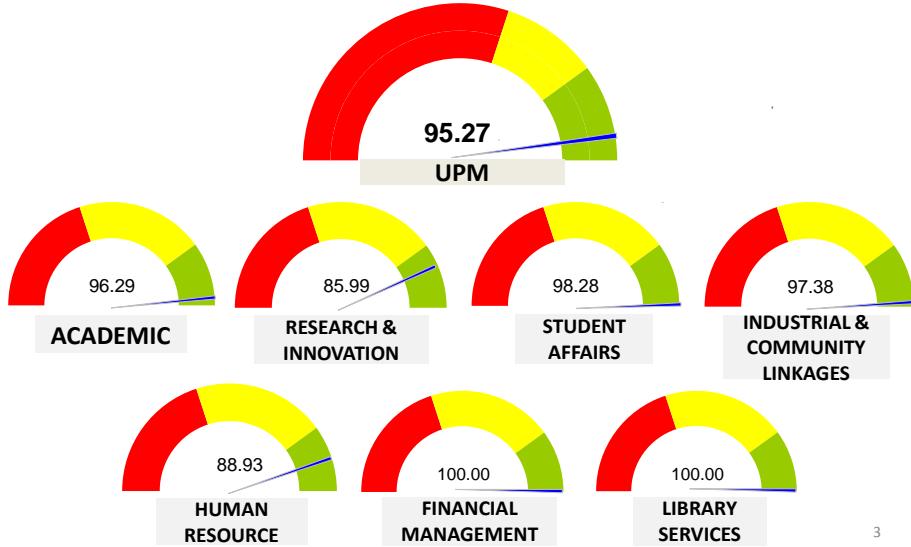
1



46 KPI



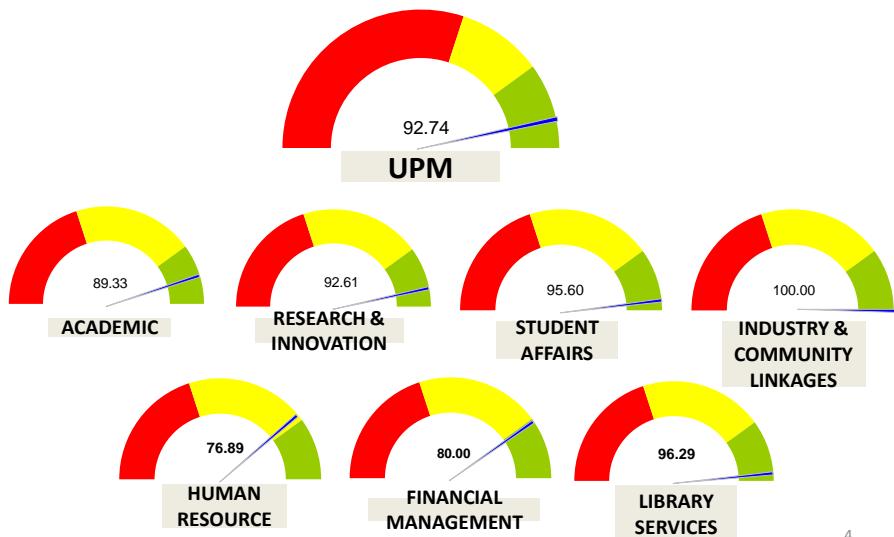
OVERALL ACHIEVEMENT OF 2012



3



OVERALL ACHIEVEMENT OF 2011



4



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
1.	SETARA Score	84.61%	85%	-	-	81.15%	
2.	My3S : Communication Skill (CS) – BI	86.15%	88%	-	-	62.52%	Self assessment
3.	My3S : Communication Skill (CS) – BM	94.91%	95%	-	-	73.68%	Self assessment

5



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
4.	% new student intake for bachelor program with CGPA 3.500 or above	43.97%	45%	-	52.87%	52.87%	(UPU-Matrik/STPM/Diploma; and Asasi Pertanian – Laluan Perdana & Laluan Pantas
5.	% of international student at bachelor level	1.18%	2%	-	1.64% (237)	1.64% (237)	-

6



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
6.	Nos. of PhD graduates produced per year	369	400	282 SGS: 271 GSM: 11 (Senate Nov-June)	457 SGS: 435 GSM: 22 (Convocation 2012)	457 SGS: 435 GSM: 22 (Convocation 2012)	-
7.	% of PhD graduates completed their studies in 4 years (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	47.15%	50%	40.4% SGS: 105/271 GSM: 9/11	42.7% SGS: 185/435 GSM: 10/22	42.7% SGS: 185/435 GSM: 10/22	-

