



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE - 53

22 FEBRUARI 2022 (SELASA) | 9.00 PAGI



Disediakan oleh: Pusat Jaminan Kualiti (CQA)



[UniPutraMalaysia](#)



[@uputramalaysia](#)



[uniputramalaysia](#)



[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKI |

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

55 FEBRUARI 2022 (SELASA) | 9.00 PAGI

ISUANNAH NAMATAJA : I ANDREA

PERMINTA JERI - 09



**MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM
KALI KE-53
PADA 22 FEBRUARI 2022
JAM 9.00 PAGI – 12.00 TENGAH HARI
MELALUI APLIKASI ZOOM MEETING**

Bil Agenda

1. Kata Aluan Pengerusi
2. Pengesahan Minit Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-52
3. Perkara Berbangkit
4. Laporan Dokumentasi (QMS, ISMS)
5. Laporan Audit (QMS, ISMS)
6. Laporan Pencapaian Objektif ISO
 - a. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti QMS :
 - i. *Key Performance Indicator (KPI) Tahun 2021*
– Tiada laporan untuk Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali Ke-53
 - ii. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
(Januari – Disember 2021)
 - iii. Piagam Pelanggan
(Januari - Disember 2021)
 - b. Laporan Pencapaian Objektif ISMS
(Januari – Disember 2021)
7. Laporan Maklum balas Pihak Berkepentingan ISO 2021:
 - a. Laporan Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS
 - b. Laporan Maklum balas Pihak Berkepentingan ISMS
8. Laporan Penilaian Risiko ISO
 - a. Laporan Penilaian Risiko QMS
(Pertengahan Tahun Kedua (HY2) 2021)
 - b. Laporan Penilaian Risiko ISMS
(Januari – Disember 2021)
9. Laporan Latihan Universiti
10. Laporan Pengurusan Rekod Universiti
11. Hal-hal Lain



**MINIT MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (JKK UPM)
KALI KE-52
SECARA ATAS TALIAN**

Tarikh : 02 Disember 2021 (Khamis)
Masa : 9.00 pagi – 11.00 pagi
Platform : Secara atas talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting*
Kehadiran : Sepertimana di **Lampiran A**

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 52.0	<p>Kata Aluan Pengerusi</p> <p>Pengerusi:</p> <p>(a) memulakan mesyuarat dengan bacaan Surah Al-Fatihah dan seterusnya merakamkan ucapan terima kasih di atas kehadiran Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS), TWP Peneraju Proses (PP) dan TWP Pusat Tanggung Jawab (PTJ) serta wakil yang hadir pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-52 ini.</p> <p>(b) menyarankan supaya semua penambahbaikan yang dilaksana dalam proses dan tatacara kerja sepanjang tempoh Pandemik Covid-19 dapat diteruskan sebagai salah satu daripada proses <i>continual quality improvement</i> (CQI) dalam pelaksanaan proses kerja peringkat peneraju dan pusat tanggungjawab di UPM.</p> <p>(c) turut meminta semua ahli untuk terus mendoakan kesejahteraan dan kesembuhan kepada semua pekerja UPM dan ahli keluarga mereka yang diuji dengan musibah penyakit, penularan wabak Covid-19 dan juga perkara lain yang tidak diingini.</p> <p>(d) merakamkan ucapan tahniah di atas pelantikan Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti yang baharu, iaitu:</p> <p>(i) Puan Norlida Zamberi, dilantik selaku Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU), Pejabat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) bermula pada 13 Oktober 2021;</p>	Makluman Makluman Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(ii) Encik Muhamad Asyraf Arshad, dilantik selaku TWP PTJ Pusat Penyelidikan Matematik (INSPEM) bermula pada 4 Oktober 2021;</p> <p>(iii) Dr. Razali Othman, dilantik selaku TWP PTJ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK) bermula 15 November 2021; dan</p> <p>(iv) Puan Zuraidah Ahmad, dilantik selaku TWP PTJ Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat (FSKTM) bermula 15 November 2021; dan</p> <p>(e) turut merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih di atas komitmen dan sumbangan mantan Ahli Jawatankuasa Kualiti berikut:</p> <p>(i) Puan Askina Aziz, mantan PKPU di PSPK yang telah berkhidmat bagi tempoh 23 November 2020 hingga 03 Oktober 2021;</p> <p>(ii) Puan Nurul Hidayah Samadi, mantan TWP PTJ INSPEM yang telah berkhidmat bagi tempoh 9 Ogos 2017 hingga 3 Oktober 2021;</p> <p>(iii) Puan Zuraidah Ahmad, mantan TWP PTJ FBMK yang telah berkhidmat bagi tempoh 1 Julai 2019 hingga 14 November 2021; dan</p> <p>(iv) Encik Mohd Hairi Abd Aziz, mantan TWP PTJ FSKTM yang telah berkhidmat bagi tempoh 11 Mac 2019 hingga 19 Ogos 2021 (bersara wajib).</p>	Makluman
Minit 52.1	<p>Pengesahan Minit Mesyuarat JKK Kali ke-51</p> <p>Minit Mesyuarat JKK Kali ke-51 yang telah diadakan pada 29 Julai 2021 disahkan dengan pindaan berikut:</p> <p><u>Minit 51.6 (b):</u> meminda penulisan minit kepada 'Mesyuarat turut mengambil perhatian ke atas usul PTJ CALC berkenaan keperluan memasukkan PTJ tersebut dalam Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Skop Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan pelaksanaan proses pengajaran dan pembelajaran yang berlaku di PTJ tersebut.'</p>	Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 52.2	<p>Perkara Berbangkit</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum dan meneliti Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKK Kali ke-51 seperti mana pada Lampiran Agenda 3 yang telah dibentang serta mengambil maklum berhubung perkara berikut:</p> <p>(a) <u>Minit 51.2(b) & Minit 51.10.2 (b)</u> - tiga (3) garis panduan berasaskan pengguna bagi skop pengajian prasiswazah telah dibangunkan dan sedang dalam proses <i>mapping</i> dengan dokumen SPK Prasiswazah lain yang berkaitan iaitu Garis Panduan Pengajaran dan Pembelajaran (Prasiswazah) untuk Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik, Garis Panduan Pengajaran dan Pembelajaran (Prasiswazah) untuk Pensyarah dan Garis Panduan Pengajaran dan Pembelajaran (Prasiswazah) untuk Pelajar manakala satu (1) lagi garis panduan iaitu Garis Panduan Pengajaran dan Pembelajaran (Prasiswazah) untuk Pentadbir Akademik di Fakulti sedang dalam peringkat penyediaan draf. Dokumentasi berasaskan pengguna untuk skop pengajian prasiswazah dijangka akan diguna pakai bermula Mac 2022.</p> <p>(b) <u>Minit 51.2(f)</u> - tindakan penutupan ke atas tiga (3) NCR dan tujuh (7) OFI QMS serta satu (1) NCR ISMS tahun 2020 telah/sedang diambil tindakan oleh PTJ dengan sasaran selesai sehingga hujung Disember 2021.</p> <p>(c) <u>Minit 51.5.1 (b)(v)</u> - tujuh (7) peneraju proses yang terlibat melaksanakan tindakan kawalan ketakakuran /penambahbahbaikan terhadap petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran pelan fungsian dan aras bagi tempoh Januari hingga Jun 2021 telah mengenalpasti tindakan berkaitan bagi memastikan sasaran 2021 adalah tercapai.</p> <p>(d) <u>Minit 51.5.1(c) (vi)</u> - sepuluh (10) peneraju proses terlibat telah/sedang melaksanakan tindakan kawalan ketakakuran/penambahbahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran bagi tempoh Januari hingga Jun 2021 dalam memastikan sasaran tercapai pada Disember 2021.</p> <p>(e) <u>Minit 51.10.1(e)</u> - gerak kerja bagi perluasan skop Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Sepenuh Masa Siswazah akan bermula pada Januari 2022 sebagaimana takwim perluasan skop ISMS yang telah disediakan.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN												
Minit 52.3	<p>Laporan Dokumentasi (QMS & ISMS)</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum laporan dokumentasi adalah sepetimana Lampiran Agenda 4 yang dibentang merangkumi perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) status pelaksanaan perubahan dokumen ISO tahun 2021; (ii) analisis perubahan dan pengurangan dokumen ISO bagi tahun 2017 hingga 2021; (iii) keperluan semakan dokumen ISO belum pinda tahun 2018; dan (iv) pemakaian dokumen rujukan ISMS terkini. <p>(b) mengambil maklum sepanjang tahun 2021, terdapat sebanyak empat (4) siri kuatkuasa dokumen iaitu pada 26 Februari 2021, 25 Jun 2021, 13 Ogos 2021 dan 29 Oktober 2021 yang melibatkan sebanyak 550 dokumen secara keseluruhan merangkumi dokumen pinda, gugur dan baharu. Pecahan dokumen terlibat dengan pindaan tahun 2021 mengikut kategori adalah seperti berikut, iaitu:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Kategori Dokumen</th><th style="text-align: center;">Kekerapan Pindaan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Manual Kualiti</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Prosedur</td><td style="text-align: center;">100</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Arahan Kerja</td><td style="text-align: center;">68</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Garis Panduan</td><td style="text-align: center;">112</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dokumen Sokongan (Borang, Log, Senarai Semak dan lain-lain)</td><td style="text-align: center;">269</td></tr> </tbody> </table> <p>(c) mengambil maklum statistik perubahan dokumen ISO dari tahun 2017 hingga 2021 yang melibatkan sebanyak 2783 dokumen QMS dan 91 dokumen ISMS diperincikan mengikut kategori sebagaimana berikut:</p>	Kategori Dokumen	Kekerapan Pindaan	Manual Kualiti	1	Prosedur	100	Arahan Kerja	68	Garis Panduan	112	Dokumen Sokongan (Borang, Log, Senarai Semak dan lain-lain)	269	Makluman Makluman Makluman
Kategori Dokumen	Kekerapan Pindaan													
Manual Kualiti	1													
Prosedur	100													
Arahan Kerja	68													
Garis Panduan	112													
Dokumen Sokongan (Borang, Log, Senarai Semak dan lain-lain)	269													

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																																																																								
	<p style="text-align: center;">Dokumen QMS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th><th>Pinda</th><th>Gugur</th><th>Baharu</th><th>Jumlah</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>302</td><td>112</td><td>44</td><td>458</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>352</td><td>181</td><td>22</td><td>555</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>558</td><td>151</td><td>48</td><td>757</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>390</td><td>97</td><td>15</td><td>502</td></tr> <tr> <td>2021</td><td>411</td><td>90</td><td>10</td><td>511</td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2">Jumlah Keseluruhan</td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2">2783</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Dokumen ISMS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th><th>Pinda</th><th>Gugur</th><th>Baharu</th><th>Jumlah</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>22</td><td>2</td><td>0</td><td>24</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>13</td><td>7</td><td>0</td><td>20</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>3</td><td>0</td><td>1</td><td>4</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>4</td></tr> <tr> <td>2021</td><td>27</td><td>12</td><td>0</td><td>39</td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2">Jumlah Keseluruhan</td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2">91</td></tr> </tbody> </table>	Tahun	Pinda	Gugur	Baharu	Jumlah	2017	302	112	44	458	2018	352	181	22	555	2019	558	151	48	757	2020	390	97	15	502	2021	411	90	10	511		Jumlah Keseluruhan			2783		Tahun	Pinda	Gugur	Baharu	Jumlah	2017	22	2	0	24	2018	13	7	0	20	2019	3	0	1	4	2020	4	0	0	4	2021	27	12	0	39		Jumlah Keseluruhan			91		
Tahun	Pinda	Gugur	Baharu	Jumlah																																																																						
2017	302	112	44	458																																																																						
2018	352	181	22	555																																																																						
2019	558	151	48	757																																																																						
2020	390	97	15	502																																																																						
2021	411	90	10	511																																																																						
	Jumlah Keseluruhan																																																																									
	2783																																																																									
Tahun	Pinda	Gugur	Baharu	Jumlah																																																																						
2017	22	2	0	24																																																																						
2018	13	7	0	20																																																																						
2019	3	0	1	4																																																																						
2020	4	0	0	4																																																																						
2021	27	12	0	39																																																																						
	Jumlah Keseluruhan																																																																									
	91																																																																									
(d)	<p>mengambil maklum statistik pengurangan dokumentasi QMS dan ISMS dari tahun 2017 hingga 2021 adalah seperitmana dinyatakan dalam rajah di bawah:</p> <div style="text-align: center;"> <p>STATISTIK PENGURANGAN DOKUMENTASI QMS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TAHUN</th><th>BILANGAN</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>1448</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>1288</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>1185</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>1131</td></tr> <tr> <td>2021</td><td>1052</td></tr> </tbody> </table> <p>STATISTIK PENGURANGAN DOKUMENTASI ISMS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TAHUN</th><th>BILANGAN</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>51</td></tr> <tr> <td>2018</td><td>44</td></tr> <tr> <td>2019</td><td>43</td></tr> <tr> <td>2020</td><td>43</td></tr> <tr> <td>2021</td><td>31</td></tr> </tbody> </table> </div>	TAHUN	BILANGAN	2017	1448	2018	1288	2019	1185	2020	1131	2021	1052	TAHUN	BILANGAN	2017	51	2018	44	2019	43	2020	43	2021	31	Makluman																																																
TAHUN	BILANGAN																																																																									
2017	1448																																																																									
2018	1288																																																																									
2019	1185																																																																									
2020	1131																																																																									
2021	1052																																																																									
TAHUN	BILANGAN																																																																									
2017	51																																																																									
2018	44																																																																									
2019	43																																																																									
2020	43																																																																									
2021	31																																																																									

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(e) menzahirkan ucapan terima kasih kepada semua peneraju yang telah berjaya mengemaskini dokumen belum pinda iaitu sebanyak 477 dokumen tahun 2011 hingga 2015 dan 193 dokumen tahun 2016 hingga 2017 sepanjang tahun 2020 hingga 2021 bagi memastikan dokumen ISO yang digunakan di UPM mencukupi dan relevan dengan pelaksanaan semasa.</p> <p>(f) meminta peneraju proses terlibat mengambil perhatian dan tindakan berhubung 139 dokumen ISO dengan tarikh kuatkuasa tahun 2018 yang perlu disemak, dikemaskini dan dipantau pelaksanaanya pada tahun 2022 sebagaimana dinyatakan di Lampiran B.</p> <p>(g) turut mengambil maklum berkaitan pemakaian dokumen rujukan ISMS terkini dengan tarikh kemaskini 1 Disember 2021 yang boleh dirujuk melalui Portal eISO UPM melibatkan dua (2) dokumen berikut, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat; dan (ii) Dokumen Penyata Pemakaian (SoA), Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat. <p>(h) mengambil maklum justifikasi perubahan dokumen rujukan ISMS adalah disebabkan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) penstrukturkan semula entiti Bahagian Governan dan Integriti, Pejabat Naib Canselor kepada Bahagian Governan dan Integriti, Pejabat Pendaftar; (ii) kemaskini senarai dokumentasi ISO; dan (iii) penambahbaikan hasil Audit Dalaman Tahun 2021. 	Makluman PKD, TWP PP (TNCAA, TNCPI, SPS, BUR, PEND, PSAS, PPPA, PKU, iDEC, PPUU) Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																																
Minit 52.4	<p>Laporan Audit (QMS & ISMS)</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum laporan audit ISO adalah seperitimana Lampiran Agenda 5 yang dibentang yang merangkumi perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) laporan penemuan Audit Dalaman Tahun 2021; dan (ii) pelaksanaan Audit SIRIM Tahun 2021. <p>(b) mengambil maklum jumlah penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 yang telah dijalankan bermula 1 April 2021 hingga 30 September 2021 di semua PTJ di UPM serta status penutupan penemuan audit sehingga 26 November 2021 adalah seperti berikut:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: red; color: white;"> <th colspan="4">QMS</th> </tr> <tr> <th>Kategori Penemuan</th> <th>Bil.</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NCR</td> <td>183</td> <td>32 (17%)</td> <td>151 (83%)</td> </tr> <tr> <td>OFI</td> <td>288</td> <td>52 (18%)</td> <td>236 (82%)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: blue; color: white;"> <th colspan="4">ISMS</th> </tr> <tr> <th>Kategori Penemuan</th> <th>Bil.</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NCR</td> <td>8</td> <td>3 (38%)</td> <td>5 (62%)</td> </tr> <tr> <td>OFI</td> <td>29</td> <td>2 (7%)</td> <td>27 (93%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(c) mengambil maklum peratusan yang besar bagi NCR dan OFI yang tidak ditutup adalah disebabkan hampir 50% PTJ melaksanakan audit dalaman pada bulan terakhir iaitu September 2021 dan perkara ini mempengaruhi penetapan tarikh pelan tindakan bagi penutupan penemuan audit yang kebanyakannya belum mencapai tempoh tindakan.</p> <p>(d) mengambil maklum Panduan Penutupan Penemuan Audit Dalaman ISO UPM telah dihebahkan kepada semua PTJ melalui medium berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) aplikasi WhatsApp di <i>group</i> Jawatankuasa Kualiti pada 3 September 2021; dan (ii) emel kepada PTJ bagi tujuan penutupan penemuan audit dalaman yang dihantar selepas berakhir audit dalaman di setiap PTJ. 	QMS				Kategori Penemuan	Bil.	Tutup	Belum Tutup	NCR	183	32 (17%)	151 (83%)	OFI	288	52 (18%)	236 (82%)	ISMS				Kategori Penemuan	Bil.	Tutup	Belum Tutup	NCR	8	3 (38%)	5 (62%)	OFI	29	2 (7%)	27 (93%)	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
QMS																																		
Kategori Penemuan	Bil.	Tutup	Belum Tutup																															
NCR	183	32 (17%)	151 (83%)																															
OFI	288	52 (18%)	236 (82%)																															
ISMS																																		
Kategori Penemuan	Bil.	Tutup	Belum Tutup																															
NCR	8	3 (38%)	5 (62%)																															
OFI	29	2 (7%)	27 (93%)																															

MINIT	AGENDA	TINDAKAN						
	<p>(e) meminta PTJ yang belum menginput maklum balas pelan tindakan penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) supaya mengambil tindakan selewatnya pada 3 Disember 2021.</p> <p>(f) mengambil maklum Audit Pensijilan Semula SIRIM QMS dan ISMS akan dilaksana pada 13 hingga 17 Disember 2021 melibatkan seramai 12 orang Juruaudit QMS dan dua (2) orang juruaudit ISMS. Daripada jumlah tersebut, seramai lapan (8) orang merupakan juruaudit pertama kali mengaudit di UPM. Audit kali ini akan menfokuskan kepada semakan rekod bagi tempoh tiga (3) tahun iaitu bermula 2019 hingga 2021.</p> <p>(g) turut mengambil maklum sebanyak 30 PTJ terlibat sebagai PTJ sampel audit untuk QMS dan 17 PTJ dipilih sebagai sampel audit ISMS. Perincian PTJ terlibat adalah seperti berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ISO</th><th>PTJ Sampel Audit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>QMS</td><td>CQA, PEND, PSPK, PKU, PKPP, CEM, RMC, UCTC, PPPA, AD, BKUPM, BHEP, PSAS, PSP, BUR, FBSB, FEM, FPV, FSTM, FPSK, SPS, IBS, IPPH, ITAFoS, UPMKB (Bah. Kew, Bah. Pengurusan Akademik & Penyelidikan, FSPH), KTDI, KOSASS, K17</td></tr> <tr> <td>ISMS</td><td>CQA, CADe, iDEC, BHEP, PPKKP, PPUU, PEND, BKAD, BUR, FP, FSKTM, FS, SPE, FKPS, KC, K14, Kolej Sri Rajang</td></tr> </tbody> </table>	ISO	PTJ Sampel Audit	QMS	CQA, PEND, PSPK, PKU, PKPP, CEM, RMC, UCTC, PPPA, AD, BKUPM, BHEP, PSAS, PSP, BUR, FBSB, FEM, FPV, FSTM, FPSK, SPS, IBS, IPPH, ITAFoS, UPMKB (Bah. Kew, Bah. Pengurusan Akademik & Penyelidikan, FSPH), KTDI, KOSASS, K17	ISMS	CQA, CADe, iDEC, BHEP, PPKKP, PPUU, PEND, BKAD, BUR, FP, FSKTM, FS, SPE, FKPS, KC, K14, Kolej Sri Rajang	<p>TWP PP, TWP PTJ yang berkenaan</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
ISO	PTJ Sampel Audit							
QMS	CQA, PEND, PSPK, PKU, PKPP, CEM, RMC, UCTC, PPPA, AD, BKUPM, BHEP, PSAS, PSP, BUR, FBSB, FEM, FPV, FSTM, FPSK, SPS, IBS, IPPH, ITAFoS, UPMKB (Bah. Kew, Bah. Pengurusan Akademik & Penyelidikan, FSPH), KTDI, KOSASS, K17							
ISMS	CQA, CADe, iDEC, BHEP, PPKKP, PPUU, PEND, BKAD, BUR, FP, FSKTM, FS, SPE, FKPS, KC, K14, Kolej Sri Rajang							
	<p>(h) mengambil maklum Jadual Ringkasan Pergerakan Juruaudit SIRIM QMS dan ISMS telah dihebahkan untuk rujukan semua PTJ pada 26 November 2021 melalui emel INFO@UPM.</p> <p>(i) dimaklumkan bahawa Taklimat Persediaan Audit SIRIM Tahun 2021 akan dilaksana pada 7 Disember 2021 secara maya bagi memperincikan mengenai persediaan yang perlu dilaksana oleh PTJ sebelum audit. Sehubungan itu, semua TWP PP/PTJ dan Timbalan Penyelaras Audit Dalaman PTJ sampel audit adalah dijemput untuk hadir ke sesi taklimat ini.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>						

MINIT	AGENDA	TINDAKAN										
Minit 52.5	Laporan Pencapaian Objektif ISO Mesyuarat mengambil maklum tiada pelaporan bagi agenda Pencapaian Objektif ISO untuk Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-52.	Makluman										
Minit 52.6	Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISO Mesyuarat mengambil maklum tiada pelaporan bagi agenda Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISO untuk Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-52.	Makluman										
Minit 52.7	Laporan Penilaian Risiko ISO Mesyuarat mengambil maklum tiada pelaporan bagi agenda Penilaian Risiko ISO untuk Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-52.	Makluman										
Minit 52.8	Laporan Latihan Universiti (a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Latihan Universiti sepetimana Lampiran Agenda 9 yang dibentang oleh PLS UPM merangkumi perkara berikut: (i) Struktur Pengurusan Latihan UPM adalah seperti berikut: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Peringkat</th><th>Pelaksanaan Tindakan oleh</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Jawatankuasa Latihan Universiti</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Pejabat Pendaftar (PLS, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia & Seksyen)</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Pelaksana Latihan (PEND, BUR, CADE, PPKKP, iDEC, PPP, Pej. TNCPI, PPPA, BKUPM, PKU, FSTM, Pej. TNCJINM, CQA)</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>PTJ (TPLS & Pelaksana Latihan)</td></tr> </tbody> </table> (ii) sistem mata CPD latihan UPM adalah kekal 18 mata setahun bersamaan tiga (3) hari latihan yang akan menyumbang ganjaran sebanyak lima (5) markah kepada pencapaian Laporan Penilaian Prestasi Tahunan Staf (e-LPPT).	Peringkat	Pelaksanaan Tindakan oleh	1.	Jawatankuasa Latihan Universiti	2.	Pejabat Pendaftar (PLS, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia & Seksyen)	3.	Pelaksana Latihan (PEND, BUR, CADE, PPKKP, iDEC, PPP, Pej. TNCPI, PPPA, BKUPM, PKU, FSTM, Pej. TNCJINM, CQA)	4.	PTJ (TPLS & Pelaksana Latihan)	Makluman
Peringkat	Pelaksanaan Tindakan oleh											
1.	Jawatankuasa Latihan Universiti											
2.	Pejabat Pendaftar (PLS, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia & Seksyen)											
3.	Pelaksana Latihan (PEND, BUR, CADE, PPKKP, iDEC, PPP, Pej. TNCPI, PPPA, BKUPM, PKU, FSTM, Pej. TNCJINM, CQA)											
4.	PTJ (TPLS & Pelaksana Latihan)											