7



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
8.	% of PhD graduates completed their studies in 7 semesters (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	25.47%	25%	15.6% SGS: 40/271 GSM: 4/11	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	

8



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
9.	Income generation	RM 51.96m	RM90 m	RM41.41m *(RM49.60m) telah terkurang lapor pada Q2: tidak mengambilkira yuran kredit Master /PhD Tanpa Tesis dan Yuran Pengajian Program di Bintulu.	RM92.25m UG: 47.004m PG: 25.648m UPMET: 18.55 m Exec: 1.049m	RM 118.04m UG: 47.715 m PG (SPS): 39.657m GSM : 9.642m UPMET : 19.7m Exec : 1.429m	-

9



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
10.	MYRA Score	120.1%	130%	-	-	111.1	-
11.	No. Commercialized Products	+22	+6	0	+8	+14	-
12.	No. of Tech Know-How Licensing	+3	+12	0	+7	+10	-

10



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2010	Target 2011	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
13.	Publication: (a)Impact Factor	2200	2300	1342.824	2038.149	2657.915	
14.	Publication: (b)CIJ	2734	2700	1228	1709	2466	

11



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
15.	Innovation	210	225	47	100	149	-
16.	Income Generation	RM 73.4m	RM100m	RM57.20 m	RM62.55 m	RM 68.48 m	-

12



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
17.	Graduate Employability	75.3% (83% - new definition)	85%	-	-	85.9%	-
18.	Overall Students' Satisfaction Index*	56.3%	70%	71.49%	-	81.1%	

13



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011 (result from KPT)	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
19.	My3S : Leadership Skills (LS)	94.43% (93.87%)	95%	-	-	92%	
20.	My3S : Team Skills (TS)	93.25% (78.86%)	95%	-	-	93%	
21.	My3S : Entrepreneurship (KK)	72.88% (70.22%)	75%	-	-	90%	Self Assessment
22.	My3S : Ethics & Moral (EM)	91.47% (80.64%)	95%	-	-	90%	
23.	My3S : Life Long Learning (LL)	96.81% (94.45%)	97%	-	-	91%	
24.	My3S : Critical Thinking Problem Solving (CTPS)	82.37% (63.14%)	85%	-	-	92%	
25.	My 3S - Overall Generic Students' Attributes	86.25% (92.16%)	90.3%	-	-	85.5%	Self Assessment Inclusive of KOMBI & KOMBIM

14



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
26.	Income Generation: a) Alumni b) Wakaf c) Income from other services	RM 5.97 m	RM 10m	RM5.857m Alumni : RM0.194m Wakaf : RM 1.161m *RM1.157m declared in Q3 Others : RM4.506m *RM3.337m declared in Q3	RM9.445m Alumni : RM2.239m Wakaf : RM2.147m Others : RM5.059m	RM14.547m (cash & kinds) Alumni : RM2.967m Wakaf : RM2.306m Others : RM9.273m	-

15



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
27.	% of Industrial penetration of 7229 identified GLC, MNC, PLC & others that strategic to UPM	24% (1758)	25% - 1807 industry	10.8% (778)	20.1% (1452) *audited	26% (1,881)	-
28.	% of community penetration on 136 identified Communities strategic and relevant to UPM	20%	25% - 34 districts	13.2% (18 districts)	30.8% (42 districts) *audited	39.7% (54 districts)	-

16



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
29.	Employers Satisfaction Index (Input to SETARA: Total Score 13)	12.3 (94.3%)	12 (92.3 %)	-	12.3 (94.6%)	12.3 (94.6%)	Total responden = 610
30.	Platform for contribution	-	100%	-	-	100%	-

17



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
31.	Impact	400	450 (411)	72	77	214	-
32.	Income Generation	RM 26.5 m	RM40 m (RM26.5 m)	RM17.5m (cash & kinds)	RM35.6m (cash & kinds) *audited	RM43.4m (cash & kinds)	-

18



HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
33.	Developing credible outcome-based appraisal system for all:						
	a. Academic		100%	100%	100%	100%	(Sistem penilaian prestasi dijadualkan untuk digunakan pada Mac 2013 untuk penilaian tahun 2012)
	b. P&P		100% (Q2)	95%	95%	95%	as of 15.12.2012 (Pemurniaan KPI skim untuk dikemukakan kepada JPU)
	c. Support		100% (Q4)	0%	0%	30%	(Telah menyediakan kerangka asas KPI)