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																								
	<p>(iii) status pencapaian 18 jam latihan staf Universiti Putra Malaysia (UPM) setakat 22 November 2021 adalah seperti berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th><th>Pencapaian Jumlah Jam/ Hari Latihan</th><th>Peratus (%) & Bilangan Staf</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Pencapaian 18 jam latihan (≥ 3 hari)</td><td>93.21% (3925 orang)</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Pencapaian kurang 18 jam latihan (< 3 hari)</td><td>6.44% (271 orang)</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Tidak Berkursus (0 hari)</td><td>0.36% (15 orang)</td></tr> </tbody> </table> <p>(b) Mesyuarat meminta PTJ yang masih belum mencapai sasaran 100% staf hadir 18 jam latihan untuk mengambil tindakan sewajarnya sehingga akhir Disember 2021, khususnya bagi PTJ yang mempunyai rekod staf tidak berkursus.</p> <p>(c) Mesyuarat turut mengambil maklum pelaksanaan penambahbaikan penilaian keberkesanan latihan berdasarkan objektif latihan adalah seperti berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th><th>Elemen</th><th>Keterangan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Objektif kursus</td><td>Penilaian kursus tahap 1 & 2 oleh peserta kursus</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Objektif kursus</td><td>Penilaian kursus tahap 3 oleh penyelia</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Kompetensi</td><td>Analisis keberkesanan latihan berdasarkan objektif latihan - Analisis keberkesanan masih dalam perancangan untuk dilaksanakan secara terperinci berdasarkan bidang tugas tertentu contohnya kompetensi staf teknikal.</td></tr> </tbody> </table>	Bil	Pencapaian Jumlah Jam/ Hari Latihan	Peratus (%) & Bilangan Staf	1.	Pencapaian 18 jam latihan (≥ 3 hari)	93.21% (3925 orang)	2.	Pencapaian kurang 18 jam latihan (< 3 hari)	6.44% (271 orang)	3.	Tidak Berkursus (0 hari)	0.36% (15 orang)	Bil	Elemen	Keterangan	1.	Objektif kursus	Penilaian kursus tahap 1 & 2 oleh peserta kursus	2.	Objektif kursus	Penilaian kursus tahap 3 oleh penyelia	3.	Kompetensi	Analisis keberkesanan latihan berdasarkan objektif latihan - Analisis keberkesanan masih dalam perancangan untuk dilaksanakan secara terperinci berdasarkan bidang tugas tertentu contohnya kompetensi staf teknikal.	<p>TWP PP, TWP PTJ (TN CPI termasuk RMC, PPPA, BKAD, BKU, TNC HEPA (BPP, K13), UPMKB, FBMK, FBSB, FK, FP, FPP, FPV, FRSB, FSTM, PPP, HPUPM)</p> <p>Makluman</p>
Bil	Pencapaian Jumlah Jam/ Hari Latihan	Peratus (%) & Bilangan Staf																								
1.	Pencapaian 18 jam latihan (≥ 3 hari)	93.21% (3925 orang)																								
2.	Pencapaian kurang 18 jam latihan (< 3 hari)	6.44% (271 orang)																								
3.	Tidak Berkursus (0 hari)	0.36% (15 orang)																								
Bil	Elemen	Keterangan																								
1.	Objektif kursus	Penilaian kursus tahap 1 & 2 oleh peserta kursus																								
2.	Objektif kursus	Penilaian kursus tahap 3 oleh penyelia																								
3.	Kompetensi	Analisis keberkesanan latihan berdasarkan objektif latihan - Analisis keberkesanan masih dalam perancangan untuk dilaksanakan secara terperinci berdasarkan bidang tugas tertentu contohnya kompetensi staf teknikal.																								

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																																						
Minit 52.9	<p>(d) Mesyuarat turut mengambil maklum dan perhatian berhubung cadangan program latihan staf secara <i>micro-credential</i> yang berfokus kepada peningkatan kemahiran dan kompetensi staf dapat dilaksanakan oleh Pejabat Pendaftar serta mempertimbangkan kaedah ganjaran pengumpulan jumlah jam latihan yang boleh disetarakan untuk pemberian sijil tertentu dalam usaha membantu kemajuan kerjaya staf pada masa hadapan.</p> <p>Laporan Pengurusan Rekod Universiti</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Pengurusan Rekod Universiti seperitimana Lampiran Agenda 10 yang dibentang oleh PRJ, UPM merangkumi maklumat status penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemaskini sehingga 22 November 2021 dengan lapan (8) kod baharu yang diwujudkan seperti berikut:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Kod</td> <td colspan="2">100-17/5:Pengurusan Koleksi Perpustakaan</td> </tr> <tr> <td>100: Pentadbiran</td> <td>100-17/5/10</td> <td>Memory@Serdang</td> </tr> <tr> <td>Kod</td> <td colspan="2">500-7/2 : Kebajikan/ Sukan</td> </tr> <tr> <td>500: Sumber Manusia</td> <td>500-7/2/20</td> <td>Sukarelawan Staf</td> </tr> <tr> <td>Kod</td> <td colspan="2">600-4/29: Program/ Aktiviti Khas Akademik</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">600: Pengurusan Akademik Universiti</td> <td>600-4/29/5</td> <td>Program Kementerian Pengajian Tinggi – Pensijilan Profesional (KPT – PACE)</td> </tr> <tr> <td>600-4/29/6</td> <td>Program <i>Shared Academic Course and Learning Experience</i> Universiti Awam (SCALE@UA)</td> </tr> <tr> <td>Kod</td> <td colspan="2">700-3/3: Kelab Sukan dan Rekreasi</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">700: Hal Ehwal Pelajar</td> <td>700-3/3/20</td> <td>Kelab Bola Jaring Putra RAPTORS</td> </tr> <tr> <td>700-3/3/21</td> <td>Kelab Putra Fitness</td> </tr> <tr> <td>Kod</td> <td colspan="2">800-4/8: Malaysian Technology Development Corporation (MTDC)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">800: Penyelidikan & Inovasi</td> <td>800-4/8/1</td> <td>Fail Kes (Nama Projek)</td> </tr> <tr> <td>800-5/3:</td> <td>Geran Pembangunan Produk Penyelidikan</td> </tr> <tr> <td>800-5/3/1</td> <td>Fail Kes (Nama Projek)</td> </tr> </tbody> </table>	Kod	100-17/5:Pengurusan Koleksi Perpustakaan		100: Pentadbiran	100-17/5/10	Memory@Serdang	Kod	500-7/2 : Kebajikan/ Sukan		500: Sumber Manusia	500-7/2/20	Sukarelawan Staf	Kod	600-4/29: Program/ Aktiviti Khas Akademik		600: Pengurusan Akademik Universiti	600-4/29/5	Program Kementerian Pengajian Tinggi – Pensijilan Profesional (KPT – PACE)	600-4/29/6	Program <i>Shared Academic Course and Learning Experience</i> Universiti Awam (SCALE@UA)	Kod	700-3/3: Kelab Sukan dan Rekreasi		700: Hal Ehwal Pelajar	700-3/3/20	Kelab Bola Jaring Putra RAPTORS	700-3/3/21	Kelab Putra Fitness	Kod	800-4/8: Malaysian Technology Development Corporation (MTDC)		800: Penyelidikan & Inovasi	800-4/8/1	Fail Kes (Nama Projek)	800-5/3:	Geran Pembangunan Produk Penyelidikan	800-5/3/1	Fail Kes (Nama Projek)	PLS Makluman
Kod	100-17/5:Pengurusan Koleksi Perpustakaan																																							
100: Pentadbiran	100-17/5/10	Memory@Serdang																																						
Kod	500-7/2 : Kebajikan/ Sukan																																							
500: Sumber Manusia	500-7/2/20	Sukarelawan Staf																																						
Kod	600-4/29: Program/ Aktiviti Khas Akademik																																							
600: Pengurusan Akademik Universiti	600-4/29/5	Program Kementerian Pengajian Tinggi – Pensijilan Profesional (KPT – PACE)																																						
	600-4/29/6	Program <i>Shared Academic Course and Learning Experience</i> Universiti Awam (SCALE@UA)																																						
Kod	700-3/3: Kelab Sukan dan Rekreasi																																							
700: Hal Ehwal Pelajar	700-3/3/20	Kelab Bola Jaring Putra RAPTORS																																						
	700-3/3/21	Kelab Putra Fitness																																						
Kod	800-4/8: Malaysian Technology Development Corporation (MTDC)																																							
800: Penyelidikan & Inovasi	800-4/8/1	Fail Kes (Nama Projek)																																						
	800-5/3:	Geran Pembangunan Produk Penyelidikan																																						
	800-5/3/1	Fail Kes (Nama Projek)																																						

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																					
Minit 52.10	<p>(b) Mesyuarat meminta penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemaskini sehingga 22 November 2021 dapat diselaraskan di PTJ sebagaimana hebahan yang telah dibuat kepada semua Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) PTJ.</p> <p>Hal - Hal Lain</p> <p>52.10.1 Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan Tahun 2022</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil maklum berkaitan Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan UPM Tahun 2022 sepertimana Lampiran Agenda 11 (a) yang dibentang merangkumi enam (6) aktiviti kualiti utama Universiti seperti berikut:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Bil</th><th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Perkara</th><th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Tarikh</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td><td>Audit Dalam (QMS & ISMS) UPM</td><td>1.4.2022 hingga 30.6.2022</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td><td>Audit SIRIM (QMS & ISMS) UPM</td><td>17.10.2022 hingga 21.10.2022</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td><td>Kuatkuasa Dokumentasi ISO UPM</td><td>28.2.2022, 30.6.2022 , 9.9.2022</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td><td>Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti (JKK) UPM</td><td>22.2.2022, 26.7.2022, 15.12.2022</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.</td><td>Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO UPM</td><td>30.9.2022</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">6.</td><td>Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM</td><td>6.12.2022</td></tr> </tbody> </table> <p>(b) Mesyuarat mengambil maklum, program Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan, UPM yang tidak dapat diadakan pada tahun 2020 dan 2021 akibat penularan Pandemik Covid-19 berada dalam perancangan pelaksanaan untuk tahun 2022. Tindakan awal perbincangan bersama peneraju anugerah/hadiah dan peneraju komponen/ subkomponen Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran telah diadakan pada 24 November 2021 dan secara dasarnya telah bersetuju supaya pelaksanaan HKIP 2022 dilaksana secara hibrid.</p>	Bil	Perkara	Tarikh	1.	Audit Dalam (QMS & ISMS) UPM	1.4.2022 hingga 30.6.2022	2.	Audit SIRIM (QMS & ISMS) UPM	17.10.2022 hingga 21.10.2022	3.	Kuatkuasa Dokumentasi ISO UPM	28.2.2022, 30.6.2022 , 9.9.2022	4.	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti (JKK) UPM	22.2.2022, 26.7.2022, 15.12.2022	5.	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO UPM	30.9.2022	6.	Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM	6.12.2022	Semua TWP PP, TWP PTJ
Bil	Perkara	Tarikh																					
1.	Audit Dalam (QMS & ISMS) UPM	1.4.2022 hingga 30.6.2022																					
2.	Audit SIRIM (QMS & ISMS) UPM	17.10.2022 hingga 21.10.2022																					
3.	Kuatkuasa Dokumentasi ISO UPM	28.2.2022, 30.6.2022 , 9.9.2022																					
4.	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti (JKK) UPM	22.2.2022, 26.7.2022, 15.12.2022																					
5.	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO UPM	30.9.2022																					
6.	Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM	6.12.2022																					

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(c) Mesyuarat turut meminta supaya Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan UPM Tahun 2022 dapat dihebahkan kepada semua staf di PTJ dan memastikan perancangan aktiviti PTJ tidak bertindih dengan aktiviti kualiti Universiti yang telah dijadualkan.</p> <p>52.10.2 Penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2022</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil maklum berhubung cadangan penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras (PFA) Tahun 2022 berdasarkan dapatan dua (2) penemuan Audit Dalaman UPM Tahun 2021 adalah seperti mana Lampiran Agenda 11 (b) yang dibentang.</p> <p>(b) Mesyuarat mengambil maklum justifikasi keperluan semakan Pelan Fungsian dan Aras (PFA) Tahun 2022 adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan pengukuran <i>Key Performance Index (KPI)</i> UPM; (ii) Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan pengukuran Piagam Pelanggan PTJ; dan (iii) Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan kawalan dan pemantauan sedia ada dalam dokumentasi ISO (Prosedur/Arahan Kerja/ Garis Panduan). <p>(c) Mesyuarat turut mengambil maklum dan perhatian terdapat dua (2) kaedah pelan tindakan yang akan dilaksanakan bagi penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras (PFA) Tahun 2022 seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Pelan Tindakan Pusat Jaminan Kualiti (CQA) <ul style="list-style-type: none"> • mengenalpasti PFA peneraju proses tahun 2021 yang perlu ditambah baik supaya relevan dan berfokuskan hasil (outcome based); dan 	<p>Semua TWP PP, TWP PTJ</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>KB BPKP, CQA</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<ul style="list-style-type: none"> • melaksanakan proses libatsama bersama peneraju proses yang terlibat dijadualkan pada Januari 2022. <p>(ii) Pelan Tindakan Peneraju Proses</p> <ul style="list-style-type: none"> • menyemak dan menambahbaik PFA peneraju proses untuk penetapan pengukuran tahun 2022 bagi dilaporkan pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke-53 pada Februari 2022; dan • mengenalpasti punca dan tindakan pembetulan yang tepat bagi petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran tahun 2021 (berdasarkan pengukuran Januari hingga Disember 2021). <p>(d) Mesyuarat mengambil perhatian bahawa perincian petunjuk prestasi dan kaedah yang tepat bagi pengenalpastian punca dan tindakan pembetulan akan dibentangkan semasa sesi libat sama dengan Peneraju Proses yang dijadualkan pada awal Januari 2022.</p> <p>(e) Mesyuarat turut mengambil perhatian ke atas isu petunjuk prestasi PFA yang bertindih dengan pengukuran piagam pelanggan PTJ dan meminta penelitian ke atas definisi piagam pelanggan ditentukan dan seterusnya diperjelaskan semasa sesi libat sama dengan TWP PP dan TWP PTJ bagi membantu PTJ khususnya PTJ yang sedang dalam proses membuat tindakan penutupan ke atas penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 berhubung piagam pelanggan.</p>	TWP PP yang berkenaan KB BPKP, CQA KB BPKP, CQA

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>52.10.3 Penambahbaikan Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah Tahun 2022</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil perhatian ke atas cadangan penambahbaikan Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah daripada pihak Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) susulan daripada tiga (3) penemuan Audit Dalaman berkaitan Piagam Pelanggan di SPS, UPM adalah seperti Lampiran Agenda 11 (c) yang dibentang.</p> <p>(b) Mesyuarat mengambil maklum penambahbaikan yang dicadangkan melibatkan sembilan (9) pindaan piagam pelanggan, dua (2) pengekalan piagam pelanggan serta satu (1) piagam pelanggan baharu diwujudkan yang menjadikan jumlah keseluruhan 12 piagam pelanggan dengan cadangan untuk dikuatkuasakan pada Januari 2022.</p> <p>(c) Mesyuarat setelah meneliti keperluan penyelarasan dan pemurniaan piagam pelanggan PTJ yang turut berkait dengan keperluan semakan dan penambahbaikan pelan fungsian dan aras PTJ UPM yang akan dilaksana pada Januari 2022, bersetuju menangguhkan cadangan penambahbaikan Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah daripada pihak SPS dan meminta supaya kertas cadangan ini dibawa semula pada mesyuarat yang akan datang.</p> <p>52.10.4 Keperluan Penamaan Lantikan Jawatankuasa Kualiti PTJ</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil maklum berhubung keperluan penamaan lantikan Jawatankuasa Kualiti PTJ seperti Lampiran Agenda 11 (d) yang dibentang merangkumi perkara berikut:</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>PKPU</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																		
	<p>(i) Surat permohonan penamaan Jawatankuasa Kualiti PTJ UPM telah dimajukan kepada semua TWP PP/TWP PTJ pada 19 Ogos 2021 bagi tujuan semakan dan keperluan PTJ mengemukakan penamaan baharu atau penamaan pelantikan semula Jawatankuasa Kualiti PTJ. Emel susulan kepada PTJ turut dikeluarkan secara berkala;</p> <p>(ii) senarai Jawatankuasa Kualiti PTJ dikemaskini secara berkala berdasarkan perubahan semasa dan dipaparkan pada Portal e-ISO UPM untuk rujukan semasa PTJ;</p> <p>(iii) Terma Rujukan (TOR) baharu bagi Jawatankuasa Kualiti PTJ telah dikemaskini pada September 2021 dan telah dimajukan kepada semua TWP PP/TWP PTJ serta turut dijemelkan kepada semua Jawatankuasa Kualiti PTJ mengikut peranan/jawatan; dan</p> <p>(iv) memantau status keahlian JK Kualiti / ISO PTJ dan entiti di bawah tanggungjawab merupakan salah satu daripada TOR bagi TWP PP / TWP PTJ.</p> <p>(b) Mesyuarat meminta TWP PP/TWP PTJ mengemukakan penamaan bagi jawatan/peranan yang masih terdapat kekosongan/ keperluan penamaan baharu/ pelantikan semula menerusi borang penamaan (google form) yang boleh dicapai pada Portal e-ISO UPM, bagi PTJ seperti berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>BIL</th><th>PERANAN / JAWATAN</th><th>SENARAI PTJ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Timbalan Penyelaras Audit - TPAD</td><td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear </td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Penenjuru Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ</td><td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik ▪ Pusat Islam ▪ Pusat Keselemanan ▪ Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi </td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS</td><td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bahagian Hal Ehwal Pelajar ▪ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Fakulti Sains ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Pusat Antarabangsa </td></tr> <tr> <td>4.</td><td>Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP</td><td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Pusat Islam ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi </td></tr> <tr> <td>5.</td><td>Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PRJ PTJ</td><td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Fakulti Hubungan Veterinar ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Sains ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pejabat Penasihat Undang-undang </td></tr> </tbody> </table>	BIL	PERANAN / JAWATAN	SENARAI PTJ	1.	Timbalan Penyelaras Audit - TPAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear 	2.	Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Penenjuru Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik ▪ Pusat Islam ▪ Pusat Keselemanan ▪ Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 	3.	Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bahagian Hal Ehwal Pelajar ▪ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Fakulti Sains ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Pusat Antarabangsa 	4.	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Pusat Islam ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 	5.	Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PRJ PTJ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Fakulti Hubungan Veterinar ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Sains ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pejabat Penasihat Undang-undang 	<p>TWP PP, TWP PTJ (Pej. TNCHEPA, Pej. TNCJINM- PPDN, FBSB, CADE, PIU, BKU, PPP, FK, FBMK, PKKSSAAS, FS, INSPEM, INTL, IPSAS, FPV, PPUU)</p>
BIL	PERANAN / JAWATAN	SENARAI PTJ																		
1.	Timbalan Penyelaras Audit - TPAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear 																		
2.	Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Penenjuru Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik ▪ Pusat Islam ▪ Pusat Keselemanan ▪ Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 																		
3.	Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bahagian Hal Ehwal Pelajar ▪ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Fakulti Sains ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Pusat Antarabangsa 																		
4.	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah ▪ Pusat Islam ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pusat Pengimian Diagnostik Nuklear ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 																		
5.	Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PRJ PTJ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi ▪ Fakulti Hubungan Veterinar ▪ Fakulti Kejuruteraan ▪ Fakulti Sains ▪ Institut Penyelidikan Matematik ▪ Institut Pengajian Sains Sosial ▪ Pejabat Penasihat Undang-undang 																		

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(c) Mesyuarat mengambil maklum mengenai cadangan untuk melantik TWP PTJ bagi PTJ peneraju proses dalam membantu TWP PP menyelaras proses berkaitan ISO di peringkat PTJ.</p> <p>(d) Mesyuarat setelah mempertimbangkan, bersetuju supaya jawatan TWP PTJ diwujudkan bagi PTJ peneraju proses skop perkhidmatan utama dan PTJ peneraju proses skop sokongan yang bekeperluan dalam membantu TWP PP menyelaras proses ISO di peringkat PTJ. Justeru, PTJ peneraju proses yang dikenalpasti perlu membuat penamaan TWP PTJ selepas penerimaan emel pemakluman yang akan dihantar oleh pihak CQA.</p> <p>(e) Mesyuarat turut memaklumkan penetapan kriteria lantikan Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS) bagi PTJ yang bersaiz kecil adalah sekurang-kurangnya pada gred N29 serta tiada halangan untuk TWP PTJ turut memegang peranan TPLS di PTJ.</p>	Makluman KBPKP, CQA & TWP PP yang berkenaan Makluman
Minit 52.11	<p>Penangguhan Mesyuarat</p> <p>Pengerusi merakamkan ucapan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir ke mesyuarat ini.</p> <p>Mesyuarat ditangguhkan pada jam 11.00 pagi dengan bacaan Tasbih Kaffarah dan Surah Al-Asr.</p>	Makluman

SENARAI KEHADIRAN

Tarikh : 02 Disember 2021 (Khamis)
 Masa : 9.00 Pagi – 11.00 pagi
 Platform : Secara atas talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting*

HADIR :

Bil.	Nama	Jawatan/PTJ
1.	Prof. Dr. Amin bin Ismail	Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti/ Pengerusi Mesyuarat
2.	Puan Haslida binti Hassan	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti/ Setiausaha Mesyuarat
3.	Ts. Shahril Iskandar bin Amir	TWP ISMS, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
4.	Puan Noorizai binti Mohamad Noor	TWP (PP), Pejabat Naib Canselor
5.	Tuan Haji Mohd Aris Fadzilah bin Abdullah	TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
6.	Encik Shahriman bin Hashim	TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
7.	Puan Siti Rozana binti Supian	TWP (PP), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)
8.	Puan Hajah Izariahwati binti Mohd Isa	TWP (PP), Pejabat Bursar
9.	Puan Norhasliza binti Hassan	TWP (PP), Sekolah Pengajian Siswazah
10.	Cik Haslina binti Abu Seman @ Talib	TWP (PP), Perpustakaan Sultan Abdul Samad
11.	Puan Nurhanisah binti Sadun	TWP (PP), Pusat Jaminan Kualiti
12.	Encik Rosmi bin Othman	TWP (PP), Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
13.	Encik Roslan bin Parjo	TWP (PP), Pusat Kesihatan Universiti
14.	Encik Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam	TWP (PP), Pusat Islam Universiti
15.	Encik Amiruddin bin Abd Aziz	TWP (PP), Fakulti Perubatan Veterinar
16.	Encik Johan bin Ali	TWP (PP), Pusat Pertanian Putra
17.	Cik Syaakiratul Hasanah binti Rossidi	TWP (PP), Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa
18.	Puan Noraihan binti Noordin	TWP (PP), Pusat Antarabangsa

Bil.	Nama	Jawatan/PTJ
19.	Puan Salinah binti Junid	TWP (PTJ), Fakulti Pertanian
20.	Puan Lailawati binti Bakar	TWP (PTJ), Fakulti Kejuruteraan
21.	Encik Mohd Pauzi bin Abd Karim	TWP (PTJ), Fakulti Pengajian Pendidikan
22.	Puan Sarah Salwah binti Adnan	TWP (PTJ), Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
23.	Puan Besek Intan Zafina binti Basok	TWP (PTJ), Fakulti Ekologi Manusia
24.	Dr. Razali bin Othman	TWP (PTJ), Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
25.	Encik Wan Mohd Radzi bin Wan Ismail	TWP (PTJ), Fakulti Rekabentuk dan Senibina
26.	Puan Zuraidah binti Ahmad	TWP (PTJ), Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
27.	Encik Mohd Radzi bin Mahidin	TWP (PTJ), Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
28.	Puan Hasliza binti Zakaria	TWP (PTJ), Institut Biosains
29.	Encik Mustapha Kamal bin Tahir	TWP (PTJ), Institut Nanosains dan Nanoteknologi
30.	Puan Zaireen binti Zakaria	TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Produk Halal
31.	Puan Suryani binti Ahmad	TWP (PTJ), Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
32.	Puan Zainor Mazwin binti Zainal	TWP (PTJ), Institut Pengajian Sains Sosial
33.	Puan Rina Mazni binti Musa	TWP (PTJ), Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan
34.	Puan Norazlina binti Zulkefli	TWP (PTJ), Institut Kajian Perladangan
35.	Puan Nur Syahirah binti Ibrahim	TWP (PTJ), Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik
36.	Puan Shamriza binti Shari	Pegawai Kawalan Dokumen (PKD), Pusat Jaminan Kualiti
37.	Puan Rozi binti Tamin	Penyelaras Audit Dalam (PAD), Pusat Jaminan Kualiti
38.	Encik Azizi bin Ismail	Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pejabat Pendaftar
39.	Puan Norlida binti Zamberi	Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKPU), Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat

TURUT HADIR :

Bil.	Nama	PTJ
1.	Puan Nabihah binti Abd. Razak	Wakil TWP (PP), Pejabat TNC (Akademik dan Antarabangsa)
2.	Puan Siti Nadirah binti Mat Na'ain	Wakil Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar
3.	Puan Hanisah binti Abdul Rahman	Wakil TWP (PTJ), Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar
4.	Puan Fadzlina binti Amir Shapuddin	Wakil TWP (PTJ), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
5.	Encik Mohamad Amaludin bin Salleh	Wakil TWP (PTJ), Universiti Putra Malaysia, Kampus Bintulu
6.	Puan Dianna Watty binti Ibrahim	Wakil TWP (PTJ), Pusat Penerbit UPM
7.	Puan Nurainakmal binti Kamal Bahrin	Pejabat Naib Canselor
8.	Encik Fahrul Asmady bin Yunus	Pejabat TNC (Penyelidikan dan Inovasi)
9.	Puan Nor Shazwani Izyan binti Ayub	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
10.	Dr Razif bin Zainol Abidin	Hospital Pengajar UPM
11.	Puan Nur Fatahiah binti Abd Razak	Hospital Pengajar, UPM
12.	Puan Siti Fatimah binti Hasim	Pusat Jaminan Kualiti
13.	Cik Aidawati binti Ramali	Pusat Jaminan Kualiti
14.	Puan Nurazlina binti Sabarudin	Pusat Jaminan Kualiti
15.	Puan Kasmaria binti Zawawi	Pusat Jaminan Kualiti

TIDAK HADIR (DENGAN KENYATAAN) :

Bil.	Nama	Jawatan/PTJ
1.	Prof. Dr. Noor Azman bin Ali	Penolong Wakil Pengurusan, Pusat Jaminan Kualiti
2.	Dato' Haji Rosdi bin Wah	TWP (PP), Pejabat TNC (Akademik dan Antarabangsa)
3.	Puan Suhana binti Md Chairi	TWP (PP), Pejabat Pendaftar
4.	Encik Zuhaimi bin Abdul Rahim	TWP (PP), Pusat Asasi Sains Pertanian
5.	Encik Ahmad Nizam bin Abdullah	TWP (PP), Pusat Pembangunan Akademik
6.	Encik Mohd Zamanu Al-Mohtadi bin Ekhwan	TWP (PP), Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
7.	ASP/PB Ibrahim bin Hassan	TWP (PP), Bahagian Keselamatan Universiti

Bil.	Nama	Jawatan/PTJ
8.	Encik Abd. Razak bin Ahmad	TWP (PP), Pusat Penerbit UPM
9.	Puan Juita binti Md Tahir	TWP (PTJ), Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar
10.	Cik Nor Azizah binti Tamasi	TWP (PTJ), Sekolah Perniagaan dan Ekonomi
11.	Encik Abdullah bin Arshad	TWP (PTJ), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
12.	Encik Noor Hakim bin Ahmad	TWP (PTJ), Universiti Putra Malaysia, Kampus Bintulu
13.	Puan Farah Deena binti Zainol	TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia
14.	Puan Nurul Hidayah binti Samadi	TWP (PTJ), Institut Penyelidikan Matematik
15.	Encik Abdul Rahim bin Utar	Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar
16.	Encik Din bin Ayup	Sekretariat Pengurusan Risiko Universiti, Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat
17.	Encik Mohd Khairul bin Zainal Abidin	TWP (PP), Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
18.	Encik Muhammad Adil bin Ahmad Tajuddin	TWP (PP), Pejabat Penasihat Undang-undang
19.	Encik Mohd. Nazri bin Md. Yasin	TWP (PTJ), Hospital Pengajar UPM

STATISTIK DOKUMEN ISO BELUM PINDA
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
TAHUN 2018

	Skop Peneraju	Kategori Dokumen					
		Manual	Prosedur	Arahan Kerja/ Arahan Tetap	Garis Panduan	Dokumen Sokongan Lain	JUMLAH
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001							
1	Skop Pengurusan (PGR)	-	-	-	-	2	2
Skop Perkhidmatan Utama (PU)							
2.1	Pengajian Prasiswazah (PS)	-	-	5	1	5	11
2.2	Pengajian Siswazah (S)	-	-	-	-	1	1
2.3	Penyelidikan dan Inovasi (PY)	-	-	-	-	9	9
Skop Perkhidmatan Sokongan							
3.1	Kewangan (KEW)	-	1	1	16	17	35
3.2	Pengurusan Sumber Manusia (BUM)	-	2	-	-	2	4
3.3	Penentukan & Verifikasi Peralatan (CAL)	-	-	-	-	1	1
Skop Operasi Perkhidmatan Sokongan							
4.1	Pejabat Pendaftar (PEND)	-	-	-	-	8	8
4.2	Pejabat Bursar (BUR)	-	5	-	9	5	19
4.3	Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)	-	-	-	1	30	31
4.4	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA)	-	-	-	-	8	8
4.5	Pusat Kesihatan Universiti (PKU)	-	-	-	-	2	2
4.6	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)	-	-	-	-	3	3
4.7	Pejabat Penasihat Undang-Undang (PPUU)	-	-	-	-	1	1
SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT ISO/IEC 27001							
1	1.1	Operasi Perkhidmatan Sokongan ISMS (OPR ISMS)	-	-	-	4	4
JUMLAH DOKUMEN		-	8	6	27	98	139

JUMLAH KESELURUHAN DOKUMEN BELUM PINDA 2018 = 139

TINDAKAN SUSULAN DARIPADA MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-52

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
1.	52.3	Laporan Dokumentasi (QMS & ISMS) (f) Mesyuarat meminta peneraju proses terlibat mengambil perhatian dan tindakan berhubung 139 dokumen ISO dengan tarikh kuatkuasa tahun 2018 yang perlu disemak, dikemaskini dan dipantau pelaksanaannya pada tahun 2022 sebagaimana dinyatakan di Lampiran B .	PKD, TWP PP (TNCAA, TNCPI, SPS, BUR, PEND, PSAS, PPPA, PKU, iDEC, PPUU)	<p>Maklum balas PKD : Secara keseluruhan, sebanyak 27 dokumen tahun 2018 terlibat dengan pindaan pada tarikh kuat 28 Februari 2022 iaitu sebanyak 13 dokumen dipinda dan 14 dokumen digugurkan).</p> <p>Maklum balas PTJ :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) TWP PP Pej. Pendaftar 12 dokumen ISO Pejabat Pendaftar dengan tahun kuatkuasa 2018 telah disemak dan dikemaskini. 6 dokumen dipinda dan 6 dokumen digugurkan mengikut cadangan pindaan dokumen ISO yang akan dilaksanakan dengan tarikh kuatkuasa 28 Februari 2022. 2) TWP PP iDEC mengambil maklum dan telah merancang untuk melaksanakan Bengkel Cadangan Pindaan Dokumen (CPD) 2022 Siri 1 pada 8 Mac 2022. 3) TWP PP Pej. Bursar mengambil maklum dan proses kemaskini dokumen terlibat akan diambil tindakan.

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN												
				<p>4) TWP PP PSAS Dokumen akan dipinda secara berperingkat dan akan berkuatkuasa 30 Jun 2022.</p> <p>5) TWP PP SPS Borang PU/S/BR04/GS-12 (KEPUTUSAN PEPERIKSAAN KOMPREHENSIF – PhD) telah dikemaskini (CPD) dan akan dikuatkuasakan pada 28 Februari 2022.</p>												
2.	52.4	<p>Laporan Audit (QMS & ISMS)</p> <p>(e) Mesyuarat meminta PTJ yang belum menginput maklum balas pelan tindakan penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) supaya mengambil tindakan selewatnya pada 3 Disember 2021.</p>	TWP PP, TWP PTJ yang berkenaan	<p>Maklum balas PAD :</p> <p>Status Penutupan Penemuan Audit Dalaman UPM Tahun 2021 (merujuk kepada Portal CQA setakat 21/2/2022) adalah seperti berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Audit Dalaman QMS</th><th>Bilangan Penemuan</th><th>Bilangan Penemuan DITUTUP</th><th>% DITUTUP</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NCR</td><td>183</td><td>69</td><td>38%</td></tr> <tr> <td>OFI</td><td>288</td><td>132</td><td>46%</td></tr> </tbody> </table>	Audit Dalaman QMS	Bilangan Penemuan	Bilangan Penemuan DITUTUP	% DITUTUP	NCR	183	69	38%	OFI	288	132	46%
Audit Dalaman QMS	Bilangan Penemuan	Bilangan Penemuan DITUTUP	% DITUTUP													
NCR	183	69	38%													
OFI	288	132	46%													

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN			
				Audit Dalaman ISMS	Bilangan Penemuan	Bilangan Penemuan DITUTUP	% DITUTUP
				NCR	8	6	75%
				OFI	29	20	69%
				<p>Nota : PTJ diminta untuk melaksanakan tindakan atas penemuan mengikut tempoh sasaran tindakan yang telah dipersetujui & menghubungi Ketua Juruaudit Dalaman PTJ untuk tujuan penutupan selepas bukti lengkap dmuat naik dalam PortalCQA.</p> <p>Maklum balas PTJ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) TWP PP Pej. Pendaftar Terdapat pemindahan tiga (3) penemuan peluang penambahbaikan (OFI) Audit Dalaman QMS daripada PTJ lain ke Pejabat Pendaftar. OFI tersebut masih dalam semakan dan belum ditutup. 2) TWP PP Pej. Bursar Maklumbalas telah dikemaskini melalui Portal Jaminan Kualiti. 3) TWP PP PSAS Selesai diambil tindakan pada 10 Disember 2021. 			

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
				<p>4) <u>TWP PP SPS</u> Telah diambil tindakan.</p> <p>5) <u>TWP FSTM</u> Maklum balas pelan tindakan penemuan Audit Dalaman PTJ tahun 2021 telah diinput ke dalam Portal Jaminan Kualiti CQA.</p> <p>6) <u>TWP PP TNCHEPA</u> Maklumbalas tindakan penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 telah diinput dalam Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA).</p> <p>7) <u>TWP PP TNC JINM</u> TPAD Pejabat TNC JINM telah memberi peringatan melalui emel kepada TPAD Entiti JINM (AS, PPDN, CiRNeT dan UCTC) untuk menginput maklum balas pelan tindakan penemuan Audit Dalaman 2021 dan mengambil tindakan sewajarnya dalam melaksanakan penutupan penemuan NCR dan OFI PTJ masing-masing sebanyak dua (2) kali bertarikh 12 November 2021 dan 22 November 2021.</p> <p>Berikut ialah status penutupan penemuan NCR dan OFI PTJ Entiti JINM:</p>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN								
							Penemuan					
							Bil	Entiti				
							1.	PEJ TNC JINM	4	Ditutup	1	Ditutup
							2.	CiRNeT	0		1	Ditutup
							3.	UCTC	2	Ditutup	1	Ditutup
							4.	AS	0		1	Ditutup
							5	PPDN	2	Ditutup	2	Ditutup
							8) TWP PP i-PUTRA Telah ambil tindakan dengan memasukkan input dalam penemuan 8 OFI.					
							9) TWP PP PNC Semua PTJ di bawah entiti Pejabat Naib Canselor telah menginput pelan tindakan penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 berdasarkan tarikh tindakan yang telah ditetapkan. PSPK – 2 belum tutup WAZAN – 1 belum tutup					
3.	52.8	Laporan Latihan Universiti (b) Mesyuarat meminta PTJ yang masih belum mencapai sasaran 100% staf hadir 18 jam latihan untuk mengambil tindakan sewajarnya sehingga akhir Disember 2021, khususnya bagi PTJ yang mempunyai rekod staf tidak berkursus.	TWP PP, TWP PTJ (TNCP1 termasuk RMC, PPPA,	Maklum balas PLS : Terdapat kes ketidakhadiran bertugas kerana ditangguhkan kes prosiding tatatertib dan menyebabkan pencapaian latihan masih dikira dalam Statistik Latihan. Status latihan staf UPM sebagaimana pada Agenda 9 - Laporan Latihan Universiti .								

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
			BKAD, BKU, TNC HEPA (BPP, K13), UPMKB, FBMK, FBSB, FK, FP, FPP, FPV, FRSB, FSTM, PPP, HPUPM)	<p><u>Maklum balas PTJ:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>TWP FSTM</u> Fakulti ambil maklum dan telah mengambil tindakan sewajarnya untuk mencapai 100% staf hadir 18 jam latihan. 2) <u>TWP PP TNCHEPA</u> Semua staf Entiti HEPA mencapai sasaran 100% staf hadir 18 jam latihan bagi tahun 2021. 3) <u>TWP PP PNC</u> Status pencapaian latihan staf bagi semua Entiti Pej. PNC (AD, PSPK, WAZAN & PPKKP) adalah 100%.
4.	52.8	(d) Mesyuarat turut mengambil maklum dan perhatian berhubung cadangan program latihan staf secara <i>micro-credential</i> yang berfokus kepada peningkatan kemahiran dan kompetensi staf dapat dilaksanakan oleh Pejabat Pendaftar serta mempertimbangkan kaedah ganjaran pengumpulan jumlah jam latihan yang boleh disetarakan untuk pemberian sijil tertentu dalam usaha membantu kemajuan kerjaya staf pada masa hadapan.	PLS	Cadangan program latihan staf secara <i>micro-credential</i> merupakan matlamat yang sejajar dengan perancangan Pejabat Pendaftar. Namun sebelum itu, penajaran latihan dan proses pembangunan yang selari dengan CBTM perlu disusun sebaiknya dalam tahun ini bagi memudahkan penghasilan <i>micro-credential</i> .

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
5.	52.9	<p>Laporan Pengurusan Rekod Universiti</p> <p>(b) Mesyuarat meminta penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemaskini sehingga 22 November 2021 dapat diselaraskan di PTJ sebagaimana hebahan yang telah dibuat kepada semua Pegawai Rekod Jabatan (PRJ) PTJ.</p>	<p>Semua TWP PP, TWP PTJ</p>	<p>Maklum balas PTJ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>TWP PP PSAS</u>: Telah diambil tindakan. 2) <u>TWP PP SPS</u>: Telah diambil tindakan. 3) <u>TWP FSTM</u>: Telah diambil tindakan. 4) <u>TWP INTROP</u>: Telah diambil tindakan. 5) <u>TWP PP TNCHEPA</u> Hebahan kepada semua entiti HEPA oleh PRJ telah dibuat melalui e-mel untuk tujuan penyelarasan penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM. 6) <u>TWP PP TNC JINM</u> Pejabat TNC JINM telah mengadakan Mesyuarat SPK (ISO) pada 7 Oktober 2021 dan telah mengambil maklum berkenaan perkara ini dan hebahan telah diedarkan melalui emel kepada PRJ PTJ. Pejabat TNC JINM telah menghantar permohonan cadangan penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi Pejabat TNCJINM ke Pejabat Pendaftar pada 3 Ogos 2021. Sehingga kini, Pejabat TNC JINM masih belum mendapat pengesahan cadangan kod fail yang dikemukakan.

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
				<p>Berdasarkan makluman pada 13 Disember 2021, Pejabat Pendaftar sedang menunggu maklum balas perakuan oleh Ketua Pengarah, Arkib Negara Malaysia di mana Arkib Negara Malaysia di dalam proses mengkaji senarai kod fail yang dikemukakan.</p> <p>7) <u>TWP PP i-PUTRA</u> : Telah selesai diambil tindakan.</p> <p>8) <u>TWP PP PNC</u> Pelarasan kod klasifikasi fail telah dilaksanakan oleh semua entiti di bawah PNC dan dilaporkan dalam Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses Pejabat Naib Canselor.</p> <p>9) <u>TWP PP CQA</u>: Telah diambil tindakan penyelarasan di peringkat PTJ.</p>
6.	52.10.1	Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan Tahun 2022 <p>1) Mesyuarat turut meminta supaya Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan UPM Tahun 2022 dapat dihebahkan kepada semua staf di PTJ dan memastikan perancangan aktiviti PTJ tidak bertindih dengan aktiviti kualiti Universiti yang telah dijadualkan.</p>	Semua TWP PP, TWP PTJ	<p>Maklum balas PTJ :</p> <p>1) <u>TWP PP Pej. Pendaftar</u> Takwim akan dihebahkan semasa Mesyuarat Pengurusan Pejabat Pendaftar yang akan datang.</p> <p>2) <u>TWP PP Pej. Bursar</u> Telah dihebahkan dan e-mel kepada semua staf Pejabat Bursar.</p>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
				<p>3) <u>TWP PP PSAS</u> Hebahan secara emel kepada semua staf PSAS.</p> <p>4) <u>TWP PP SPS:</u> Telah dibentangkan dalam Perjumpaan Khas Staf (Bukan Akademik) Sekolah Pengajian Siswazah Bil 3/2021 pada 6 Disember 2021.</p> <p>5) <u>TWP PP TNCHEPA</u> Hebahan telah dibuat kepada semua entiti HEPA dan dibentangkan dalam Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses HEPA kali ke-36 pada 10 Feb 2022.</p> <p>6) <u>TWP FSTM:</u> Takwim Aktiviti Kualiti Perkhidmatan tahun 2022 telah diemelkan kepada semua staf FSTM untuk makluman.</p> <p>7) <u>TWP INTROP:</u> Telah diambil tindakan.</p> <p>8) <u>TWP PP TNC JINM</u> Pejabat TNC JINM telah mengadakan perbincangan peringkat Pengurusan Pejabat TNC JINM pada 3 Februari 2022 dan telah menyediakan Takwim Aktiviti Kualiti Pejabat TNC JINM bagi tahun 2022 bagi diselaraskan dengan Takwim Aktiviti Kualiti UPM.</p>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
				<p>9) TWP PP i-PUTRA : Telah dibuat hebahan.</p> <p>10) TWP PP PNC : Hebahan telah dilaksanakan.</p> <p>11) TWP PP CQA: Hebahan telah dibuat kepada semua staf CQA.</p>
7.	52.10.2	Penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2022 <p>(c) Mesyuarat turut mengambil maklum dan perhatian terdapat dua (2) kaedah pelan tindakan yang akan dilaksanakan bagi penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras (PFA) Tahun 2022 seperti berikut:</p> <p>(i) Pelan Tindakan Pusat Jaminan Kualiti (CQA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • mengenalpasti PFA peneraju proses tahun 2021 yang perlu ditambah baik supaya relevan dan berfokuskan hasil (outcome based); dan • melaksanakan proses libatsama bersama peneraju proses yang terlibat dijadualkan pada Januari 2022. 	KB BPKP, CQA	Tindakan telah dilaksana melalui Bengkel Semakan Penulisan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras & Pengenalpastian Tindakan Pembetulan pada 24 Januari 2022 secara atas talian kepada semua TWP dan TPKD Peneraju Proses.
		<p>(ii) Pelan Tindakan Peneraju Proses</p> <ul style="list-style-type: none"> • menyemak dan menambahbaik PFA peneraju proses untuk penetapan pengukuran tahun 2022 bagi dilaporkan pada Mesyuarat JK Kualiti 	KB BPKP, CQA	Tindakan telah dilaksana. Perincian pelaporan adalah sebagaimana pada Laporan Agenda 6 (a) (ii) - Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2021 .

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
		<p>UPM Kali ke-53 pada Februari 2022; dan</p> <ul style="list-style-type: none"> mengenalpasti punca dan tindakan pembetulan yang tepat bagi petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran tahun 2021 (berdasarkan pengukuran Januari hingga Disember 2021). 		
8.	52.10.2	(d) Mesyuarat mengambil perhatian bahawa perincian petunjuk prestasi dan kaedah yang tepat bagi pengenalphastian punca dan tindakan pembetulan akan dibentangkan semasa sesi libat sama dengan Peneraju Proses yang dijadualkan pada awal Januari 2022.	KB BPKP, CQA	Tindakan telah dilaksana melalui Bengkel Semakan Penulisan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras & Pengenalphastian Tindakan Pembetulan pada 24 Januari 2022 secara atas talian kepada semua TWP dan TPKD Peneraju Proses.
9.	52.10.2	(e) Mesyuarat turut mengambil perhatian ke atas isu petunjuk prestasi PFA yang bertindih dengan pengukuran piagam pelanggan PTJ dan meminta penelitian ke atas definisi piagam pelanggan ditentukan dan seterusnya diperjelaskan semasa sesi libat sama dengan TWP PP dan TWP PTJ bagi membantu PTJ khususnya PTJ yang sedang dalam proses membuat tindakan penutupan ke atas penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 berhubung piagam pelanggan.	KB BPKP, CQA	<p>Semakan telah dilaksana bersama PKPU UPM pada 20 Februari 2022 dan dipersetujui definisi Piagam Pelanggan adalah seperti berikut:</p> <p>'Suatu pernyataan (janji) yang dikeluarkan oleh PTJ berkaitan dengan perkhidmatan terbaik yang boleh diberikan kepada pelanggan supaya khidmat yang diberikan dapat memuaskan hati pelanggan dan menjaga imej organisasi'</p> <p>Definisi Piagam Pelanggan dan ketetapan berkaitan pertindihan antara Piagam Pelanggan dengan Petunjuk Prestasi Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras telah dibentang semasa Bengkel Semakan Penulisan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras & Pengenalphastian Tindakan</p>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
				Pembetulan pada 24 Januari 2022 kepada semua TWP dan TPKD Peneraju Proses.
10.	52.10.3	Penambahbaikan Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah Tahun 2022 <p>(c) Mesyuarat setelah meneliti keperluan penyelarasan dan pemurniaaan piagam pelanggan PTJ yang turut berkait dengan keperluan semakan dan penambahbaikan pelan fungsian dan aras PTJ UPM yang akan dilaksana pada Januari 2022, bersetuju menangguhkan cadangan penambahbaikan Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah daripada pihak SPS dan meminta supaya kertas cadangan ini dibawa semula pada mesyuarat yang akan datang.</p>	PKPU	<p>Maklum balas PKPU : Perbincangan bersama pihak Pusat Jaminan Kualiti telah diadakan pada 20 Januari 2022 dan bersetuju dengan cadangan pindaan tersebut. Penetapan terkini kelulusan Piagam Pelanggan adalah diperingkat PTJ dan hanya dibawa untuk pemakluman Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM. Hebahan kepada semua warga telah dilaksanakan melalui INFO UPM pada 18 Februari 2022.</p> <p>Maklum balas PTJ : 1) TWP PP SPS : SPS telah menerima makluman rasmi oleh Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK), UPM pada 8 Februari 2022 bahawa cadangan pindaan Piagam Pelanggan SPS telah mendapat kelulusan dan pemakaianya di SPS adalah berkuatkuasa mulai Januari 2022.</p>
11.	52.10.4	Keperluan Penamaan Lantikan Jawatankuasa Kualiti PTJ <p>(b) Mesyuarat meminta TWP PP/TWP PTJ mengemukakan penamaan bagi jawatan/peranan yang masih terdapat kekosongan/ keperluan penamaan baharu/</p>	TWP PP, TWP PTJ (Pej. TNCHEPA, Pej. TNCJINM-	<p>Maklumbalas CQA: Surat Pemantauan JK Kualiti PTJ Bil.1 (Januari) /2022 (Januari) telah dikeluarkan kepada semua TWP PP/ TWP PTJ pada 12 Januari 2022 bagi tujuan semakan dan penamaan berdasarkan kekosongan/tempoh lantikan semasa ahli.</p>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN																		
		<p>pelantikan semula menerusi borang penamaan (google form) yang boleh dicapai pada Portal e-ISO UPM, bagi PTJ seperti berikut:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>BIL</th> <th>PERANAN / JAWATAN</th> <th>SENARAI PTJ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Timbalan Penyelaras Audit - TPAD</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear </td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik • Pusat Islam • Bahagian Keselamatan • Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi </td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Bahagian Hal Ehwal Pelajar • Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Fakulti Sains • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Institut Penyelidikan Matematik • Pusat Antarabangsa </td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Pusat Islam • Institut Pengajian Sains Sosial • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi </td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PPJ PTJ</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Fakulti Perubatan Veterinar • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Sains • Institut Penyelidikan Matematik • Institut Pengajian Sains Sosial • Pejabat Penasihat Undang-undang </td> </tr> </tbody> </table>	BIL	PERANAN / JAWATAN	SENARAI PTJ	1.	Timbalan Penyelaras Audit - TPAD	<ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear 	2.	Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik • Pusat Islam • Bahagian Keselamatan • Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 	3.	Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS	<ul style="list-style-type: none"> • Bahagian Hal Ehwal Pelajar • Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Fakulti Sains • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Institut Penyelidikan Matematik • Pusat Antarabangsa 	4.	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP	<ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Pusat Islam • Institut Pengajian Sains Sosial • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 	5.	Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PPJ PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Fakulti Perubatan Veterinar • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Sains • Institut Penyelidikan Matematik • Institut Pengajian Sains Sosial • Pejabat Penasihat Undang-undang 	PPDN, FBSB, CADe, PIU, BKU, PPP, FK, FBMK, PKKSSAAS, FS, INSPEM, INTL, IPSAS, FPV, PPUU)	<p>PTJ berikut masih belum / sedang dalam proses mengemukakan penamaan, iaitu FBSB, CADe, PIU, BKU, FS, IPSAS dan FPV.</p> <p>Surat Pemantauan JK Kualiti PTJ Bil.2 (Februari) /2022 akan dimajukan pada 28 Februari 2022 bagi tujuan semakan dan penamaan berdasarkan kekosongan/tempoh lantikan semasa ahli. PTJ juga boleh melaksanakan tindakan awal berhubung pemantauan ini.</p> <p>Maklum balas PTJ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) <u>TWP PP TNC JINM</u> Pej. TNC JINM telah menyelaras dan mengemaskini Jawatankuasa Kualiti PTJ meliputi Entiti di bawah Pejabat TNC JINM, CiRNET, PPDN dan UCTC serta mengemukakan penamaan menerusi <i>Google Form</i> yang berkenaan. 2) <u>TWP PP i-PUTRA</u> Cadangan penamaan baharu akan dikemukakan setelah mendapat kelulusan Mesyuarat Pengurusan PTJ. 3) <u>TWP PP PNC</u> Penamaan baharu JK Kualiti di bawah entiti PNC akan dilaksanakan selepas MSKP Bil 3 (1/2022) yang akan diadakan pada 28 Februari 2022. Penamaan baharu ini mengambil kira pertukaran pegawai yang telah berkuatkuasa pada 3 Februari 2022.
BIL	PERANAN / JAWATAN	SENARAI PTJ																				
1.	Timbalan Penyelaras Audit - TPAD	<ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear 																				
2.	Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses / Pusat Tanggungjawab - TPKD PP / TPKD PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik • Pusat Islam • Bahagian Keselamatan • Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti) • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 																				
3.	Timbalan Penyelaras Latihan Staf - TPLS	<ul style="list-style-type: none"> • Bahagian Hal Ehwal Pelajar • Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Fakulti Sains • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Institut Penyelidikan Matematik • Pusat Antarabangsa 																				
4.	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan - TPKP	<ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pembangunan Akademik Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah • Pusat Islam • Institut Pengajian Sains Sosial • Pusat Pengimianan Diagnostik Nuklear • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi 																				
5.	Pegawai Rekod Jabatan Pusat Tanggungjawab - PPJ PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi • Fakulti Perubatan Veterinar • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Sains • Institut Penyelidikan Matematik • Institut Pengajian Sains Sosial • Pejabat Penasihat Undang-undang 																				

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	STATUS TINDAKAN
12.	52.10.4	(d) Mesyuarat setelah mempertimbangkan, bersetuju supaya jawatan TWP PTJ diwujudkan bagi PTJ peneraju proses skop perkhidmatan utama dan PTJ peneraju proses skop sokongan yang bekeperluan dalam membantu TWP PP menyelaras proses ISO di peringkat PTJ. Justeru, PTJ peneraju proses yang dikenalpasti perlu membuat penamaan TWP PTJ selepas penerimaan emel pemakluman yang akan dihantar oleh pihak CQA.	KBPKP, CQA & TWP PP yang berkenaan	<p>Maklum balas KBPKP, CQA: Pemakluman telah dibuat kepada Peneraju Proses yang terlibat pada 16 Disember 2021. Sehingga 17 Februari 2022, peneraju yang telah memberi maklum balas berkenaan penamaan TWP PTJ, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) TWP PP Pej. Bursar : Dalam proses semakan dan penamaan bagi Ahli Jawatankuasa Kualiti Pejabat Bursar secara keseluruhan. 2) TWP PP SPS : TWP PP dan TWP PTJ bagi SPS kekal seperti sedia ada, iaitu tiada perubahan lantikan di peringkat SPS. 3) TWP PP PPPA : Dalam proses semakan dan penamaan baharu akan dikemukakan melalui kelulusan Mesyuarat JK Pengurusan PPPA. 4) TWP PP PEJ TNCAA : Telah mengenalpasti seorang TWP PTJ iaitu En. Nasrudin Yahya dan membuat penamaan menerusi <i>Google Form</i>.



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

**AGENDA 4:
LAPORAN DOKUMENTASI (QMS & ISMS)**

22 FEBRUARI 2022 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

CADANGAN PINDAAN DOKUMEN SKOP PENGURUSAN

Manual Kualiti (UPM/PGR/MK)

PENGURUSAN		Halaman: 1 / 33
Kod Dokumen: UPM/PGR/MK		No. Semakan: 05_06
MANUAL KUALITI		No. Isu: 03
		Tarikh: 26/02/2021 28/02/2022
HALAMAN		
1.0	SKOP	4
1.1	Am	4
1.2	Penggunaan	4
1.3	Skop SPK	4
2.0	PENGENALAN	5
2.1	Latar Belakang UPM	5
2.2	Visi	6
2.3	Misi	6
2.4	Dasar Kualiti	6
2.5	Matlamat UPM	6
3.0	ISTILAH DAN DEFINISI	7
4.0	KONTEKS ORGANISASI	7
4.1	Memahami UPM dan Konteksnya	7
4.2	Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan	7
4.3	Skop SPK	8
4.4	Proses SPK	8
5.0	KEPIMPINAN	9
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	9
5.1.1	Am	9
5.1.2	Fokus Pelanggan	10
5.2	Dasar Kualiti	11
5.3	Peranan UPM, Tanggungjawab dan Kuasa	12
6.0	PERANCANGAN	13
6.1	Penyataan Risiko dan Peluang	13
6.2	Objektif Kualiti	13
6.3	Perubahan dalam Perancangan	13
7.0	SOKONGAN	14
7.1	Sumber	14
7.1.1	Am	14
7.1.2	Sumber Manusia	14
7.1.3	Infrastruktur	14
7.1.4	Persekutuan untuk Operasi Proses	15
HALAMAN		
		15
		15
		16
		16
		17
		17
		17
		18
		18
		18
		18
		19
		20
		20
		20
		20
		21
	Perkhidmatan	21
	Perkhidmatan	21
	an Perkhidmatan	21
	an Perkhidmatan	21
	embangunan	21
	gunan	22
	angunan	23
	ngunan	23
	mbangunan	23
	in yang Disediakan	24
		24
		24
		24
		24
		25
	edian Perkhidmatan	25
	sanan	25
	edia Luar	26
		26
		26

Kuatkuasa pindaan pada 28/02/2022

2.3 Misi

Memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan **kekayaan kermakmuran** dan pembangunan negara serta **kemajuan kesejahteraan manusia** sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu.

2.4 Dasar Kualiti

"Pekerja Universiti Putra Malaysia komited dalam mencapai kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik universiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggungjawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, serta memastikan objektif tersebut diikuti dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM".

2.5 Matlamat UPM

Untuk mencapai visi dan misi yang telah diwujudkan, UPM telah menggubal 5 matlamat seperti yang dinyatakan dalam Pelan Strategik UPM **2014-2020 2021-2025** iaitu:

Matlamat 1	Mempertingkat Kualiti dan Daya Saing Graduan Malahirkan Watak Graduan Berdaya Tahan Mendepani Cabaran Mendatang
Matlamat 2	Penjanaan Nilai melalui ADCE yang Mantap dan Lestari Mewujudkan Hab Penyelidikan dan Inovasi yang Menjanjakan Nilai Berteraskan Ekosistem Lestari
Matlamat 3	Melonjakkan Perkhidmatan Jaringan Industri dan Masyarakat Melestarikan Ekosistem Jaringan Industri dan Masyarakat
Matlamat 4	Memperkasakan UPM sebagai Pusat Kecemerlangan Pertanian Memperkasakan Pertanian dan Ketahanan Sekuriti Makanan
Matlamat 5	Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus Memperteguh Tadbir Urus Institusi, Kemampamanan Kewangan dan Amalan Kelestarian Hijau

6.1 Tindakan Menangani Risiko dan Peluang

Risiko dan peluang telah ditentukan dalam perancangan SPK UPM bagi memastikan matlamat pelan strategik universiti dapat dicapai sebagaimana diharaskan, ditambahbaik dan dipertingkatkan. Menerusi penentuan risiko dan peluang ini kesan yang tidak diingini terhadap keputusan SPK dapat dikurang/dicegah.

UPM telah membentuk Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko dan mengeluarkan **Buku Garis** Panduan Pengurusan Risiko bagi memastikan pengurusan risiko ditangani secara sistematis.

Rujuk:

- [Buku-Garis Panduan Pengurusan Risiko UPM](#)

Dokumen yang dicetak adalah "DOKUMEN TIDAK TERKAWAL"

Dokumen yang dicetak adalah "DOKUMEN TIDAK TERKAWAL"



CADANGAN PINDAAN DOKUMEN SKOP PENGURUSAN

Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD)

PENGURUSAN							
Kod Dokumen: PGR/BR01/CPD							
BORANG CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN							
A. UNTUK DIISI OLEH PENCADANG <small>(Sila pastikan 1 borang CPD diisi untuk setiap kategori ISO dan skop dokumen yang berlainan. Borang yang telah lengkap diisi perlu diserahkan kepada Peneraju Proses berkaitan dan dilampirkan bersama dokumen draf pindaan yang terlibat)</small>							
1. Nama :	2. PTJ:						
3. No. Tel :	4. E-mel:						
5. Tandatangan:	6. Tarikh:						
7. Butiran Cadangan:							
(a) Kategori ISO Skop Dokumen (Tandakan <input checked="" type="checkbox"/> pada satu ruang sahaja) QMS <input type="checkbox"/> PGR <input type="checkbox"/> PRA <input type="checkbox"/> PU <input type="checkbox"/> SOK <input type="checkbox"/> OPR ISMS <input type="checkbox"/> SOK <input type="checkbox"/> OPR							
Kategori Dokumen (Masukkan bilangan dokumen terlibat)							
(b) Jenis Cadangan	Manual/Kalih	Prosedur	Arahan Kerja	Garis Panduan	Borang	Log	Lain-lain
	Baruan/Tambahan						
	Pindaan						
	Gugur (Sila kepikan bersama senarai dokumen yang terlibat)						
	Semakan setiap 5 tahun						
B. UNTUK TINDAKAN PENERAJU PROSES (PP)		Status					
1. Tarikh Terima Cadangan oleh PKD/TPKD PP:							
2. Pertimbangan Cadangan: Diterima <input type="checkbox"/> (teruskan ke proses berikutnya - perkara no. 3 dan seterusnya) Tidak Diterima <input type="checkbox"/> (maklumkan kepada pencadang dan proses tamat)							
3. Lengkapkan no. CPD: Tandakan <input checked="" type="checkbox"/> pada satu ruang sahaja * Potong yang mana tidak berkenaan							
<input type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> ISMS <input type="checkbox"/> (PGR /PRA/PU/SOK/OPR*)		(kod PTJ) / (bil) / (tahun)					
NO. SEMAKAIN : 02/03 NO. ISU : 03 TAHUN KUATKUASA : 28/02/2022		1 drpt.2					



Kuatkuasa pindaan pada 28/02/2022

5. Butiran Kelulusan :

- i. Keputusan Mesyuarat: _____ - Minit kali Ke: _____
 - ii. Diluluskan / Tidak Diluluskan* (potong mana yang tidak berkenaan)
 - iii. Cadangan tarikh Kuatkuasa: _____ / _____ / ____
(Rujuk Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen)
6. Maklumkan keputusan mesyuarat kepada pencadang
7. Muatnaik dokumen ke dalam sistem e-ISO selewat-lewatnya **5 8 hari** bekerja sebelum tarikh kuatkuasa. Tarikh selesai muatnaik dokumen: _____
8. Emel dokumen sokongan yang terlibat kepada PKD untuk tujuan hebahan iaitu:
- i. **Statistik dan Senarai Perincian Perubahan Dokumen;**
 - ii. **Dokumen draf pindaan serta dokumen draf akhir (clean version) dalam format microsoft word/excel dan PDF; dan**
 - iii. **Log Pemantauan Pindaan/Tambahan Dokumen Peneraju Proses atau lengkapkan google form seumpamanya.**

CADANGAN PINDAAN DOKUMEN SKOP PENGURUSAN

The image displays two versions of audit documents from Universiti Putra Malaysia (UPM). The left document, titled 'PENGURUSAN' (PGR/BR04/AD 03), is a 'SENARAI KEHADIRAN MESYUARAT *PEMBUKAAN/PENUTUPAN AUDIT DALAMAN'. It includes fields for 'Tarikh', 'Masa', 'Tempat', 'Ketua Juruaudit', 'Tandatangan', and 'Nama'. Below this is a large table for 'Mesyuarat *Pembukaan/Penutupan MS ISO' with columns for 'Bil', 'Nama', 'Pusat Tanggungjawab', and 'Tandatangan'. A note at the bottom states: '*potong mana yang tidak berkenaan'. The right document, also titled 'PENGURUSAN' (PGR/BR04/AD 04), is a 'BORANG NOTA AUDIT DALAMAN MS ISO'. It includes fields for 'Pusat Tanggungjawab Yang Diaudit', 'Lokasi Pengauditan', 'Tarikh Audit', and 'Skop Pengauditan'. There is a section for 'Pernyataan/Komen' and a column for 'NC/OFI'. Both documents have a red stamp at the bottom right corner.

Kuatkuasa pindaan pada 28/02/2022

Justifikasi Perubahan:

Keperluan semakan setiap 5 tahun
(Dokumen dengan tarikh kuatkuasa tahun 2018)

Hasil semakan mendapati dokumen berikut masih relevan dan dikenalkan, iaitu:

- Borang Senarai Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 03); dan
- Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 04)



SASARAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN ISO BELUM PINDA TAHUN 2018



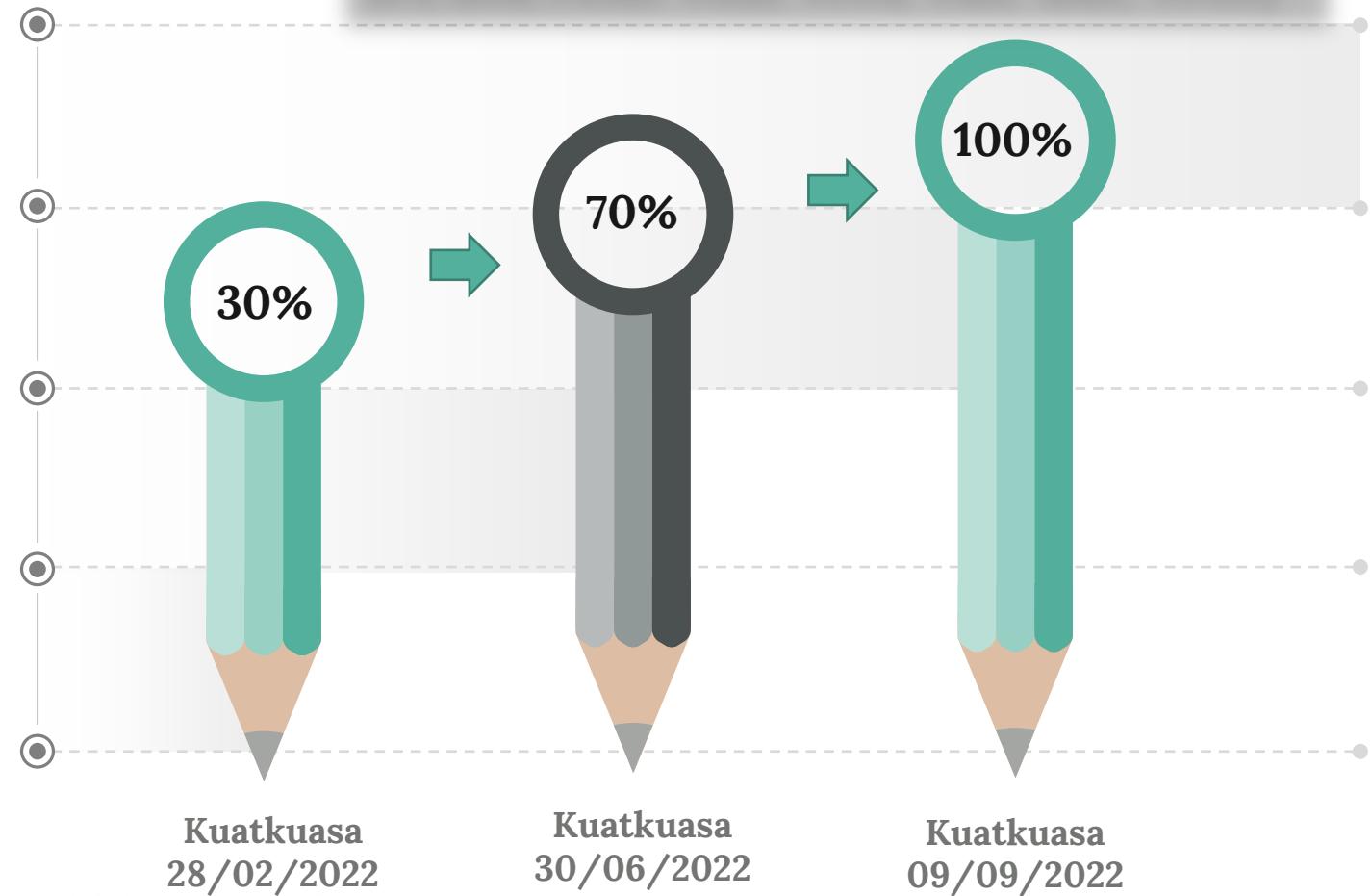
Jumlah Dokumen: 139

Jumlah Peneraju Terlibat: 11 (CQA, BKAD, TNCPI, SPS, BUR, PEND, PSAS, PPPA, PKU, iDEC, PPUU)

Tindakan Peneraju Proses:

Selepas semakan, peneraju proses boleh membuat keputusan sama ada dokumen:

- 1) **Dikekalkan** – Sekiranya tiada perubahan pada isi kandungan dan masih relevan dengan pelaksanaan semasa.
- 2) **Digabungkan** – Sekiranya dokumen bertindih fungsi/proses dengan dokumen lain.
- 3) **Digugurkan** – Sekiranya dokumen tidak lagi relevan dengan pelaksanaan terkini.



PENGEMASKINIAN DOKUMEN RUJUKAN ISMS



DOKUMEN RUJUKAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT



<http://www.upm.edu.my>

	PENYATA PEMAKAIAN (STATEMENT OF APPLICABILITY) SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT
<p>1.0 PENGENALAN Dokumen Penyata Pemakaian (Statement of Applicability (SoA)) menggariskan objektif kawalan dan kawalan di Annex A dalam Standard MS ISO/IEC 27001:2013 selaras dengan keperluan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di Universiti Putra Malaysia.</p> <p>2.0 TUJUAN Dokumen ini bertujuan untuk menetapkan proses yang perlu dipatuhi dalam menyediakan SoA.</p> <p>3.0 PROSES PENYATA PEMAKAIAN (SoA)</p> <p>3.1 PENYEDIAAN SoA Proses yang terlibat dalam penyediaan SoA merangkumi:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Memahami keperluan SoA dalam Standard MS ISO/IEC 27001:2013.(b) Menyediakan kandungan SoA dengan mengambil kira aspek berikut:<ul style="list-style-type: none">(i) Menyaraikan semua objektif kawalan dan kawalan di Annex A dalam Standard MS ISO/IEC 27001:2013;(ii) Memberi jawapan "<u>Ya</u>" dengan justifikasi pemilihan kepada objektif kawalan dan kawalan selaras dengan <u>penemuan Pelan Pemulihan Risiko</u>;(iii) Memberi jawapan "<u>Ya</u>" kepada objektif kawalan dan kawalan <u>yang sedang dilaksanakan</u>;(iv) Memberi jawapan "<u>Separai</u>" kepada kawalan yang <u>masih dalam pembangunan</u>;(v) Menyaraikan <u>nama prosedur / panduan / dokumen</u> yang dirujuk bagi pelaksanaan objektif kawalan dan kawalan tersebut; dan(vi) Memberi jawapan "<u>Tidak</u>" kepada objektif kawalan dan kawalan yang <u>tidak dipilih</u> dengan alasan pengecualiannya.(c) Membentangkan cadangan awal SoA dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS. <p>3.2 PELAKSANAAN SoA Pelaksanaan SoA hendaklah mengambil kira aspek berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Memaklumkan kepada semua pengguna ISMS berhubung penguatkuasaan dokumen SoA;(b) Melaksanakan program kesedaran pematuhan semua peraturan Polisi ISMS selaras dengan keperluan SoA;	

	PENYATA PEMAKAIAN (STATEMENT OF APPLICABILITY) SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT																																						
<p>Lampiran A: SoA Pensijilan MS ISO/IEC 27001:2013 ISMS Universiti Putra Malaysia</p>																																							
<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Kawalan ISO/IEC 27001:2013</th><th>Pemilik Proses</th><th>Terpakai (Ya/Tidak)</th><th>Dilaksanakan (Ya/Separa/Tidak)</th><th>Justifikasi</th><th>Kawalan Semasa</th></tr><tr><th>Klausa</th><th>Sek</th><th>Objektif Kawalan/Kawalan</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="3">A.5 DASAR KESELAMATAN MAKLUMAT</td><td>A.5.1</td><td>Hala tuju pengurusan untuk keselamatan maklumat. Menyediakan hala tuju dan sokongan pengurusan untuk keselamatan maklumat menurut keperluan perniagaan serta undang-undang dan peraturan yang berkaitan.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>A.5.1.1</td><td>Dasar keselamatan maklumat Satu set dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah ditetapkan, diluluskan oleh pengurusan, diterbitkan dan disampaikan kepada kakitangan dan pihak luaran yang berkaitan.</td><td>Pusat Jaminan Kualiti</td><td>YA</td><td>YA</td><td>Memastikan kawalan keselamatan maklumat dibangunkan dan disahkan oleh Pengurusan Atasan dan disampaikan kepada umum.</td><td>• Dasar ISMS UPM - diluluskan oleh Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti - dikomunikasi menerusi Portal eISO UPM</td></tr><tr><td>A.5.1.2</td><td>Kajian semula dasar untuk keselamatan maklumat Dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah dijai semula pada sela masa yang dirancang atau jika berlaku perubahan yang ketara bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanannya berterusan.</td><td>Pusat Jaminan Kualiti</td><td>YA</td><td>YA</td><td>Memastikan dasar sentiasa terkini berdasarkan skop dan pelaksanaan ISMS.</td><td>• Semakan berkala dilaksanakan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISMS UPM</td></tr></tbody></table>		Kawalan ISO/IEC 27001:2013			Pemilik Proses	Terpakai (Ya/Tidak)	Dilaksanakan (Ya/Separa/Tidak)	Justifikasi	Kawalan Semasa	Klausa	Sek	Objektif Kawalan/Kawalan						A.5 DASAR KESELAMATAN MAKLUMAT	A.5.1	Hala tuju pengurusan untuk keselamatan maklumat. Menyediakan hala tuju dan sokongan pengurusan untuk keselamatan maklumat menurut keperluan perniagaan serta undang-undang dan peraturan yang berkaitan.						A.5.1.1	Dasar keselamatan maklumat Satu set dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah ditetapkan, diluluskan oleh pengurusan, diterbitkan dan disampaikan kepada kakitangan dan pihak luaran yang berkaitan.	Pusat Jaminan Kualiti	YA	YA	Memastikan kawalan keselamatan maklumat dibangunkan dan disahkan oleh Pengurusan Atasan dan disampaikan kepada umum.	• Dasar ISMS UPM - diluluskan oleh Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti - dikomunikasi menerusi Portal eISO UPM	A.5.1.2	Kajian semula dasar untuk keselamatan maklumat Dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah dijai semula pada sela masa yang dirancang atau jika berlaku perubahan yang ketara bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanannya berterusan.	Pusat Jaminan Kualiti	YA	YA	Memastikan dasar sentiasa terkini berdasarkan skop dan pelaksanaan ISMS.	• Semakan berkala dilaksanakan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISMS UPM
Kawalan ISO/IEC 27001:2013			Pemilik Proses	Terpakai (Ya/Tidak)	Dilaksanakan (Ya/Separa/Tidak)	Justifikasi	Kawalan Semasa																																
Klausa	Sek	Objektif Kawalan/Kawalan																																					
A.5 DASAR KESELAMATAN MAKLUMAT	A.5.1	Hala tuju pengurusan untuk keselamatan maklumat. Menyediakan hala tuju dan sokongan pengurusan untuk keselamatan maklumat menurut keperluan perniagaan serta undang-undang dan peraturan yang berkaitan.																																					
	A.5.1.1	Dasar keselamatan maklumat Satu set dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah ditetapkan, diluluskan oleh pengurusan, diterbitkan dan disampaikan kepada kakitangan dan pihak luaran yang berkaitan.	Pusat Jaminan Kualiti	YA	YA	Memastikan kawalan keselamatan maklumat dibangunkan dan disahkan oleh Pengurusan Atasan dan disampaikan kepada umum.	• Dasar ISMS UPM - diluluskan oleh Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti - dikomunikasi menerusi Portal eISO UPM																																
	A.5.1.2	Kajian semula dasar untuk keselamatan maklumat Dasar untuk keselamatan maklumat hendaklah dijai semula pada sela masa yang dirancang atau jika berlaku perubahan yang ketara bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanannya berterusan.	Pusat Jaminan Kualiti	YA	YA	Memastikan dasar sentiasa terkini berdasarkan skop dan pelaksanaan ISMS.	• Semakan berkala dilaksanakan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISMS UPM																																
<p>Kemasukan: 01 Disember 2021</p>																																							

Pemakaian Dokumen terkini dengan Tarikh Kemaskini **1 Disember 2021**.