19



HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
34.	Academic Staff with PhD	77.96%	80% (77.96%)	79.7%	79.4%	82.2%	
35.	Non Academic Staff with multitasking ability	-	2.5% of Permanent staff	-	-	2.54%	<ul style="list-style-type: none"> Definisi Multitask secara umum : satu strategi tenaga kerja di mana pekerja mempunyai gabungan pelbagai kemahiran yang membolehkan mereka melakukan lebih daripada satu kerja Klasifikasi staf Multitask yang digunakan di UPM: 'staf yang menjalankan tugas hakiki secara penuh di samping turut menjalankan tugas jawatan lain (secara penuh)'. Contohnya pembantu tadbir (PO) yang turut menjalankan tugas setiausaha



HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012		Q4 (Overall 2012)	Remarks
				Q1 + Q2	Q3		
36.	Certification for Information Security Management System (ISMS) (ISMS ISO 27001:2007)		100%	-	-	100%	-
37.	Customer Satisfaction Index	66.89%	70%	97.64%	-	95.9%	-



HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012		Q4 (Overall 2012)	Remarks
				Q1 + Q2	Q3		
38.	Financial Savings	RM 15.6m	RM10m (RM15.6m)	RM1.78 m	RM3.33 m *audited	RM6.966 m	-



FINANCIAL MANAGEMENT

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
39.	Overall Income Generation from Bursar	RM 42.3m	RM45m (RM42.3m)	RM23.697 m *audited	RM38.62 m	RM46.5 m	
	a) Total income generation from Portfolio Investment			RM3.068 m	RM4.02 m	RM3.05 m	
	b) Total income generation from Fixed Deposit + Short term Investment			RM11.154 m	RM19.71 m	RM24.9 5m	
	c) Total income generation from Debt Collection			RM9.475 m	RM14.89 m	RM18.5 m	(berdasarkan tempoh semasa pengukuran dibuat)



FINANCIAL MANAGEMENT

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
40.	Unqualified report from Auditor General	Pass	Pass	-	-	-	Not yet mature
41	Customer Satisfaction Index on Financial Services *	93%	70%	-	-	72%	-



LIBRARY SERVICES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
42.	Customer Satisfaction Index (CSI) - Undergraduates	75.40%	70%	88.87%	-	88.87%	-
43.	CSI- Postgraduates	71.81%	70%	80.94%	-	80.94%	-
44.	CSI – Staffs	61.34%	70%	-	88.23% (375 respondents)	88.23%	-

25



LIBRARY SERVICES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
45.	Reduction of Cost Per Content Downloaded (based on six most expensive databases)	-7%	5%	-	-	41%	
46.	% of Required titles in the collection (to assess to what extent reading list titles are owned by the library)	59.12% (based on 4374 titles received from 10 faculties for undergraduate courses).	65%	-	-	84.2%	

26



THANK YOU

STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Proses pengambilan pelajar siswazah -Dikuatir surat tawaran lewat diterima oleh bakal pelajar baharu terutama pelajar antarabangsa	Desakan supaya permohonan disokong bagi kemasukan semester yang terdekat tetapi borang permohonan yang lengkap lewat di hantar ke SPS.	Bagi mana-mana permohonan yang disokong dalam mesyuarat JK Kecil Pengambilan Pelajar yang hampir dengan minggu pendaftaran pelajar baharu, surat tawaran hanya akan dimel kepada bakal-bakal pelajar.	Sekolah Pengajian Siswazah (SPS), TNC AA	Telah dilaksanakan bermula September 2012
2.	Proses pengurniaan ijazah -Dikuatir sijil ijazah PhD dan Master dipalsukan	Tiada ciri keselamatan dan perkembangan teknologi yang canggih memungkinkan pemalsuan dibuat berdasarkan kes yang berlaku di USM.	Sijil pelajar PhD dan Master yang baru dilengkapi dengan ciri keselamatan.	SPS, TNC AA	Telah dilaksanakan November 2012.
3.	Pendaftaran Pelajar Baharu -SPS telah menerima beberapa pertanyaan berkaitan kadar yuran yang tepat mengikut program/bidang pengajian.	Pemohon merujuk kepada iklan lama sedangkan UPM dalam proses memperkenalkan kadar yuran baharu bagi program dengan tesis yang berkuatkuasa pada Semester 2,2012/2013.	Semua bakal pelajar baharu yang akan mendaftar pada Semester 2 2012/2013 telah dimaklumkan tentang perubahan kadar yuran tersebut melalui emel, 2 bulan awal sebelum semester bermula.	SPS, TNC AA	Telah dilaksanakan pada Disember 2012.
4.	Penulisan Tesis -Dikuatir pelajar kurang faham cara penulisan tesis yang sesuai.	Terdapat beberapa format penulisan tesis yang harus pelajar pilih.	<i>Guide to Thesis Writing</i> telah ditambahbaik dan diedarkan.	SPS, TNC AA	Telah digunakan bermula 1 Mac 2013.

LAMPIRAN 8
STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
5.	Kadar capaian sistem KM Portal yang mungkin sesak (dijangkakan) pada minggu terakhir sebelum tarikh tutup kemasukan data	1. Pengguna sistem gemar (mengikut <i>trend</i> semasa dan tahun-tahun sebelum) akses sistem di saat- saat akhir 2. Trafik berubah pada waktu puncak (<i>office hour</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Makluman lanjutan tarikh kemasukan data dalam KM Portal -Buletin putra <ul style="list-style-type: none"> • Tarikh makluman 23 Januari 2013 • Makluman jadual akses KM Portal untuk elak kesesakan capaian • Dipaparkan dari 23-31 Jan 2013 • Makluman proses semakan data dalam KM Portal -bulletin putra <ul style="list-style-type: none"> • Tarikh makluman 27 Feb 2013 • Makluman jadual akses KM Portal • Dipaparkan dari 27-17 Mac 2013 -emel pada ketua PTJ dan Pegawai Tadbir PTJ untuk makluman pada Pegawai Akademik PTJ	TNC PI	Tindakan telah dilaksanakan

STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan									
1.	<p>KPI Tahun 2012 bagi Jaringan Industri dan Masyarakat yang tidak memenuhi sasaran.</p> <p>(1) Impak</p> <p>(a) Bilangan staf UPM yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri yang berimpak*. (*Skala 3-5 bintang)</p>	<p>(a) Kesilapan menilai definisi 'Impak'</p>	<ul style="list-style-type: none"> Menilai semula dan mewujudkan sistem penarafan bintang dengan definisi serta pengukuran yang lebih jelas bagi aktiviti jaringan Industri dan Komuniti yang berimpak. Untuk itu, tiga borang telah diwujudkan bagi pengukuran 'Impak'; <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Perkara</th><th style="text-align: center;">Definisi /Skala asal</th><th style="text-align: center;">Definisi/ Skala Yang diubah</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Industri</td><td style="text-align: center;">3-5 bintang</td><td style="text-align: center;">4-5 bintang</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Komuniti</td><td style="text-align: center;">2-5 bintang</td><td style="text-align: center;">3-5 bintang</td></tr> </tbody> </table>	Perkara	Definisi /Skala asal	Definisi/ Skala Yang diubah	Industri	3-5 bintang	4-5 bintang	Komuniti	2-5 bintang	3-5 bintang	4/2/2013-1/3/2013	TNC JINM	
Perkara	Definisi /Skala asal	Definisi/ Skala Yang diubah													
Industri	3-5 bintang	4-5 bintang													
Komuniti	2-5 bintang	3-5 bintang													

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
	<p>(b) Bilangan staf UPM yang terlibat dalam projek jaringan Komuniti yang berimpak* (*Skala 2-5 bintang)</p> <p>(Nota: Pencapaian KPI 1(a) dan 1(b) di atas bagi tahun 2012 adalah 65 orang (14.4%) daripada 450 orang yang disasarkan pada 2012 terlibat dalam projek jaringan industri dan komuniti yang berimpak).</p>	<p>(b) Tiada pengukuran dan definisi yang jelas tentang KPI 'Impak' memandangkan KPI tersebut baru diperkenalkan pada 2012. Oleh itu, sebilangan besar staf kurang kefahaman dan tidak menanamkan strategi 'Impak' dalam aktiviti jaringan Industri dan Masyarakat yang dijalankan pada tahun 2012 dan sebelum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mengendalikan sesi penerangan menerusi siri <i>Roadshow TNC</i> (Jaringan Industri dan Masyarakat) ke PTJ bertujuan memberi kefahaman dan mendapat maklumbalas staf PTJ tentang pelaksanaan aktiviti jaringan industri dan masyarakat serta KPI. 			
2.	Ramai pelajar siswazah yang membuat penamaan JK Penyeliaan Pelajar agak lewat.	Pelajar kurang sedar tentang kepentingan dan tempoh masa yang perlu membentuk Jawatankuasa Penyeliaan Pelajar.	Sistem peringatan kepada pelajar dalam bentuk emel atau "Pop-up" telah dimasukkan dalam modul i-GIMS Fasa 2 yang masih dalam proses pembangunan sistem.	Ogos 2013	Sekolah Pengajian Siswazah, TNC AA	Dalam tindakan