Perincian sebagaimana dalam Paparan Portal eISO UPM.



PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil maklum dan perhatian berhubung:

1. Laporan dokumentasi ISO UPM merangkumi cadangan pindaan dokumen Skop Pengurusan QMS iaitu Manual Kualiti (UPM/PGR/MK), Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD), Borang Senarai Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 03) dan Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 04);
2. Meluluskan cadangan pindaan dokumen Skop Pengurusan QMS untuk mula dikuatkuasakan pada 28 Februari 2022;
3. Sasaran pengemaskinian Dokumen ISO Belum Pinda Tahun 2018; dan
4. Pemakaian Dokumen Rujukan ISMS terkini dengan tarikh kemaskini 1 Disember 2021.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f](#) UniPutraMalaysia

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 5:

**LAPORAN AUDIT SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) &
SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)**

22 FEBRUARI 2022 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI |
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

1

Penemuan Audit SIRIM QMS dan ISMS UPM Tahun 2021

2

**Pelaksanaan Audit Dalaman QMS & ISMS
Pusat Tanggungjawab Tahun 2022**



1

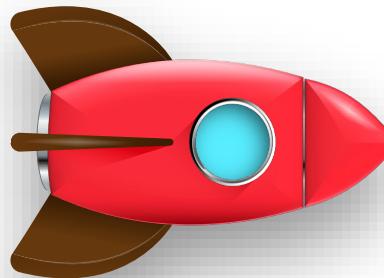
PENEMUAN AUDIT SIRIM QMS & ISMS TAHUN 2021



Tempoh Audit : 13 Disember 2021 hingga 17 Disember 2021
(5 hari)

QMS

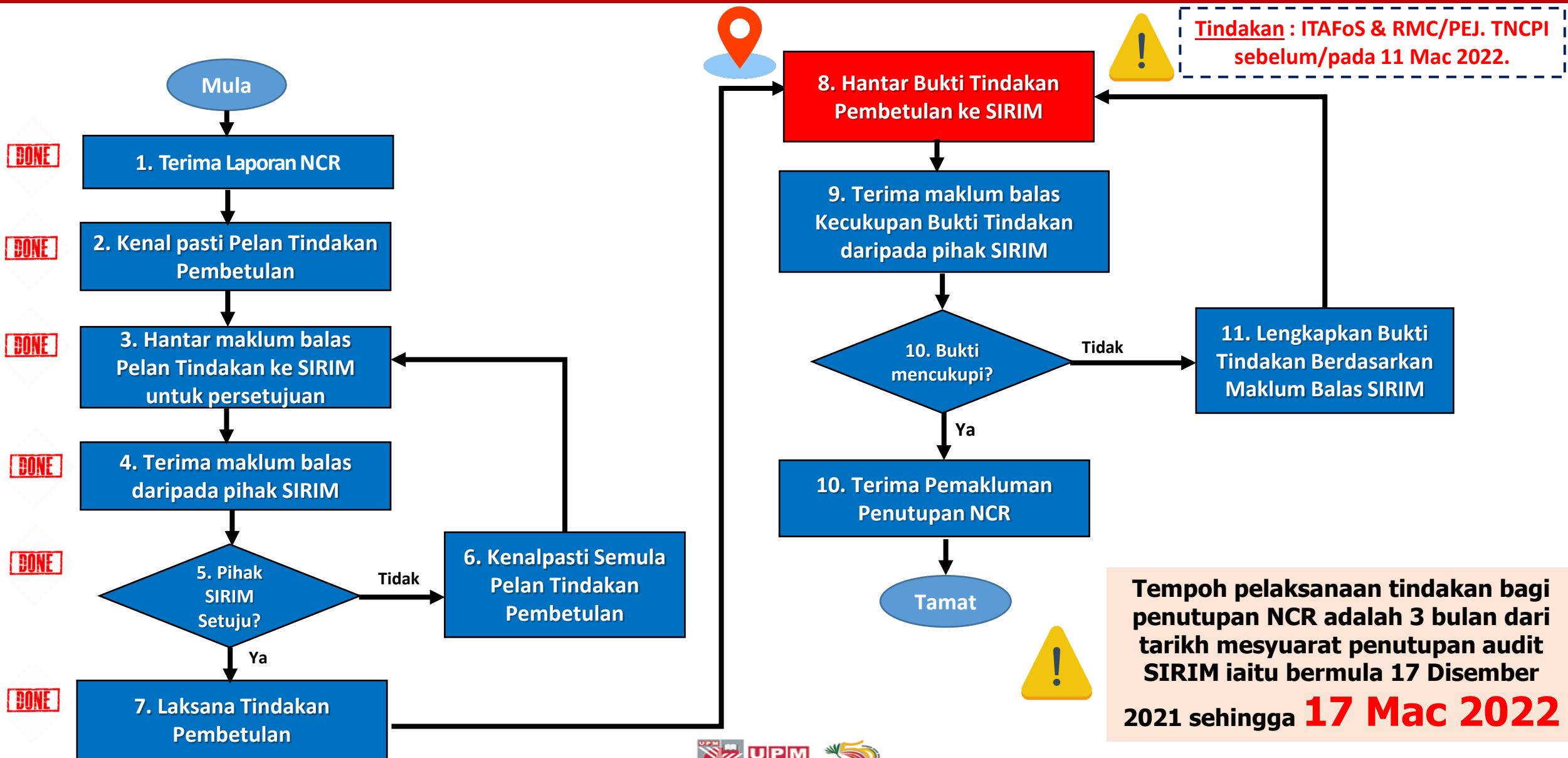
ISMS



**1 NCR
9 OFI**

**0 NCR
6 OFI**

ALIRAN PROSES PENUTUPAN NCR AUDIT SIRIM



PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN QMS & ISMS PUSAT TANGGUNGJAWAB

TAHUN 2022

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



Klaus 9.2

Standard Sistem Pengurusan Kualiti (**QMS**) **ISO 9001:2015** dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (**ISMS**) **ISO/IEC 27001:2013** menyatakan organisasi hendaklah **mengendalikan audit dalaman secara berkala (QMS)/ selama yang dirancang (ISMS)** bagi memenuhi/akur keperluan QMS & ISMS organisasi dan keperluan Standard Antarabangsa.

UPM melaksanakan audit dalaman setahun sekali.

TAKWIM PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN QMS DAN ISMS UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA TAHUN 2022

UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

TAKWIM AKTIVITI KUALITI PERKHIDMATAN UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM) TAHUN 2022

Bil	Perkara	Tarikh	Raya	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis
1.	AUDIT DALAMAN													
	(a) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015	1 April hingga 30 Jun 2022 [Dilaksanakan oleh PTJ mengikut tempoh audit yang ditetapkan dalam jadual audit PTJ masing-masing]												
	(b) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013	1 April hingga 30 Jun 2022 [Dilaksanakan oleh PTJ mengikut tempoh audit yang ditetapkan dalam jadual audit PTJ masing-masing]												
2.	AUDIT SIRIM													
	(a) MS ISO 9001:2015	17 Oktober hingga 21 Oktober 2022	5 hari											
	(b) MS ISO/IEC 27001:2013	17 Oktober hingga 21 Oktober 2022	5 hari											
3.	KUAT KUASA DOKUMEN ISO	28/2/2022, 30/6/2022, 09/09/2022	3 kali											
4.	MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI	22/2/2022, 26/7/2022, 15/12/2022	3 kali											
5.	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	QMS & ISMS: 30 September 2022	1 kali											
6.	HARI KUALITI DAN INOVASI (HKIP) UPM	06 Disember 2022 (perancangan tahunan lozimnya tertakluk kepada tarikh Majlis Konvokesyen UPM Kali ke-46 iaitu tentatif pada 26 November - 1 Disember 2022)	½ hari											

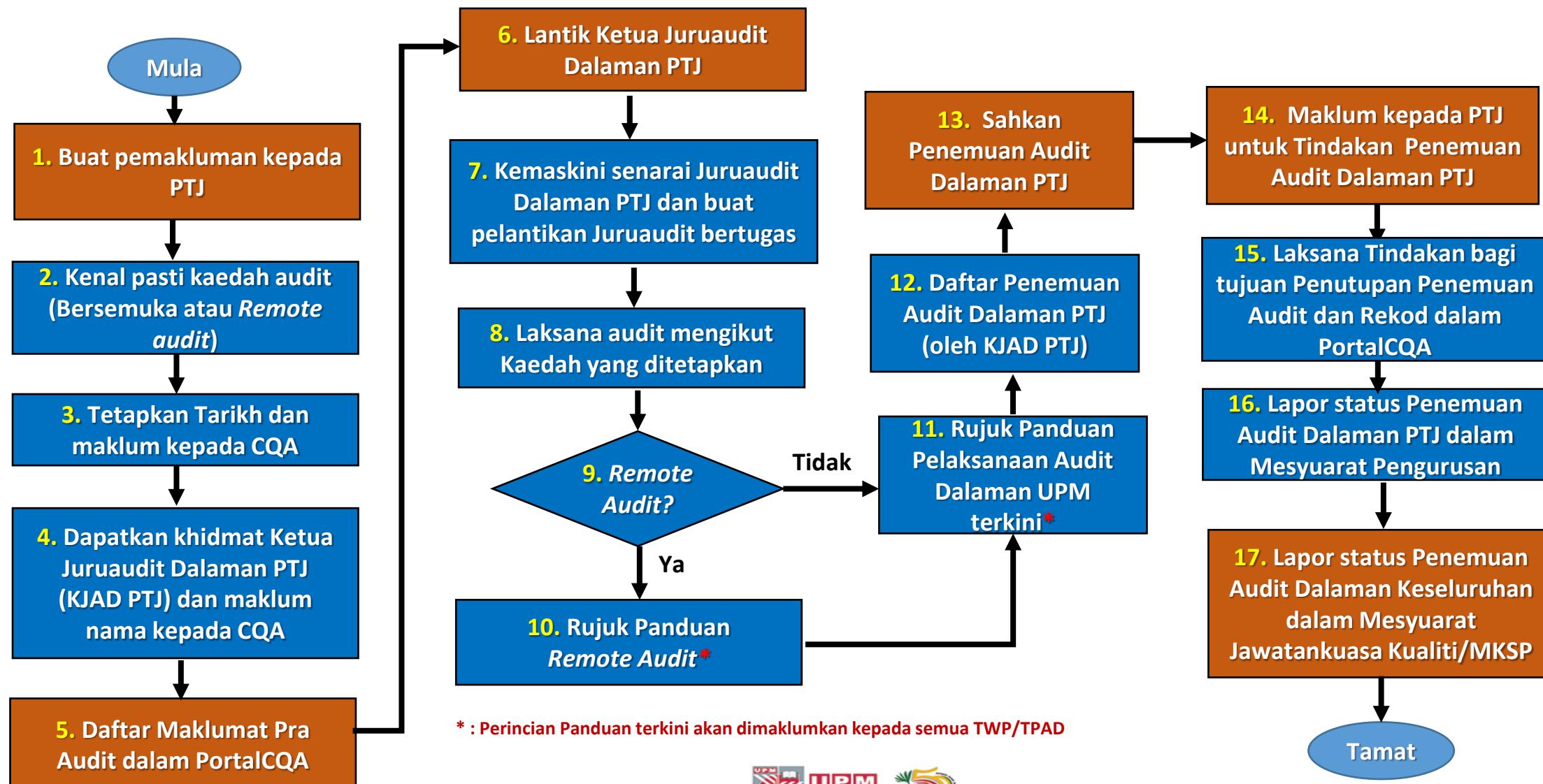
DISEDIAKAN : 02 DISEMBER 2021 | PUSAT JAMINAN KUALITI

Takwim telah dilaporkan dalam Mesyuarat JK Kualiti Kali Ke-52 pada 2/12/2021



ALIRAN PROSES PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN QMS & ISMS PUSAT TANGGUNGJAWAB

TAHUN 2022



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali Ke-**53** diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

- 1. Penemuan Audit SIRIM Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)** bagi tahun 2021. Keberkesanan tindakan akan disemak oleh SIRIM pada audit akan datang.
- 2. Pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS** yang akan dilaksanakan oleh PTJ pada tahun 2022 dan **tindakan PTJ untuk melaksanakan audit** dalam tempoh audit yang ditetapkan mulai **1 April 2022 hingga 30 Jun 2022**.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f](#) UniPutraMalaysia

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 6 (a)(ii):

**LAPORAN PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
(JANUARI - DISEMBER 2021)**

22 FEBRUARI 2022

[UniPutraMalaysia](#)

MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

[@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

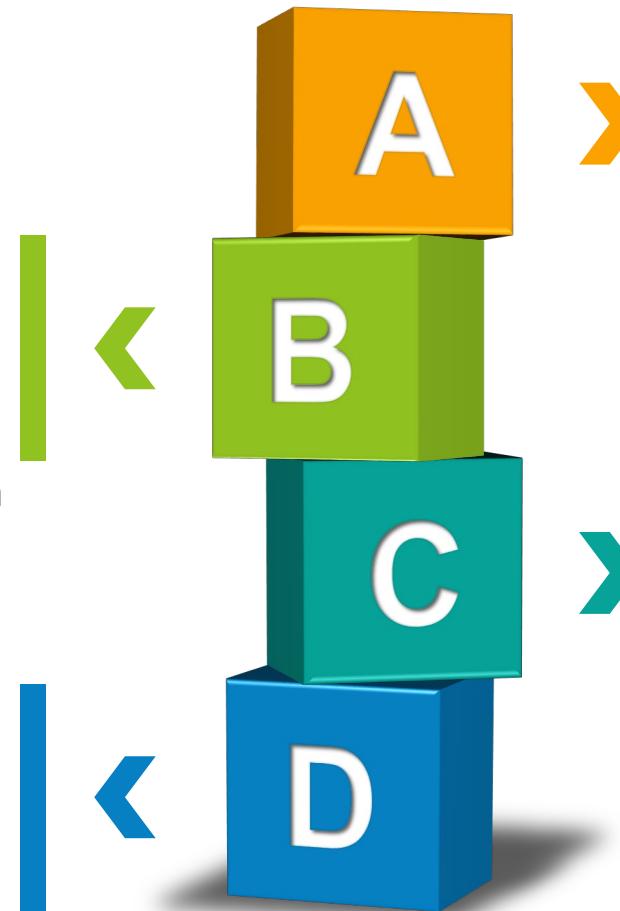
SKOP PENGUKURAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021

Proses Utama

- ❖ Pengajian Prasiswazah
- ❖ Pengajian Siswazah
- ❖ Penyelidikan dan Inovasi

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

- ❖ Pejabat Naib Canselor
- ❖ Pejabat TNC Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
- ❖ Pejabat TNC Jaringan Industri dan Masyarakat
- ❖ Pejabat Pendaftar
- ❖ Pejabat Bursar
- ❖ Perpustakaan Sultan Abdul Samad
- ❖ Bahagian Keselamatan Universiti
- ❖ Pusat Kesihatan Universiti
- ❖ Pusat Pertanian Putra
- ❖ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
- ❖ Pusat Islam Universiti
- ❖ Pusat Pembangunan Akademik
- ❖ Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
- ❖ Fakulti Perubatan Veterinar
- ❖ Pusat Penerbit UPM
- ❖ Pejabat Penasihat Undang-Undang
- ❖ Pusat Antarabangsa
- ❖ Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa



Proses Prauniversiti

- ❖ Pengajian Prauniversiti

Proses Sokongan

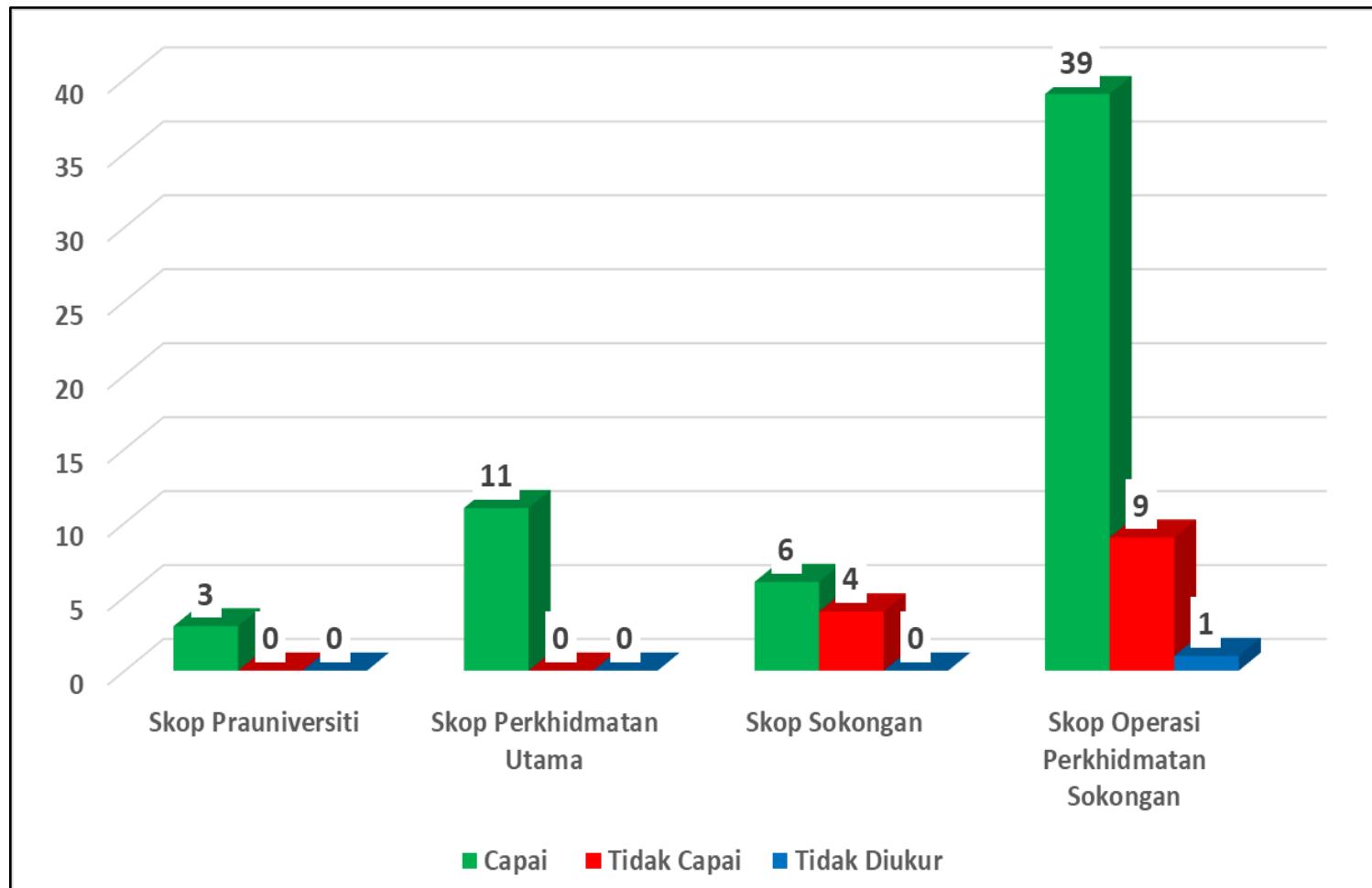
- ❖ Pengurusan Pelanggan
- ❖ Kewangan
- ❖ Latihan
- ❖ Pengurusan Sumber Manusia
- ❖ Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan
- ❖ Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- ❖ Pengurusan Keselamatan Makmal
- ❖ Pengurusan Swaakreditasi

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP

60 Objektif Kualiti



73 Petunjuk Prestasi



Nota: Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6 (a)(ii)



Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
PASP	3	0	0	3
BKAD	5	0	0	5
SPS	5	0	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	1	0	5
P. Pendaftar	2	1	0	3
P. Bursar	4	4	0	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	1	2	0	3
P. TNC HEPA	2	1	0	3
P. TNC JIM	3	0	0	3
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
PPP	3	0	0	3
PKU	2	0	0	2
PKKSSAAS	1	2	1	4
PIU	2	0	0	2
CADe	4	0	0	4
iDEC	5	0	0	5
FPV	1	0	0	1
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
INTL	3	0	0	3
CALC	0	2	0	2
JUMLAH	59	13	1	73

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN - DIS 2021 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK DIUKUR
1.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti dan dinilai melalui penilaian prestasi kumpulan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Tiada tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh pengukuran Januari hingga Disember 2021.



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Proses Sokongan	Perolehan (Pejabat Bursar)	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas	100%	99.83%	<p>Sebanyak 38 daripada 22212 transaksi pembekal mendapat markah 60% dan ke bawah. Antara punca yang dikenalpasti adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Syarikat tidak dapat membekalkan item seperti yang dijanjikan dan mempunyai masalah dari segi servis. 2.Pihak syarikat tidak dapat membekalkan kuantiti bahan mengikut saiz dan ukuran seperti yang dinyatakan di dalam sebutharga yang dikemukakan, disebabkan saiz dan ukuran yang dikehendaki telah tiada di pasaran. (Hanya 4 unit sahaja yang dapat dibekalkan). 	Mengadakan perbincangan dengan PTJ dan pembekal yang mendapat prestasi kurang memuaskan.	1/11/2022
2.	Proses Sokongan	Membangunkan modal insan terbaik (Pejabat Pendaftar)	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	99.29%	Pemantauan kecukupan latihan yang kurang berkesan di peringkat PTJ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan statistik kecukupan latihan dipantau secara berkala menerusi Mesyuarat Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS). 2. Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak mencapai Latihan. 	1/1/2022

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut: (a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja, (b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian	100%	96.00%	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program tidak dapat dilaksana mengikut tempoh disebabkankekangan tugas semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) khususnya bagi Pengerusi Panel Penilai yang menilai lebih dari satu (1) program pengajian.	1. Membuat semula aturan tindakan proses akreditasi. 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi Panel Penilai untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP.	8/2/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARikh TINDAKAN
4.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	92.00%	Pelaksanaan mesyuarat khas dan kelulusan secara edaran dalam sela masa yang hampir dengan mesyuarat yang dijadualkan mengikut takwim.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat aturan semula proses kerja. 2. Menggunakan platform Sistem Putra AQAS untuk kaedah 'trigger system' atau pemakluman keputusan kepada PTJ. 	1/6/2022
5.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengauditan (Pejabat Naib Canselor – Bahagian Audit Dalam)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	87.00%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesukaran mendapatkan maklumat daripada audit disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratusan kesediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah. 2. Pengauditan berkaitan sistem yang dalam proses pembangunan mengambil masa yang lama kerana semakan berterusan perlu dibuat sepanjang tempoh pengauditan. 3. Pertambahan dan perubahan skop mengikut keperluan semasa pengauditan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD. 2. Pemeriksaan pensijilan semula <i>Self-Assessment with Independent Validation (SAIV)</i> berkaitan dengan proses pengauditan mengikut <i>Standard International Professional Practices Framework (IPPF)</i> oleh pihak luar akan dilaksanakan pada tahun 2022. 	31/12/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARikh TINDAKAN
6.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor- Hal Ehwal Pelajar dan Alumni – Kolej Kediaman)	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	59.95%	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak dapat memberi sepenuhnya perkhidmatan terutama yang perlu melibatkan bersemuka disebabkan pandemik COVID-19 yang melanda (kekangan untuk melaksanakannya dengan sumber manusia yang terhad). 2. Kekangan staf untuk sepenuhnya hadir ke pejabat kerana pandemik COVID-19 serta waktu jadual penggiliran staf yang tidak sama dan bukan staf yang sama semasa melayan di kaunter. 3. Sumber kewangan yang terhad untuk naik taraf pembangunan dan urusan pembelian alatan untuk keperluan pelajar. Sumber pendapatan utama kolej (yuran penginapan) tidak dapat dikutip kerana pelajar tidak menginap dan proses <i>refund</i> untuk menyantuni kebijikan pelajar. 4. Pendaftaran pelajar mengikut norma baharu selaras saranan SOP MKN menyebabkan pelajar merasa sukar dan proses tidak berjalan dengan lancar. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan SWOT <i>analysis</i> untuk mengenalpasti punca dan menambahbaik kaedah penilaian termasuk menyemak soalan yang ditanya dalam penilaian kepuasan pelanggan bagi memastikan respon yang diterima signifikan dengan bilangan pelajar yang tinggal di kolej kediaman. 2. Semua staf akan dihantar untuk menyertai Kursus Layanan Kaunter pada tahun 2022 bagi memberikan pendedahan kepada staf cara untuk melayan pelanggan dengan baik dan berhemah. 3. Menggunakan wang kolegiat sebagai rancangan penambahbaikan untuk pembelian alatan keperluan pelajar walaupun jumlahnya adalah kecil (RM17.50/sesi/pelajar). 4. Pendaftaran pelajar yang lebih longgar tetapi masih mengikut norma mungkin akan menyenangkan pelajar. 	30/3/2022

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARikh TINDAKAN
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 20,000,000	RM 13,320,766	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa. 2. Baki tunai adalah terhad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM. 2. Menubuhkan JK penjanaan pendapatan (pengurus dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan <i>benchmark</i> bagi setiap portfolio. 3. Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil. 	14/2/2022
8.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus	Jumlah geran yang diperolehi	RM 493,000,000	RM 451,602,000	Sebanyak RM52.364 juta dipotong pada Q4 2021.	Melaksanakan bidaan dan memohon peruntukan tambahan daripada pihak kementerian.	30/6/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
9.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pembayaran (Pejabat Bursar)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	97.66%	Sebanyak 400 daripada 37709 invois dibayar melebihi tempoh disebabkan oleh invois yang diterima telah melewati tempoh pembayaran hujung tahun dan diproses pada Januari 2021.	Invois yang ditanggung hanya dikira dari tarikh sistem dibuka.	14/2/2022
10.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKSSAAS	90%	0.20%	Tiada tempahan dapat dilaksanakan mengambil kira PKP yang dilaksanakan oleh Kerajaan.	Memperhebatkan promosi bermula 2022 kepada pihak agensi kerajaan dan swasta.	15/1/2022



PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
11.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan maksimum 90 penggunaan setahun	Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	14 Bil.	Tempahan berkurangan mengambilkira kerajaan masih mengenakan sekat (PKP) bagi sebarang penganjuran majlis/program.	Memperhebatkan promosi kepada agensi kerajaan dan swasta bermula 2022.	15/1/2022
12.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEx) Prasiswazah (Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan ELEx untuk bergraduat	Peratusan pelajar memenuhi keperluan ELEx untuk bergraduat	100%	99.88%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar tidak mengikuti skema pengajian pakej ELEx yang disediakan (menangguh pengajian). 2. Pelajar hanya membuat semakan pada tahun/semester akhir secara semakan kendiri atau dimaklumkan oleh Bahagian Akademik/Fakulti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi kebenaran khas kepada pelajar untuk mendaftar lebih daripada satu kursus (LPE/CEL) dan LAX supaya memenuhi keperluan pakej ELEx. 2. Membuka kursus/aktiviti bahasa (LAX) pakej ELEx semasa Semester Ketiga Sesi 2020/21 untuk pelajar yang memajukan permohonan bagi melengkapkan pakej ELEx. 	25/11/2021



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
13.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Perkhidmatan Professional Bahasa (Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Memastikan proses khidmat penyuntingan dan penterjemahan dilaksanakan dengan berkualiti dan memenuhi kehendak klien	Peratusan klien yang memberi skor penilaian 4.75 daripada skala 5 likert	90%	70.00%	<ol style="list-style-type: none"> Penetapan petunjuk prestasi dan sasaran tidak selari oleh Unit terlibat - melibatkan penulisan penetapan petunjuk prestasi. Secara keseluruhan, purata skor maklum balas kepuasan klien adalah 4.78, tetapi jika diukur mengikut bilangan klien, hanya 70% sahaja memberi skor 4.75 dan ke atas. Klien memberi skor penilaian 4 (memuaskan) berbanding 5 (sangat memuaskan) pada kebanyakan item maklum balas yang diminta. 	<ol style="list-style-type: none"> Semakan semula borang maklum balas kepuasan klien supaya maklum balas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur. Pengukuran akan mula digunakan pada tahun 2022. Cadangan penambahbaikan dibuat pada objektif kualiti dan sasaran prestasi. 	11/2/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (GUGUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	JUSTIFIKASI DIGUGURKAN
1.	Proses Utama	Pengekalan Akreditasi Makmal [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)]	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	Petunjuk prestasi dicadang untuk digugurkan atas justifikasi telah mencapai sasaran setiap tahun dan pengukurannya tidak lagi relevan dengan peneraju proses. Pemantauan secara dalaman akan diteruskan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti. Petunjuk prestasi baharu tahun 2022 di bawah pejabat TNCPI akan dibincangkan dalam masa terdekat.
2.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut: (a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja, (b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petunjuk prestasi sukar dicapai kerana berada di luar kawalan peneraju proses. Antaranya disebabkan Dekan tidak dapat hadir ketika pembentangan laporan audit program dalam Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian. Hal ini menyebabkan kelulusan penilaian akreditasi program pengajian tersebut terpaksa ditangguhkan ke mesyuarat akan datang. Selain itu, peneraju proses juga perlu mengambil kira komitmen panel penilai sekiranya audit hendak dijalankan semasa minggu peperiksaan. Panel penilai yang terdiri daripada pensyarah memerlukan lebih masa untuk melengkapkan laporan penilaian disamping proses audit turut melibatkan auditee di kalangan pensyarah fakulti dan pelajar. Pihak Fakulti juga ada memohon penambahan masa untuk memberikan maklum balas penemuan kerana perlu mendapatkan input dari pensyarah. 2. Mewujudkan petunjuk prestasi baharu yang lebih memberi impak kepada risiko yang telah dikenalpasti dan lebih memenuhi ekspektasi pemegang taruh (MQA, graduan, majikan).



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (GUGUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	JUSTIFIKASI DIGUGURKAN
3.	Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni – Kolej Kediaman)]	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	Cadangan petunjuk prestasi sedia ada digugurkan dan digantikan dengan petunjuk prestasi dan sasaran baharu yang lebih menyeluruh berkaitan perkhidmatan kolej kediaman (petunjuk prestasi akan dikenalpasti selepas SWOT analysis dilaksana).



CADANGAN PERUBAHAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2022

Semakan secara keseluruhan terhadap penulisan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras telah dilaksana melalui **Bengkel Semakan Penulisan Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras dan Pengenalpastian Tindakan Pembetulan pada 24 Januari 2022.**



Perincian mengenai **60** cadangan perubahan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2022 adalah seperti yang dinyatakan pada **Lampiran Agenda 6 (a)(ii).**

LAPORAN PENUH PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2021										UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA	
No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021		Pencapaian	Pengal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)			Cadangan Tarikh Tindakan	Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun Kelak
				Pencapaian	Catatan		Pungg	Tidak Mencapai Sasaran	Cadangan Tarikh Tindakan		
1	Pengambilan Pelajar Baharu Pusat Universiti	Mendapat pelajar cemerlang mengikut program pengajian Asas Sains Pertanian (ASPER) di UPM	Peratusan pelajar yang mendapat pilihannya pertama dengan SPM = 9A	20%	24.43%	--	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung (90%).
2	Pendaftaran Kursus	Pelajar mendafat kursus sebelum sesi kuliahan berlangsung	Peratusan pelajar mendafat kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung.	90%	98.55%	--	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelajar yang masuk markah ke dalam SMP selepas 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tamat peperiksaan akhir setiap kursus (90%).
3	Pemakalah dan Pengredan Kursus	Proses pemakalah dan pengredan kursus dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan	Peratusan pengajar memastikan markah ke dalam SMP selepas 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tamat peperiksaan akhir setiap kursus	90%	98.27%	--	--	--	--	--	Perubahan pengajar yang masuk markah ke dalam SMP selepas 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tamat peperiksaan akhir setiap kursus (90%).

LAPORAN PENUH PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2022										UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA	
No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021		Pencapaian	Pengal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)			Cadangan Tarikh Tindakan	Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun Kelak
				Pencapaian	Catatan		Pungg	Tidak Mencapai Sasaran	Cadangan Tarikh Tindakan		
1	Pengambilan Pelajar Baharu Praswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang mendapat pilihannya pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.0	65%	67.02%	Sasaran tercapai Definisi : Daripada bilangan pengajar UPU yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama, 65% merupakan calon dengan PNGK sekurang-kurangnya 3.0.	--	--	--	Kekal	Kekal
			Peratusan pelajar yang mendapat pilihannya pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	30%	36.80%	Sasaran tercapai Definisi : Daripada bilangan pengajar UPU yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama, 30% merupakan calon dengan PNGK ≥ 3.5	--	--	--	Kekal	Kekal
			Peratusan pendafataran pelajar baharu dengan PNGK ≥ 3.5 ke program pengajian baccor yang ditawarkan	55%	66.70%	Sasaran tercapai Definisi : Tidak termasuk pelajar B4Q, T2Q, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan	--	--	--	Kekal	Kekal
			Peratusan pendafataran pelajar baharu dengan PNGK ≥ 3.0 ke program pengajian baccor yang ditawarkan	80%	91.95%	Sasaran tercapai Definisi : Tidak termasuk pelajar B4Q, T2Q, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan	--	--	--	Kekal	Kekal



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti diminta mengambil makluman dan perhatian berhubung:

1. Laporan pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Bagi Tempoh Januari hingga Disember 2021 untuk skop proses prauniversiti, proses utama, sokongan dan operasi perkhidmatan sokongan;
2. Sebanyak 59 petunjuk prestasi mencapai sasaran, 13 petunjuk prestasi tidak capai sasaran manakala satu (1) petunjuk prestasi tidak diukur;
3. Petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran perlu diambil tindakan pembetulan/penambahbaikan oleh peneraju terlibat bagi memastikan sasaran dapat dicapai pada tahun 2022; dan
4. Meluluskan cadangan pengguguran tiga (3) petunjuk prestasi serta 60 pindaan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras untuk tujuan pengukuran tahun 2022.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53 AGENDA 6 (a) (iii): LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2021

22 FEBRUARI 2022 – MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING



[@UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2021 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

2.0 LATAR BELAKANG

Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai urusetia/Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah menyediakan format pelaporan pencapaian piagam pelanggan setiap bulanan dan membolehkan PTJ membuat laporan untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti sebagaimana yang diputuskan dalam Mesyuarat Khas Pelaksanaan Piagam Pelanggan Objektif Kualiti UPM berdasarkan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP

Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2021 adalah seperti berikut:

3.1 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PRA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2021	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktukuliah dalam laman web bahagian akademik / SMP / Menu PORTAL Pelajar Myjadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%	100%
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MYJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%	100%
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1)hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	100%
4	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	100%
5.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	100%	95.4%
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaranprogram selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi Semester pertama (Program Bacelor Sepenuh Masa).	100%	100%
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajarantarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap program tanpa temuduga.	100%	100%

3.2 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	85.4%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikhpermohonan lengkap diterima	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	92%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	96.5%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaranprogram/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	100%
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian keprogram PhD selewatlewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	83%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah(GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	100%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6)minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	90%	100%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untukpeperiksaan	73%	74%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%	100%
11.	Memaklumkan keputusaan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	100%

3.3 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempog 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%	100%
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas menerima proposal muktamad daripada penyelidik	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari berkerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL	100%	100%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
4.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minitMesyuarat Penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI)	100%	100%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	100%	100%
6.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	100%	100%

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3

JUSTIFIKASI BAGI PIAGAM PELANGGAN YANG TIDAK CAPAI DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

Bil	Piagam Pelanggan Tidak Capai	Punca	Tindakan Pembetulan
1.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian (Skop Prasiswazah)	Pemindahan kredit bagi pelajar yang kemasukannya dari program pengajian luar UPM (Matrikulasi, Politeknik, Universiti Awam dan Swasta dsb nya) memerlukan lebih masa untuk diproses oleh fakulti kerana kursus-kursus ini perlu dibawa untuk pertimbangan Jawatankuasa Kesetaraan kursus terlebih dahulu.	Menyemak dan membincangkan semula peratus sasaran berdasarkan pencapaian yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya dalam Mesyuarat Pengurusan Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik (<i>range</i> pencapaian antara 92 hingga 95).
2.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ (Skop Pascasiswazah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunggu maklum balas daripada pelajar (surat pengesahan PKU) bagi pelajar yang membuat penangguhan atas masalah kesihatan. 2. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan dokumen kepada pelajar, jika tidak permohonan akan ditolak. 2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan.
3.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ (Skop Pascasiswazah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelewatan pelajar membayar penalti bagi borang GS13b. 3. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS. 3. Menunggu tindakan pengemaskinian status pelajar dalam sistem iGIMS oleh pihak iDEC kerana status pelajar pada Semester Kedua 2020/2021 adalah 'Dropped'. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan bayaran daripada pelajar, jika tidak permohonan tidak akan diproses. 2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan. 3. Memberi peringatan kepada staf yang berkenaan secara lisan berkenan keperluan untuk mencapai sasaran bagi proses permohonan pelanjutan pengajian.

3.4 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

BIL	PTJ	JUMLAH	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4	-
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	1	2
3	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	9	7	2
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5	-
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4	-
6	Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen	2		2
7	Bahagian Audit Dalam	2	2	-
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1	-
9	Pusat Perhubungan Alumni	1	1	-
10	Pusat Sukan	1	1	-
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	2	2	-
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1	-
13	Bahagian Kaunseling UPM	1	1	-
14	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1	-
15	Pejabat Pendaftar	8	8	-
16	Pejabat Bursar	6	3	3
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1
18	Penerbit UPM	5	4	1
19	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4	-
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	11	1
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1

BIL	PTJ	JUMLAH	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
22	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2		2
23	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	3	-
24	Pusat Islam Universiti	4	4	-
25	Pusat Antarabangsa	3	1	2
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5	-
27	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3	-
28	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3	-
29	Bahagian Keselamatan Universiti	5	5	-
30	Pusat Pertanian Putra	5	5	-
31	Kolej	3	2	1
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	3	1
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	1
34	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2	-
		Jumlah	124	104
				20

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	124
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	104
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	20

4.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon untuk mengambil maklum dan perhatian berhubung:

1. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Skop Proses Utama dan Skop Sokongan bagi tahun 2021 sebagaimana yang dibentangkan; dan
2. Peneraju Proses/PTJ yang tidak mencapai sasaran perlu melaksana tindakan penambahbaikan bagi memastikan sasaran Piagram pelanggan dapat dicapai pada tahun 2022.



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



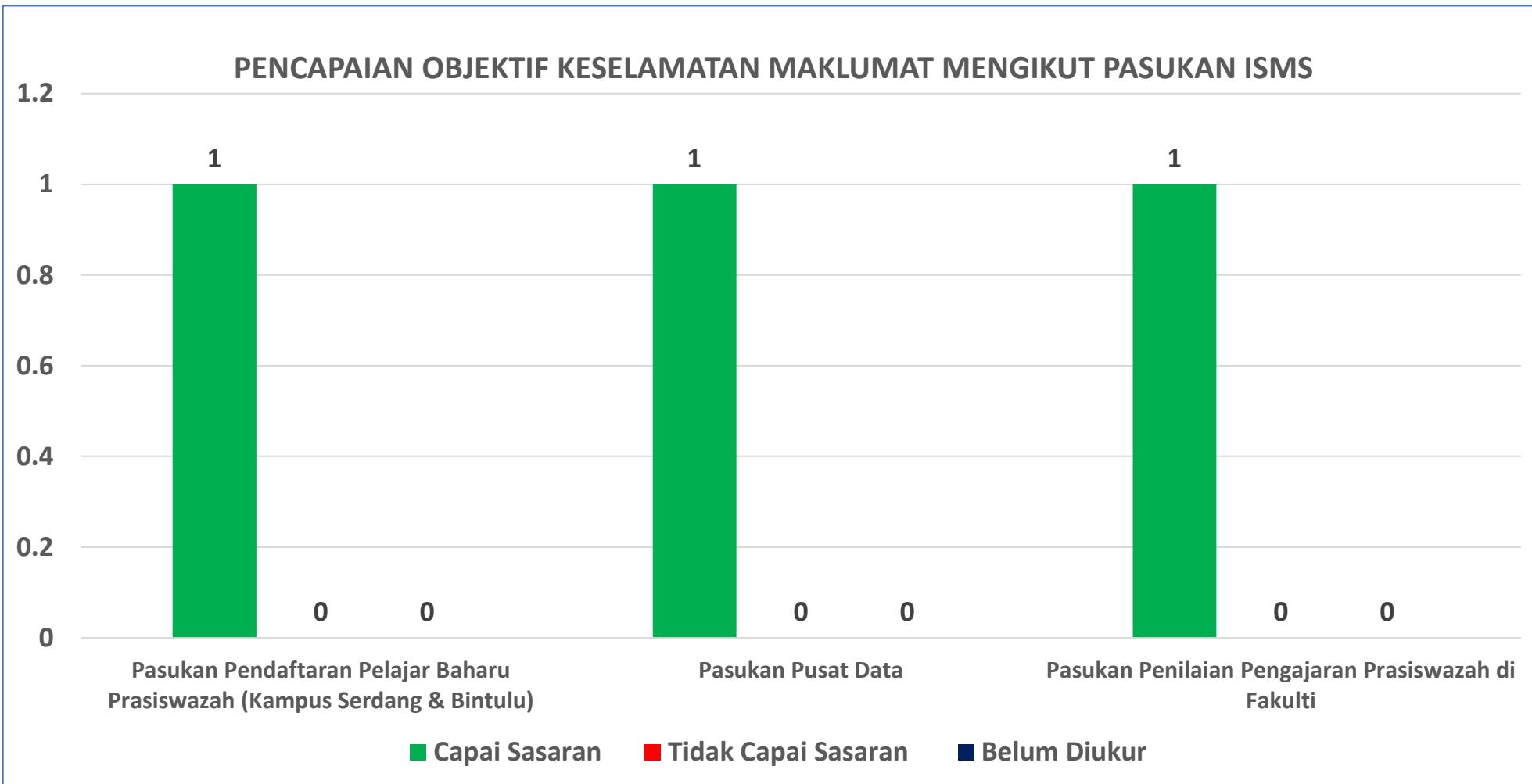
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 6 (b):

LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF KESELAMATAN MAKLUMAT (JANUARI - DISEMBER 2021)

22 FEBRUARI 2022 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

PENCAPAIAN OBJEKTIF ISMS TAHUN 2021



PENCAPAIAN OBJEKTIF ISMS TAHUN 2021

Bil	Kenyataan Objektif	Sasaran 2021	Kaedah Pengukuran	Peneraju	Pencapaian 2021 (Januari – Disember)
1.	Memastikan pembayaran yuran pengajian adalah secara atas talian	100% (UPM Serdang) 98% (UPM Bintulu)	Peratusan pelajar baharu yang membayar yuran secara atas talian	Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa (Kampus Serdang dan Bintulu)	<p>UPM Kampus Serdang: 100% Kesemua 3641 pelajar baharu Bacelor bagi sesi pendaftaran pada 9-10 Oktober 2021 telah berjaya melaksanakan pembayaran yuran secara atas talian dengan selamat.</p> <p>UPM Kampus Bintulu: 100% Kesemua 558 orang pelajar baharu Diploma kemasukan 2-3 Ogos 2021 dan 225 orang pelajar baharu Bacelor kemasukan 9–10 Oktober 2021 telah berjaya melaksanakan pembayaran yuran secara atas talian dengan selamat.</p>
2.	Memastikan pemulihan sistem aplikasi semasa pendaftaran pelajar baharu dapat dilaksanakan	≤ 3 jam	Jumlah masa yang diambil untuk memulihkan sistem	Pasukan Pusat Data	Tiada gangguan sistem aplikasi yang terlibat semasa pendaftaran pelajar baharu yang berlaku pada 2 - 3 Ogos 2021 (Pelajar Diploma) dan 9-10 Oktober 2021 (Pelajar Bacelor).
3.	Memastikan keyakinan pelajar terhadap keselamatan maklumat penilaian pengajaran berada pada tahap baik	80%	Peratusan pelajar memberi skor penilaian sekurang-kurangnya 4.00 pada skala Likert 5.00	Pasukan Penilaian Pengajaran Prasiswa di Fakulti	81.47% Proses Penilaian Pengajaran Prasiswa Semester Kedua 2020/2021 dijalankan bermula 31 Mei – 30 Nov 2021. 945 daripada 1160 responden mencapai purata skor 4.00 dan ke atas.



CADANGAN PERUBAHAN & PENETAPAN OBJEKTIF ISMS TAHUN 2022

Bil	Kenyataan Objektif	Sasaran 2022	Kaedah Pengukuran	Peneraju	Catatan
1.	Memastikan pembayaran yuran pengajian adalah secara atas talian	100% (UPM Serdang) 98% (UPM Bintulu)	Peratusan pelajar baharu yang membayar yuran secara atas talian	Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa (Kampus Serdang dan Bintulu)	<p>Digugurkan atas justifikasi berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telah mencapai sasaran yang ditetapkan selama lima (5) tahun berturut-turut. Kawalan pembayaran yuran pengajian pelajar prasiswa secara atas talian sepenuhnya telah dilaksana melalui Sistem eDaftar.
2.	Memastikan pemulihan sistem aplikasi semasa pendaftaran pelajar baharu dapat dilaksanakan	≤ 3 jam	Jumlah masa yang diambil untuk memulihkan sistem	Pasukan Pusat Data	Digugurkan atas justifikasi objektif ini telah mencapai sasaran yang ditetapkan selama lima (5) tahun berturut-turut.
3.	Memastikan keyakinan pelajar terhadap keselamatan maklumat penilaian pengajaran berada pada tahap baik	80%	Peratusan pelajar memberi skor penilaian sekurang-kurangnya 4.00 pada skala Likert 5.00	Pasukan Penilaian Pengajaran Prasiswa di Fakulti	Dikekalkan dengan penambahbaikan pada kaedah pengukuran iaitu ' Peratusan pelajar mencatatkan min skor keseluruhan 4.00 (skala likert 5.00) dalam kaji selidik keselamatan maklumat pihak berkepentingan ISMS'



CADANGAN PERUBAHAN & PENETAPAN OBJEKTIF ISMS TAHUN 2022

Bil	Kenyataan Objektif	Sasaran 2022	Kaedah Pengukuran	Peneraju	Catatan
4.	Memastikan tahap keyakinan pelajar baharu terhadap keselamatan maklumat semasa proses pendaftaran	80%	Peratusan pelajar baharu memberi skor 4.00 (skala likert 5.00) melalui soalan kaji selidik keselamatan maklumat pihak berkepentingan ISMS	Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa (Kampus Serdang & Bintulu)	Objektif baharu diwujudkan.
5.	Memastikan ketersediaan aplikasi Sistem Maklumat Pelajar (SMP) untuk urusan pendaftaran pelajar baharu	95%	Peratusan ketersediaan aplikasi SMP menggunakan Sistem Pemantauan Aplikasi Uptime Monitoring	Pasukan Pusat Data	Objektif baharu diwujudkan.
6.	Memastikan ketersediaan aplikasi Penilaian Pengajaran (BlastTA) untuk urusan penilaian pengajaran	95%	Peratusan ketersediaan aplikasi BlastTA menggunakan Sistem Pemantauan Aplikasi Uptime Monitoring	Pasukan Pusat Data	Objektif baharu diwujudkan.



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti diminta mengambil makluman dan perhatian berhubung:

1. Laporan Pencapaian Objektif Keselamatan Maklumat ISO/IEC 27001:2013 bagi tempoh Januari hingga Disember 2021; dan
2. Kesemua tiga (3) objektif ISMS yang diukur pada tahun 2021 telah mencapai sasaran yang ditetapkan; dan
3. Meluluskan cadangan perubahan ke atas pengukuran objektif kualiti ISMS iaitu sebanyak dua (2) objektif digugurkan, satu (1) objektif kekal dan tiga (3) objektif baharu diwujudkan untuk pengukuran tahun 2022.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

#WeLoveUPM

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 7 (a) : LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2021

22 FEBRUARI 2022 – MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

1.0 TUJUAN

- Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS merangkumi tiga (3) skop utama iaitu:



PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN



PENYELIDIKAN
DAN INOVASI



JARINGAN INDUSTRI
DAN MASYARAKAT

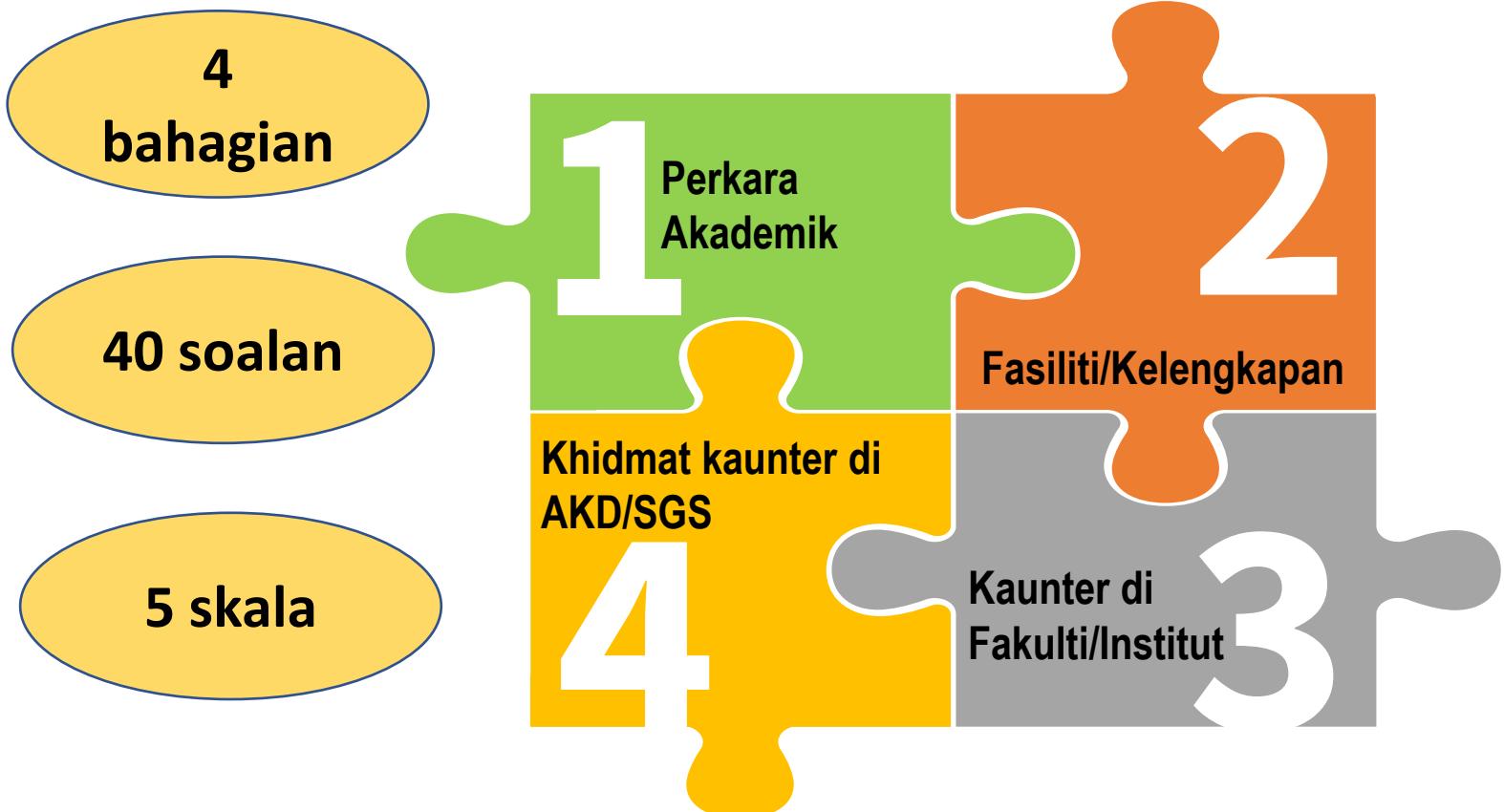
2.0 LATAR BELAKANG

- Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah membuat penyelarasan Maklum Balas Pihak Berkepentingan pada Kajian Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS bermula Mac hingga Oktober 2021.
- Senarai pihak berkepentingan QMS dan skop kajian adalah seperti berikut:

Bil	Skop	Pihak Berkepentingan
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Bakal Pelajar
		Pelajar Tahun 2
		Penaja
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik
		Industri
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf
		Industri
		Komuniti



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN - PELAJAR



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN - PENAJA

4 bahagian
30 soalan
5 skala



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

- 3.1 Pelajar : N = 342 responden
Hasil dapatan kajian adalah **92%** responden telah memilih skali 3 dan ke atas.
Iaitu 3.81 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.
- 3.2 Penaja : N = 21 responden
Hasil dapatan kajian adalah **86.04%** responden telah memilih skali 3 dan ke atas.
Iaitu 3.71 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.

OBJEKTIF

1. Mengenal pasti sejauh mana kualiti perkhidmatan pendidikan yang diberikan oleh UPM.
2. Mengenal pasti sejauh mana kualiti persekitaran yang disediakan oleh UPM dalam proses pengajaran dan pembelajaran



[f](#) UniPutraMalaysia

[t](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[y](#) universitiputramalaysia

3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PELAJAR

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian oleh peneraju kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Secara keseluruhan, kemudahan system secara atas talian (SMP/iGiMS) berfungsi dengan lancar	2.95
2.	Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan “tempoh menunggu” di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah)	2.86
3.	Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan	2.60



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PENAJA

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Penaja komited untuk mengambil pelajar yang ditaja untuk berkhidmat dengannya	2.81
2.	Penerima tajaan akan dikenakan tempoh wajib berkhidmat dengan penaja setelah tamat pengajian	2.33
3.	Tajaan biasiswa dibuat dengan tujuan mendapatkan calon yang sesuai untuk dilantik sebagai pegawai di organisasi penaja	2.67
4.	Universiti sentiasa menghantar keputusan semester pelajar kepada penaja	2.86
5.	Penaja tiada halangan pelajar tajaan perlu mendapat keizinan penaja	2.29

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

4.1 PENYELIDIK : N = 19 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM. Terdapat tujuh (7) item untuk bahagian ini.
- Dapatkan kajian menunjukkan skor min ialah ialah 4.08 dengan sisihan piawai .481
- **TAHAP KEPUASAN PENYELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH UPM**

Didapati sebanyak 78.9% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 21.1% berada pada paras sederhana.



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - PENYELIDIK

Analisis item kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM

Item	N	Mean
Adakah peningkatan peruntukan dana dapat membantu penyelidik melaksanakan projek penyelidikan?	19	4.79
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penghasilan artikel yang berkualiti?	19	4.42
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penerbitan jurnal berimpak tinggi?	19	4.26
Adakah kefahaman penyelidik mengenai Glosari MyRA dapat ditingkatkan?	19	4.16
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran memberi maklumat yang mencukupi berkenaan dengan geran penyelidikan?	19	3.79
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah mesra pengguna?	19	3.58
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah stabil	19	3.53



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

4.1 INDUSTRI : N = 13 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan pihak berkepentingan dari sektor industri terhadap perkhidmatan pemindahan teknologi yang ditawarkan oleh UPM.
- Objektif khusus yang pertama ialah untuk mengukur dimensi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Terdapat lima (5) item untuk bahagian ini.
- Dapatan kajian menunjukkan skor min ialah 3.72 dengan sisihan piawai .858
- **TAHAP KOMUNIKASI DALAM PERUNDINGAN KONTRAK PERNIAGAAN**

Didapati sebanyak 53.8% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 46.2% berada pada paras sederhana.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan

Item	N	Mean
Adakah perundingan perniagaan dijalankan secara harmoni?	13	3.92
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan terhadap proses pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.69
Adakah pegawai/staf mempunyai kemahiran bagi membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi semasa perundingan perniagaan?	13	3.62
Adakah pegawai/staf memberikan penerangan berkenaan kontrak dengan jelas?	13	3.62



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang kedua ialah perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.79 dengan sisihan piaui 1.09

Tahap dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Didapati 53.8% berada pada tahap tinggi, 30.8% berada pada paras sederhana dan 15.4% pada paras rendah.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi

Item	N	Mean
Adakah penyelidik bersikap profesional sepanjang pelaksanaan aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.92
Adakah penyelidik memberikan komitmen sepanjang aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan projek?	13	3.69



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang ketiga ialah perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.21 dengan sisihan piawai .977

Tahap dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Didapati 30.8% berada pada tahap tinggi, 38.5% berada pada paras sederhana dan 30.8% pada paras rendah.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya

Item	N	Mean
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan berkenaan dengan pembiaya?	13	3.54
Adakah pegawai/staf memberi tahu berkenaan geran-geran pengkomersilan harta intelek kepada industri?	13	3.008
Adakah pegawai/staf memperkenalkan pembiaya kepada industri?	13	3.00



5.0 RUMUSAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2021

- Hasil maklum balas peneraju pada tahun 2021 mendapati Kajian Maklum balas Pihak Berkepentingan hanya dapat dilaksanakan kepada empat pihak berkepentingan sahaja seperti berikut:

Bil	Skop	Pihak Berkepentingan	Status
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Bakal Pelajar	-
		Pelajar Tahun 2	Dilaksanakan
		Penaja	Dilaksanakan
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik	Dilaksanakan
		Industri	Dilaksanakan
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf	-
		Industri	-
		Komuniti	-



6.0 SYOR

- Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS 2021 merangkumi dua (2) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran dan Penyelidikan dan Inovasi serta mengambil maklum bahawa maklum balas bagi skop Jaringan Industri dan Masyarakat tidak dapat dilaksanakan disebabkan kekangan Pandemik Covid-19.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

#WeLoveUPM

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 7 (b) : LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2021

PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHRU PRASISWAZAH DAN PROSES
PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH DI FAKULTI

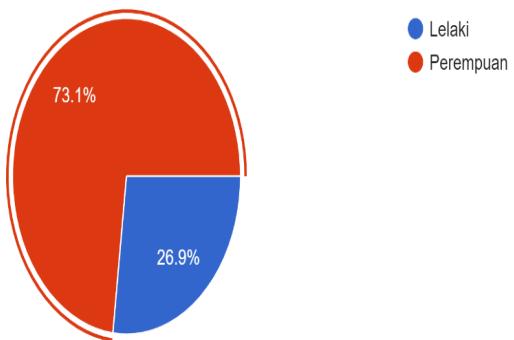
PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH 2021/2022

- Tujuan pelaksanaan soal selidik ini adalah untuk mengetahui tahap penerimaan kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan pendaftaran dalam kalangan pelajar baharu.
- Persepsi pelajar baharu yang juga merupakan pemegang taruh ini akan mencerminkan tahap perlaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dalam proses pendaftaran pelajar baharu di UPM
- Skala kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan seperti berikut

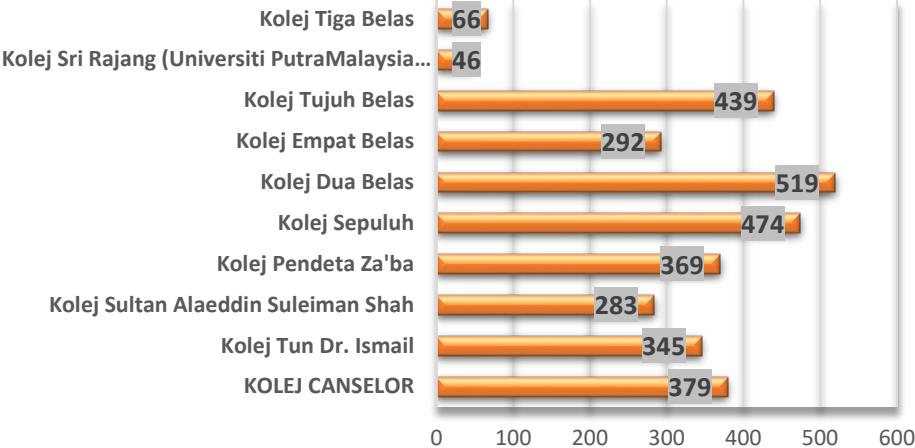


JUMLAH RESPONDEN DAN LOKASI KAJIAN

1. Jantina
3,211 responses



Kolej Kediaman



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

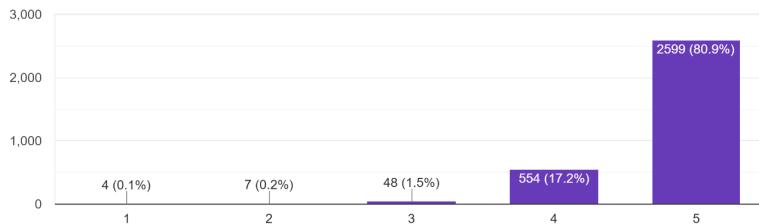
[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

SOAL SELIDIK KEPADA RESPONDEN - ISMS

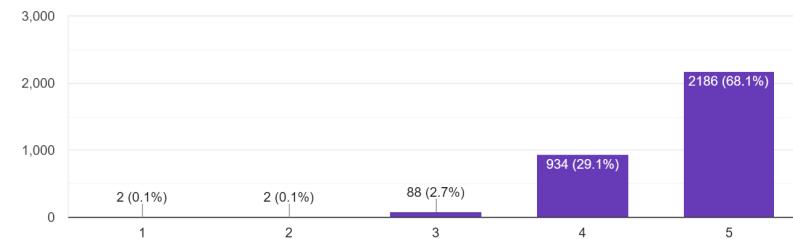
1. Saya dapat maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.

3,212 responses



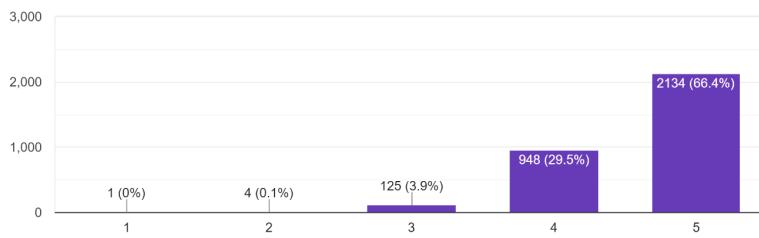
2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.

3,212 responses



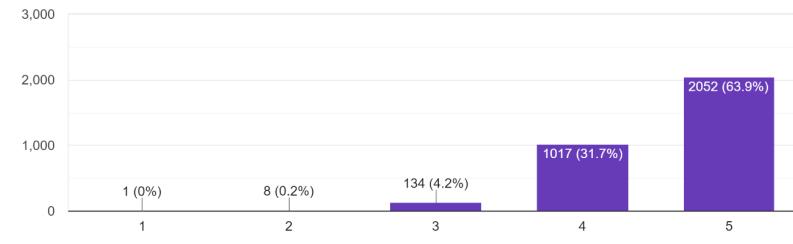
3. Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan.

3,212 responses



4. Saya yakin kerahsiaan data peribadi yang telah saya muat naik ke dalam Sistem e-Daftar SMP terpelihara.

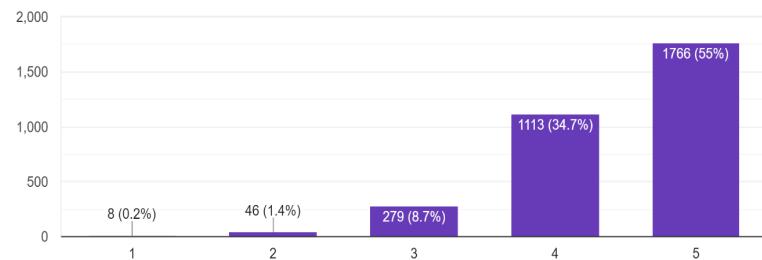
3,212 responses



CADANGAN PENAMBAHAN DARIPADA RESPONDEN

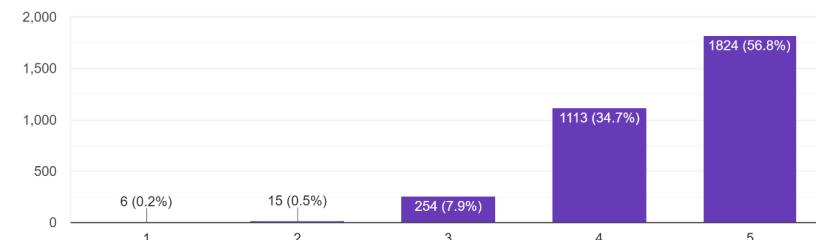
5. Saya dapat Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.

3,212 responses



6. Saya mendapati Sistem e-Daftar SMP memudahkan proses pendaftaran masuk ke Universiti Putra Malaysia.

3,212 responses



Cadangan daripada Responden :

1. Memastikan pelajar dapat membuat semakan semula tentang maklumat supaya segala maklumat dapat diisi dengan tepat
2. Diharapkan pihak UPM dapat menguatkan tahap keselamatan digital pada server yang berkaitan supaya tidak berlaku sebarang penyelewengan data yang tidak diingini
3. Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan.



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

KOMEN RESPONEN YANG PERLU DI BERI PERHATIAN

Antara komen responden yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

1. Memelihara maklumat pelajar dengan menyediakan sistem keselamatan e daftar yang sangat ketat.
2. Mempertingkatkan sistem perlindungan maklumat peribadi daripada digodam oleh penggodam.
3. Pihak UPM perlu menyediakan link group Telegram atau WhatsApp yang mempunyai kawalan rapi agar scammer tidak sesuka hati menceroboh masuk ke dalam mana-mana *group*.
4. "*Saya pernah mengalami gangguan di WhatsApp disebabkan saya pernah mengisi google form berkaitan kolej (semasa Asasi UPM 2020/2021) yang memerlukan saya untuk mengisi nama dan no telefon, beberapa orang yang tidak dikenali pernah menghubungi saya sehingga saya berasa rimas kerana dihubungi oleh orang yang tidak dikenali*"



RUMUSAN KAJI SELIDIK BAGI PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU

- Peratusan pelajar yang menjawab soal selidik ini meningkat sebanyak **24.16%** berbanding tahun 2020. Ia mungkin disebabkan strategi meletakkan pautan soal selidik ISMS di dalam e-Daftar seperti cadangan penambahbaikan yang dinyatakan pada tahun 2020.
- Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan **94.65%** Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 6.



[f](#) UniPutraMalaysia

[t](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[y](#) universitiputramalaysia

SAMBUNGAN RUMUSAN KAJI SELIDIK

- Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 1 iaitu '**Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.**' (2599 responden).
- Manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 5 iaitu '**Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.**' (1766 responden)
- Peratusan pelajar berpuashati berkaitan keselamatan dan proses pendaftaran adalah tinggi, namun terdapat juga beberapa komen dan cadangan penambahbaikan yang telah dinyatakan berkaitan isu keselamatan data **perlu diberi perhatian untuk penambahbaikan.**



[@UniputraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[@uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

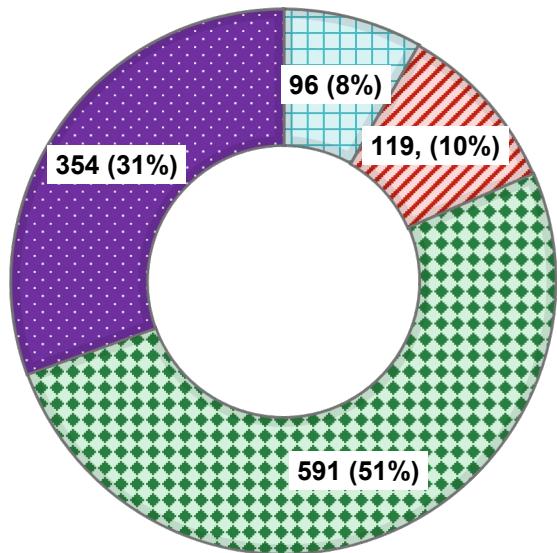
LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021

1. Soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2020/2021 telah dilaksanakan pada 31 Mei hingga 30 November 2021. Soal selidik dijalankan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Survey Monkey*. Jumlah responden ialah seramai 1,160 orang pelajar.
2. Secara keseluruhan, 81.5% (n=945) pelajar memberikan penilaian antara 4.00 – 5.00 terhadap tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM. Manakala 18.5% (n=215) memberikan penilaian <4.00 seperti di **Jadual 1** dan **Rajah 1**.