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
3.	Penetapan KPI hutang tidak menggambarkan sasaran yang sepatutnya dicapai	Pengukuran kutipan hutang sepatutnya dalam peratusan (%) atau tempoh dan bukan dalam ringgit malaysia (RM)	<p>Menambahbaik KPI dan sasaran Pejabat Bursar bagi tahun 2013 agar lebih spesifik dan rasional.</p> <p>KPI 2012 - Kutipan hutang RM23 juta digugurkan dan digantikan dengan:-</p> <p>(i) Sasaran 60% daripada hutang dapat dikutip bagi inbois yang dikeluarkan dalam tempoh 90 hari.</p>	Jan 2013	Bursar	Laporan KPI Q4 2012 dan Q1 2013
4.	<i>No. Of Tech Know-How Licensing</i> tidak mencapai sasaran KPI UPM Q4 2012 (Sasaran 2012 adalah +12, Pencapaian 2012 adalah +10) *average = 13 (Myra II)	Kesukaran untuk mengenal pasti impak KPI ini, kerana gagal mendalamai keperluan kualiti produk pengkomersilan	<ul style="list-style-type: none"> Meminta agar PTJ tampil berkongsi dan memajukan produk penyelidikan kepada RMC dan UPM innovations Sdn.Bhd. untuk pengkomersilan bagi pembangunan UPM 	Penstruktur n semula fungsi Pengkomersil an di bawah Putra Science Park pada 15 Mac 2013	Pej. TNCPI	*Bilangan capaian sebenar KPI yang telah diverifikasi adalah pada April 2013
5.	<i>Innovation</i> tidak mencapai sasaran KPI UPM Q4 2012 (Sasaran 2012 adalah 225, Pencapaian 2012 adalah 213)	Permohonan inovasi adalah rendah atas alasan tiada inisiatif yang diberikan kepada penyelidik sedangkan insentif diberikan selepas produk berjaya dikomersilkan dan dipatenkan	<ul style="list-style-type: none"> Klinik/bengkel IP akan diadakan 2 bulan sekali 	Bulan 2, 4, 6, 8, 10 dan 12 2013	Pej. TNCPI	

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuruan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
6.	Sasaran bagi membangunkan sistem penilaian yang lebih objektif bagi kumpulan pelaksana tidak tercapai	Kurang kefahaman untuk membangunkan dan mengenalpasti kriteria /komponen yang bersesuaian untuk dijadikan KPI	Mengadakan sesi penerangan dan bengkel bersama kumpulan pelaksana (wakil KEPERTAMA)	30.3.2013	Pej. Pendaftar	
7.	Bilangan makmal yang diakreditasi (MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189) tidak mencapai sasaran Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2012 (Sasaran 2012 adalah 5 makmal, Pencapaian 2012 adalah 4 makmal)	Kelewatan pihak Jabatan Standard Malaysia (DSM) untuk mendapatkan juruaudit yang bersesuaian adalah di luar kawalan/bidang kuasa kerana pihak tersebut yang menentukan tarikh-tarikh penilaian yang terlibat.	Pinda petunjuk prestasi yang boleh dicapai di peringkat UPM tanpa melibatkan pihak yang mengakreditasi iaitu; Bilangan makmal baru yang sedang menjalankan proses akreditasi MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189.	Jun 2013	Pej. TNCPI	
8.	Sasaran pencapaian objektif kualiti 'memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara' tidak mencapai sasaran 100%. Pencapaian sebenar hanya 88%	Penguatkuasaan Pekeliling Saran Baru Perkhidmatan Awam (SPBA) yang mengumumkan peningkatan umur persaraan kepada 60 tahun. Pengurusan pencen ditangguhkan. Arahan pembayaran gaji (bonus) pada bulan disember dipercepatkan pada 6.12.2012	Pinda petunjuk prestasi 'memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir mengikut jadual pembayaran gaji yang telah ditetapkan oleh kerajaan'	Feb 2013	Pej. Pendaftar	

RINGKASAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

(Bagi tempoh 23 Jun 2012 - 30 Mac 2013)

SUMBER	TINDAKAN PENCEGAHAN			TINDAKAN PEMBETULAN		
	BIL. DIREKODKAN	STATUS		BIL. DIREKODKAN	STATUS	
		DALAM PROSES	SELESAI		DALAM PROSES	SELESAI
1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM	0	0	0	5	3	1
2. Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras	0	0	0	2	1	1
3. Pemantauan proses atau produk/perkhidmatan (Semakan Kendiri)	5	0	5	1	1	0
JUMLAH	5	0	5	8	5	2

PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	Penjenamaan semula Pusat Perkhidmatan Kerjaya (CPC) kepada Pusat pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan (CEM)	Membangunkan elemen keusahawanan secara efektif serta pengurangan kos operasi.	✓		
2.	Penjenamaan Pusat Pengembangan dan Pemajuan Professional (APEEC) kepada Pusat Transformasi Komuniti Universiti / University Community and Transformation Centre (UCTC)	Menggerakkan sumber intelektual dan infrastruktur fizikal universiti untuk mentransformasikan komuniti	✓		Kuatkuasa pada 14 Mac 2013
3.	Penubuhan Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	Menyediakan dan mengendalikan khidmat sokongan kursus kemahiran bahasa untuk tujuan pengembangan kepada pelajar serta kepada staf UPM dan pelanggan dari luar UPM untuk membantu mencapai kejayaan yang lebih cemerlang	✓		
4.	Pembangunan Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO)	Capaian informasi ISO dan dokumentasi yang lebih mudah	✓		Berkuatkuasa mulai 30 November 2012

LAMPIRAN 11
PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SPK

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
5.	Melaksanakan program <i>UPM Talent Outreach Programme</i> (UPMTOP) kepada pegawai bukan akademik	staf dapat meneroka peluang pembelajaran sama formal dan tidak formal diperingkat antarabangsa. Pengalaman dan ilmu yang diperolehi dapat menjana minda yang lebih terbuka, bersifat global dan berdaya saing.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
6.	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan 5 unit <i>access point</i> untuk USpot di Perpustakaan penggantian 10 unit switch 3Comm kepada network PoE <i>access switch</i> peruntukan <i>bandwidth</i> khusus (20Mbps) kepada pengguna perpustakaan 	<ul style="list-style-type: none"> Capaian internet yang lebih pantas. Kepuasan Pelanggan 	✓		Ogos 2012
7.	Menaiktaraf Sistem EzProxy di Perpustakaan Sultan Abdul Samad	<ul style="list-style-type: none"> Pemantauan dan penapisan akses kepada pangkalan data/jurnal atas talian dapat dilakukan. 	✓		Julai 2012
8.	Membangunkan 'Reading List Management System' di Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> Memudahkan pengurusan rekod buku rujukan fakulti. Memudahkan pemantauan KPI perkhidmatan perpustakaan. 	✓		Januari 2012

LAMPIRAN 11
PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SPK

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
9.	Pembangunan Sistem WebAGRIS menggunakan pangkalan data AgriOcean Dspace di Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mematuhi piawaian FAO. • Memudahkan pegawai akademik untuk mengakses maklumat 	✓		Oktober 2012
10.	Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus • Penempatan pelajar di kolej mengikut fakulti dan laluan pengangkutan bas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggalakkan gaya hidup sihat 2. Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus 3. Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah 4. Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal 		✓	Akan dilaksanakan mulai Semester Pertama 2013/2014
11.	Klinik pengembangan Putra	Menjadi pusat rujukan untuk industri dan petani supaya program pemindahan teknologi dapat memberikan impak yang signifikan		✓	
12.	Penubuhan Muzium Warisan Melayu	Mengkomunikasikan warisan tinggalan cendikiawan (artifik melayu) terdahulu yang dapat mendorong dan mencabar generasi pendidik, penyelidik dan pelajar untuk menyingkap rahsia kecemerlangan silam yang telah berjaya menuju tamadun hebat.		✓	