Bil	Julat skor	Tahap pencapaian	Frekuensi		
			Bil.	Peratus (%)	Peratus (%)
1	<3.50	Tidak memuaskan	96	8.28	18.53
2	3.50 - 3.99	Sederhana	119	10.26	
3	4.00 - 4.49	Baik	591	50.95	81.47
4	4.50 - 5.00	Cemerlang	354	30.52	
		Jumlah	1160		100.0



LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



- <3.50
- ▨ 3.50 - 3.99
- ▢ 4.00 - 4.49
- ▨ 4.50 - 5.00

Pencapaian mengikut item adalah pada tahap baik (julat min 4.16 - 4.30) dengan skor min keseluruhan item ialah 4.24 seperti berikut :

Item	Skor (Min)
1. Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan	4.25
1. Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam Sistem Penilaian Pengajaran	4.16
1. Saya berpuas hati dengan ketersediaan Sistem Penilaian Pengajaran	4.30
Keseluruhan	4.24



SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti adalah dimohon mengambil maklum Laporan Analisis Soal Selidik Keselamatan Maklumat bagi Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa Zah Semasa Minggu Perkasa Putra Sesi 2021/2022 dan Laporan Analisis Soal Selidik Keselamatan Maklumat Penilaian Pengajaran Prasiswa Zah Semester Kedua Sesi 2020/2021, UPM.





Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 8 (a):

LAPORAN PENILAIAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)

22 FEBRUARI 2022 | 9.00 PAGI | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

FOKUS PELAPORAN

- 1 Isu Dalaman dan Isu Luaran bagi Risiko Operasi Tahun 2021**
- 2 Penilaian Risiko Operasi Tahun 2021
(Pertengahan Tahun Kedua (HY2) 2021)**
- 3 Perbandingan Penilaian Risiko Operasi HY2/2020 & Risiko Operasi HY2/2021**
- 4 Kawalan tindak balas ke atas risiko**

LAPORAN PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS

1 Isu Dalaman dan Isu Luaran bagi risiko operasi tahun 2021



e-OPRISK
PENGURUSAN RISIKO OPERASI

Penyataan Isu / Masalah

Penilaian Risiko HY-1

Penilaian Risiko HY-2

Jumlah Keseluruhan Penyataan Isu / Masalah

Jumlah Penyataan Isu / Masalah Mengikut Klasifikasi PTJ

Jumlah Isu Dalaman & Luaran

Jumlah Isu Baru & Sedia Ada

441

Fakulti / Sekolah / Akademi

147

Institut

73

Pusat

119

Pejabat

30

Bahagian

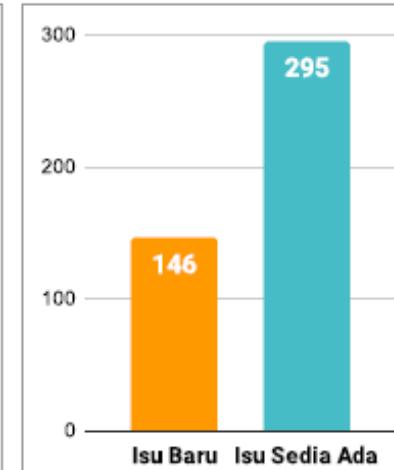
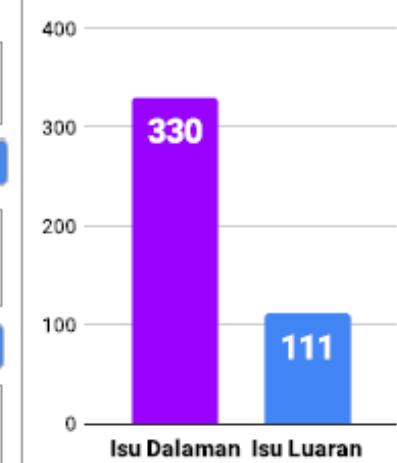
22

Kolej

35

Perkhidmatan

15



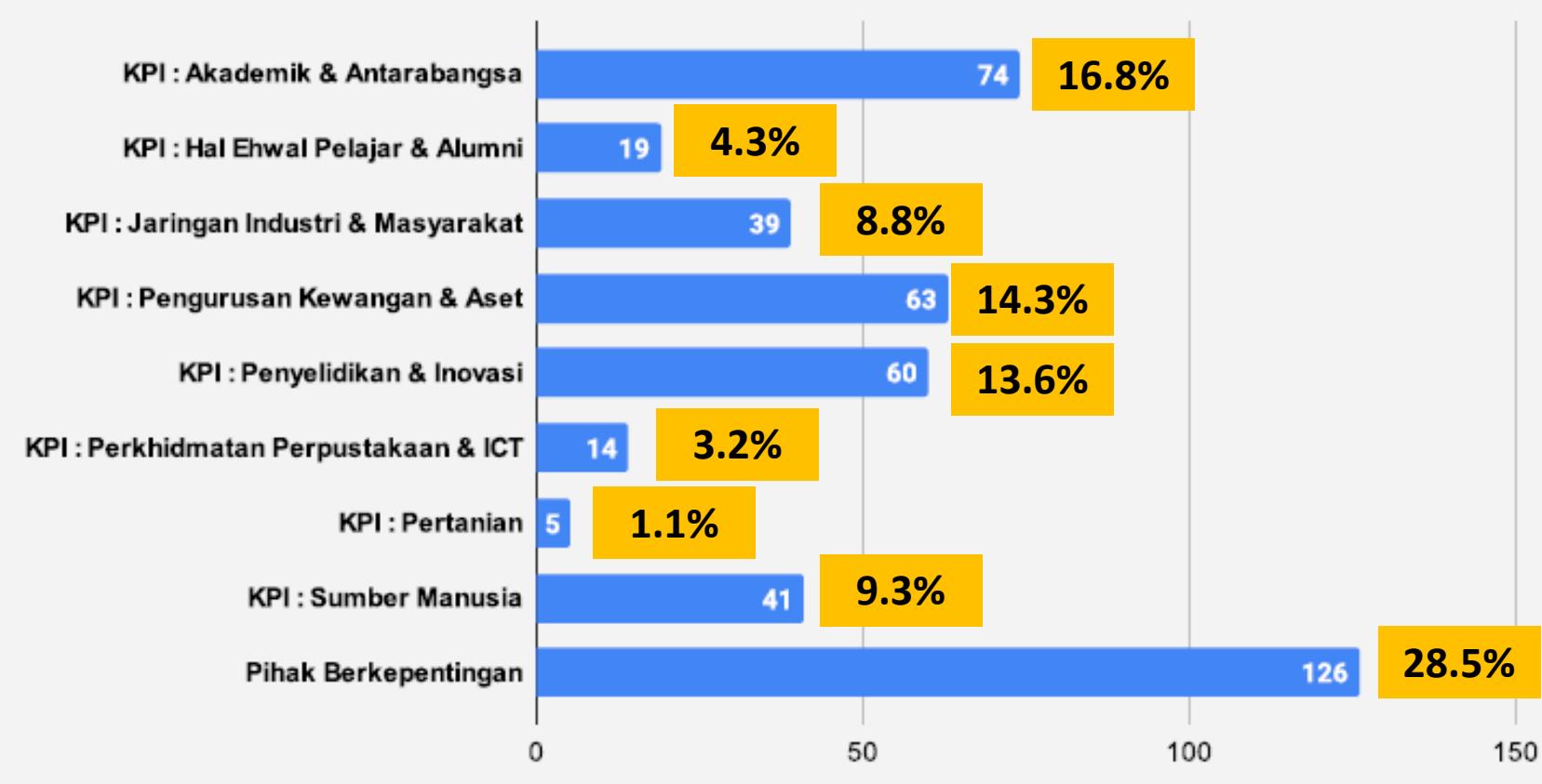
Jumlah pernyataan isu keseluruhan

71 PTJ (tidak termasuk Institut Nanosains dan Nanoteknologi (Nama Lama : Institut Teknologi Maju))



Pecahan isu mengikut bidang utama KPI Universiti

Kesan Kepada KPI UPM & Pihak Berkepentingan

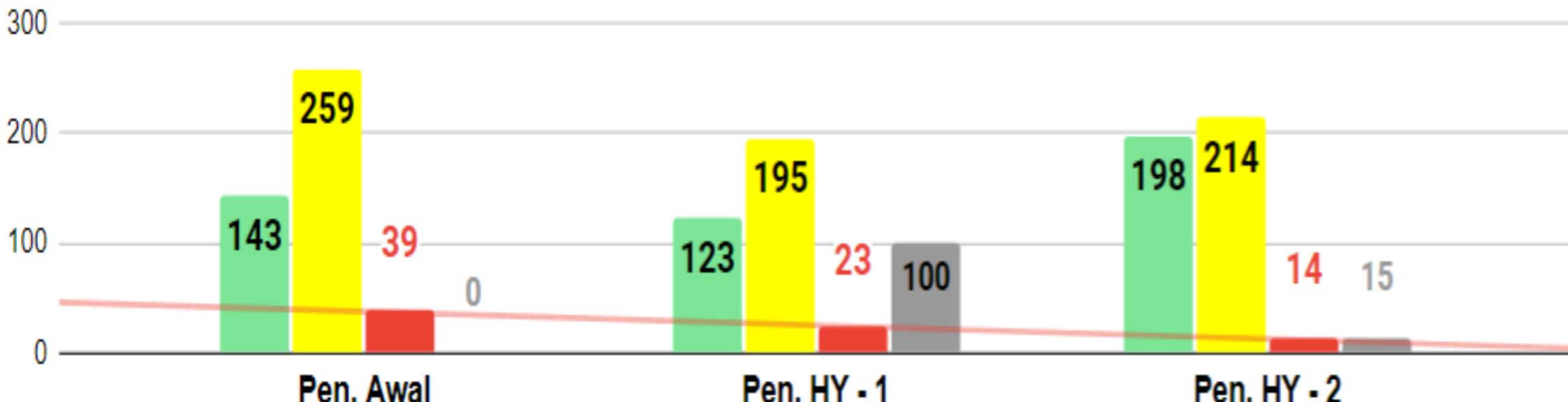


Pernyataan isu luaran dan dalaman yang dikenal pasti oleh PTJ, telah dibincang dan disahkan di peringkat PTJ masing-masing

Penilaian Risiko Tahun 2021

Penilaian Risiko : Awal / HY-1 / HY-2

█ Rendah █ Sederhana █ Tinggi — Trendline for Tinggi █ Belum Nilai



441 isu dinilai

341 isu dinilai

100 belum nilai

426 isu dinilai

15 belum nilai

█ Rendah

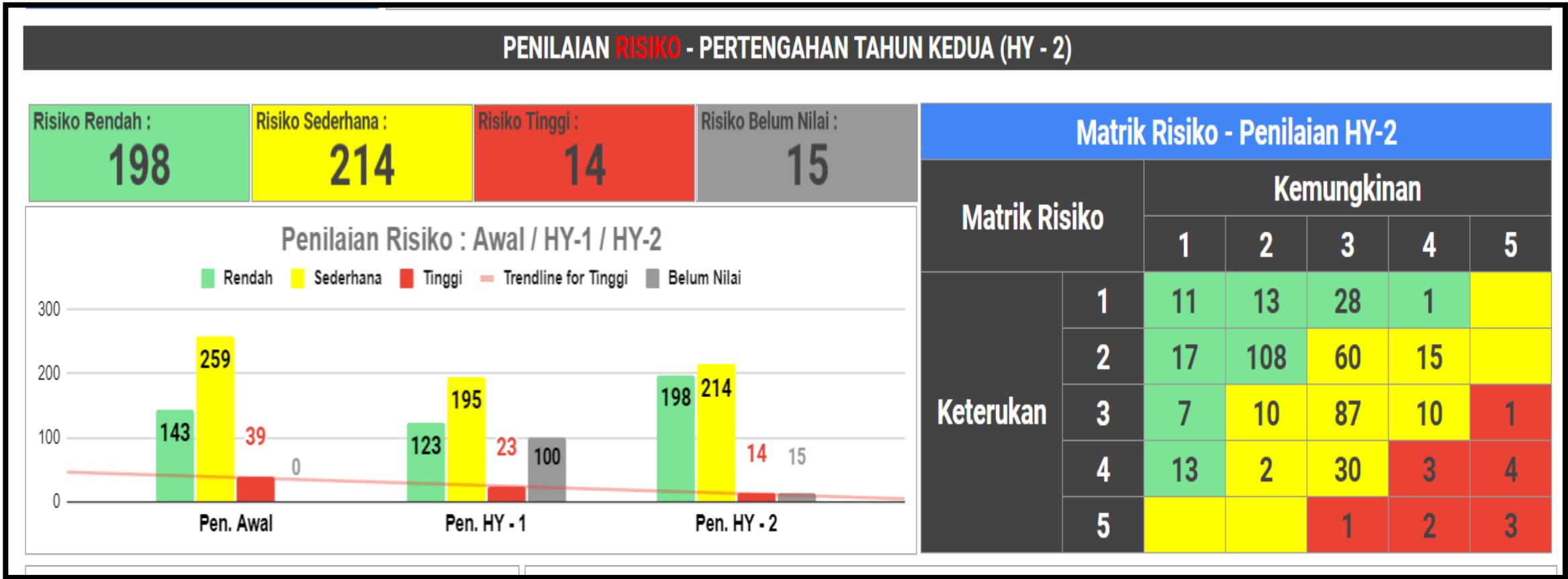
█ Sederhana

█ Tinggi

Nota:

1. Pen Awal: Penilaian Awal Risiko
2. Pen. HY1: Penilaian Pertengahan Tahun Pertama
3. Pen. HY2: Penilaian Pertengahan Tahun Kedua

Penilaian Risiko Pertengahan Tahun Kedua 2021 (HY2/2021)

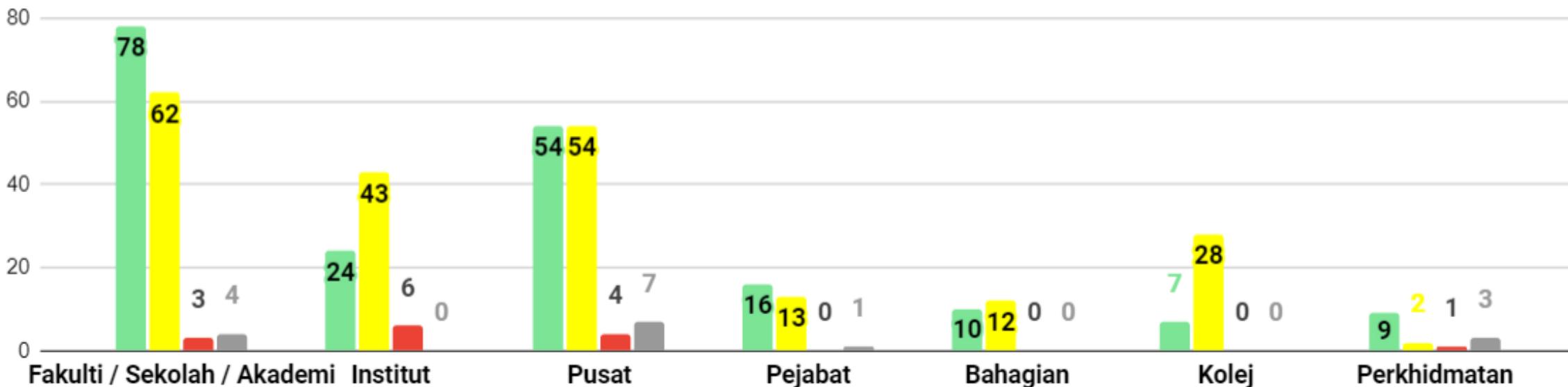


Tahap Penilaian Risiko bagi 426 isu yang dinilai

Tahap Penilaian Risiko HY2/2021 mengikut Klasifikasi PTJ (Fakulti, Sekolah, Akademi, Institut, Pusat, Pejabat, Bahagian, Kolej dan Perkhidmatan)

Tahap Risiko HY-2 Mengikut Klasifikasi PTJ

Rendah Sederhana Tinggi Belum Nilai



Penilaian risiko dibuat bagi setiap PTJ (71 PTJ) mengambil kira setiap PTJ mempunyai tindakan berbeza (kawalan sedia ada untuk mengawal isu dan strategi tindakan untuk menangani risiko tinggi dan sederhana) walaupun terdapat pernyataan isu yang sama di antara PTJ.

3

Perbandingan Penilaian Risiko Operasi HY2/2020 & Risiko Operasi HY2/2021

Jumlah isu dalaman dan luaran UPM

pada tahun 2020 adalah sebanyak 410

410

441

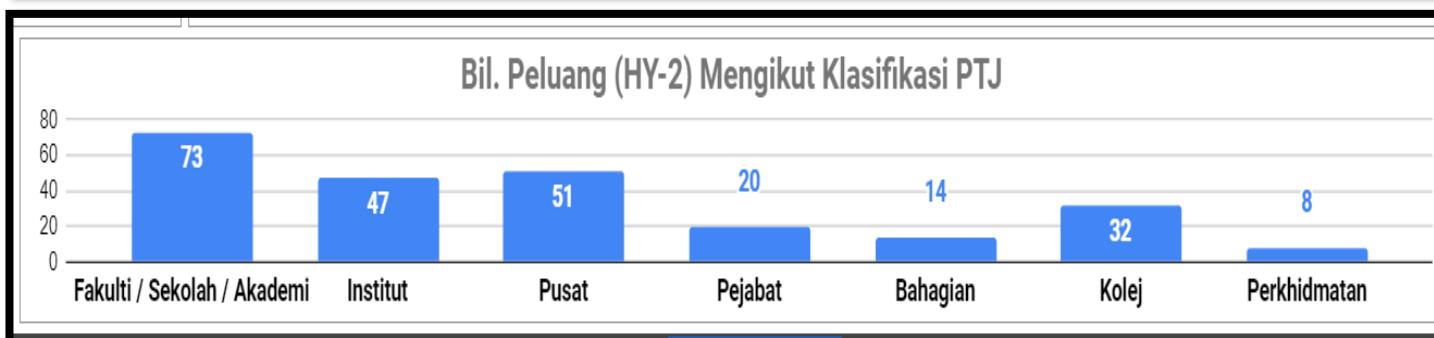
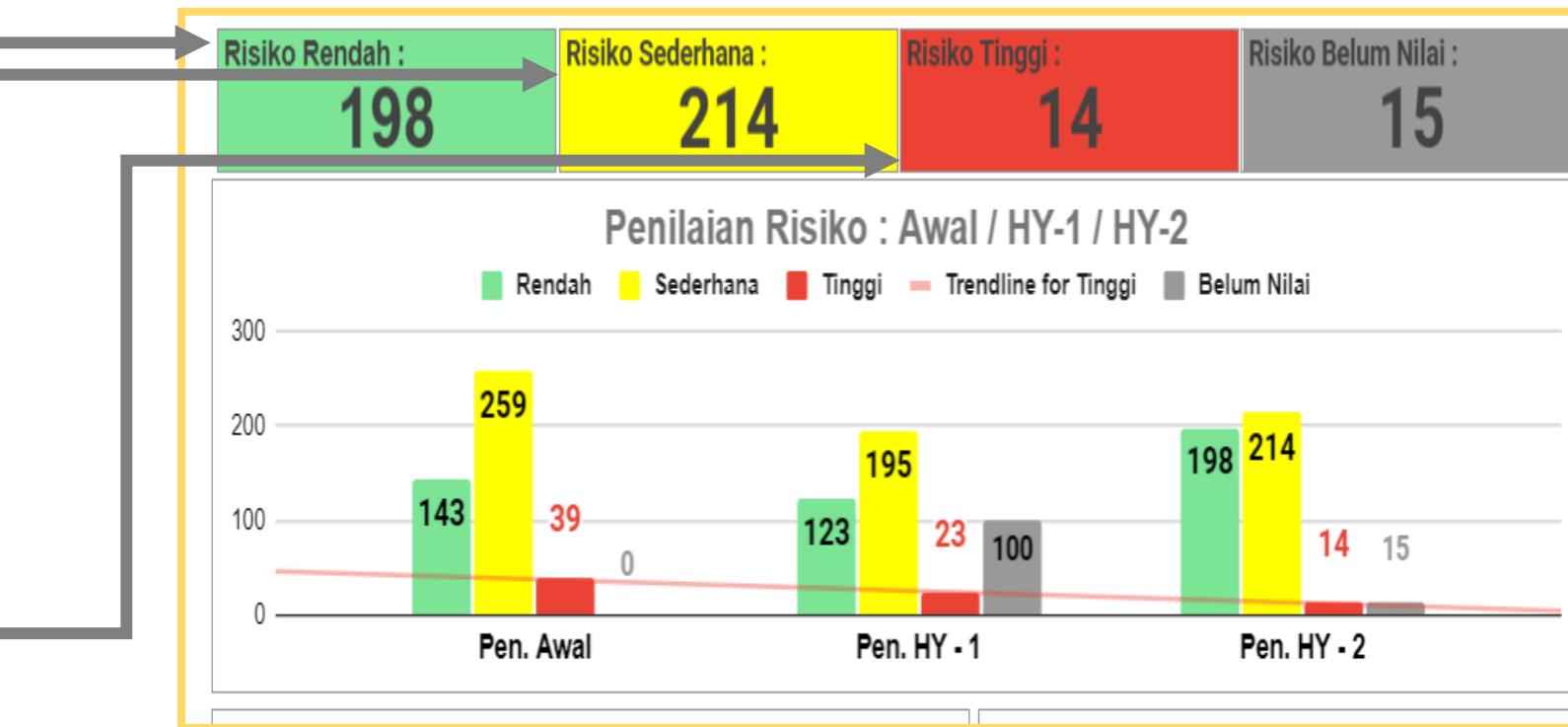
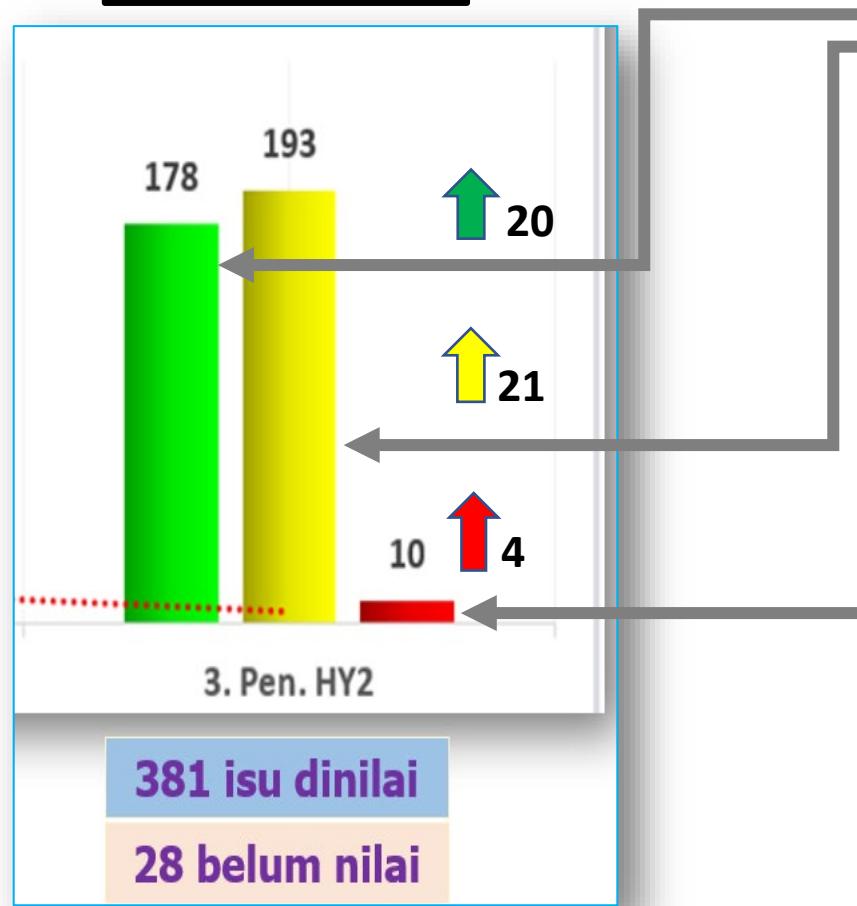
- Jumlah isu dalaman dan
luaran UPM pada tahun 2021

HY2/2021

426 isu dinilai