LAMPIRAN 11
PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SPK

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
13.	Pembentukan geran insentif pengajaran dan pembelajaran (GIPP) Pelaksanaan penawaran geran: April-Mei 2012 Pemberian geran: Ogos & November 2012	GIPP adalah insentif yang dimulakan pada tahun 2012 untuk membiayai aktiviti penyelidikan pegawai akademik UPM, bertujuan untuk meningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaran.		✓	Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Mesyuaratnya ke-429 pada 1 Februari 2012 [Minit 429.05 (k)(v)] telah meluluskan peruntukan bagi Program GIPP sebanyak RM200,000.00 pada tahun 2012 dan RM300,000.00 bagi tahun seterusnya. Inisiatif peruntukan geran ini secara tidak langsung menerapkan budaya inovasi dalam kalangan pegawai akademik UPM.
14.	Memasang palang elektronik dan pagar keliling kampus	Penambahbaikan bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.		✓	Dilaksanakan secara berperingkat

PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	Mengelakkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	Pelan pelaksanaan Organiasi kejat	Bermula tahun 2013	Berterusan sehingga tahun 2018
2.	Meningkatkan imej UPM, menjimatkan penggunaan tenaga, mengurangkan penghasilan bahan sisa khususnya yang memberi kesan negatif kepada alam sekitar, dan melahirkan pelajar yang mesra alam sekitar dan berkebolehan sepanjang hayat	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2004	Disember 2013	Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti kali ke-456
3.	Meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa	Menggunakan khidmat ejen untuk meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa.	1 Jun 2013	Berdasarkan Minit JPU 475.05 (j) pada 20 Februari 2013. Dalam proses mendapatkan kelulusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) tentang kaedah penggunaan khidmat ejen.
4.	Mempercepatkan proses capaian maklumat di Perpustakaan	Membangunkan modul pembelajaran kendiri berkaitan penggunaan Perpustakaan melalui laman web perpustakaan.	Disember 2013	Keputusan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses SPK Perpustakaan Sultan Abdul Samad 1/2013 pada 20 Mac 2013

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
5.	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan di PTJ yang mencapai standard yang ditetapkan	Menggubal Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan sebagai panduan untuk PTJ sebelum dinilai dan ditentukan bintang (<i>star rating</i> pengurusan pelanggan)	Mei 2013	
6.	Menyediakan staf di PTJ yang kompeten untuk mengendalikan urusan MoA dan MoU di PTJ untuk menyokong proses kejat	Menggubal Garis Panduan Tatacara MoU/MoA sebagai bahan rujukan kepada staf UPM dalam melaksanakan proses MoU/MoA di PTJ masing-masing	April 2013	

KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD) SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008

Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) bagi Skop Pengurusan untuk kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM Kali ke – 3 dan cadangan tarikh kuatkuasa pada 9 Mei 2013

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambah (T)/Pemotongan (P)
		Asal	Baharu	
PGR 3/2013	BJK UPM	Dokumen: Manual Kualiti, Kod Dokumen: UPM/PGR/MK/001 No.Isu: 02, No.Semakan: 05, Tarikh Kuatkuasa: 17/01/2013	Dokumen: Manual Kualiti, Kod Dokumen: UPM/PGR/MK/001 No.Isu: 02, No.Semakan: 06, Tarikh Kuatkuasa: 09/05/2013	T/P
		1.2 Penggunaan SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali <u>Pusat Pengembangan Bahasa</u> dan Pusat Sains Marin.	Penggunaan SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali <u>Pusat Pemajuan dan Kompetensi Bahasa</u> dan Pusat Sains Marin	
		(+) Lampiran 1e: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama No. 3 — Pusat Inovasi Keusahawanan dan Pembangunan Pelajar	Lampiran 1e: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama <u>Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar (CSDC)</u>	
		No. 5 — Pusat Penempatan Kerjaya	<u>Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan</u>	
		(2) Lampiran 1f: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama No. 2 — Pusat Pengembangan, Keusahawanan & Pemajuan Profesional	Lampiran 1f: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama <u>Pusat Tranformasi Komuniti Universiti</u>	
		No. 4 — Perkhidmatan perundingan dalam bidang kanser	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Pengurusan Program Pendidikan, Kesedaran dan Sokongan Kanser.</u> • <u>Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan</u> 	

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambah (T)/Pemotongan (P)
		Asal	Baharu	
		<p>(3) Lampiran 1g: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama</p> <p>Pejabat Penasihat Undang-Undang</p> <p>Skop :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan • Tindakan Mahkamah 	<p>Lampiran 1g: Skop Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama</p> <p>Pejabat Penasihat Undang-Undang</p> <p>Skop :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Tindakan Mahkamah ke atas Pihak Ketiga</u> • <u>Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf</u> 	T/P
PGR 4/2013	BJK UPM	<p>Dokumen: Prosedur Audit Dalaman</p> <p>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</p> <p>No.Isu: 02, No.Semakan: 02,</p> <p>Tarikh Kuatkuasa: 30/01/2012</p>	<p>Dokumen: Prosedur Audit Dalaman</p> <p>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</p> <p>No.Isu: 02, No.Semakan: 03,</p> <p>Tarikh Kuatkuasa: 09/05/2013</p>	P
		<p>Pindaan pada para 8.0 Rekod Kualiti</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">2.</td> <td> <p>UPM/(kod PTJ)/ 100/4/4</p> <p>Audit Dalaman MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pelantikan TPAD dan JAD PTJ • Salinan Borang Jadual Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-02) • Salinan Borang Ringkasan AD (PGR/BR04/AD-05) • Salinan Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan • Salinan Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan • Salinan Laporan Ketua Juruaudit </td> </tr> </table>	2.	
2.	<p>UPM/(kod PTJ)/ 100/4/4</p> <p>Audit Dalaman MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pelantikan TPAD dan JAD PTJ • Salinan Borang Jadual Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-02) • Salinan Borang Ringkasan AD (PGR/BR04/AD-05) • Salinan Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan • Salinan Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan • Salinan Laporan Ketua Juruaudit 			

**JADUAL PERGERAKAN JURUAUDIT,
AUDIT PEMANTAUAN 2013 OLEH SIRIM**

AUDITOR/PENGIRING	13 MEI	14 MEI	15 MEI	16 MEI	17 MEI
Cik Hanida Ghazali Puan Musliyana Mansor (Pengiring)	<u>Pejabat TNC (A&A)</u> Bahagian Akademik	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	Institut Teknologi Maju	1. Audit dalaman 2. Mesyuarat Semakan Pengurusan
Puan Teh Siok Im Puan Nancy Liew Woan Charn (Pengiring pada 13 dan 15-17 Mei) Puan Noremy Busu (Pengiring pada 14 Mei)	Fakulti Pertanian	Fakulti Pertanian	Fakulti Perhutanan	Fakulti Perhutanan	Pusat Kesenian dan Kebudayaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
Encik Mohd Shazwan Ariff Mohd Kashim Encik Mat Razi Abdullah (Pengiring)	<u>Pejabat TNC (HEP & A)</u> 1. Bahagian Hal Ehwal Pelajar 2. Pusat Alumni	Pusat Islam	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Institut Pertanian Tropika
Puan Suri Yati Amran Puan Maizatul Afzan Tajul Ariffin (Pengiring pada 13-14 Mei) Puan Noremy Busu (Pengiring pada 15 Mei- 17 Mei)	Fakulti Sains	Fakulti Sains	Pusat Asasi Pertanian	<u>Pejabat TNC (P&I)</u> Pusat Pengurusan Penyelidikan	<u>Pejabat TNC (JI&M)</u> Pusat Transformasi Komuniti Universiti

LAMPIRAN 14 - PERGERAKAN JURUAUDIT

AUDITOR/PENGIRING	13 MEI	14 MEI	15 MEI	16 MEI	17 MEI
Puan Nor Hasifah Abdul Puan Mazitah Ahmad (Pengiring pada 13-14 Mei) Puan Shamriza Shari (Pengiring pada 16-17 Mei)	Institut Gerontologi	Pejabat Bendahari		Pejabat Pendaftar	Pejabat Penasihat Undang-undang
Encik Wang Puan Saliza Mustafa (Pengiring)				<u>Pejabat TNC (P&I)</u> Putra Science Park	<u>Pejabat Naib Canselor</u> Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
Encik Md. Jaafar Md. Jani Puan Liyana Ithnin (Pengiring)			1. Kolej Kedua 2. Kolej Kelima	1. Kolej Pendeta Za'ba 2. Kolej Sepuluh	Taman Pertanian Universiti
Farid Encik Abdul Hadi (Pengiring)			1. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman 2. Kolej Sebelas	1. Kolej Tun Perak 2. Kolej Dua Belas	Bahagian Keselamatan
Aisyah Encik Mohd Izwan Muhamad (Pengiring)	1. Aduan pelanggan 2. Penerbit	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi			

LAMPIRAN 14 - PERGERAKAN JURUAUDIT

AUDITOR/PENGIRING	13 MEI	14 MEI	15 MEI	16 MEI	17 MEI
Khalid Encik Krishnan Mariappan (Pengiring)	<u>Pejabat TNC (HEP&A)</u> 1. Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar 2. Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan				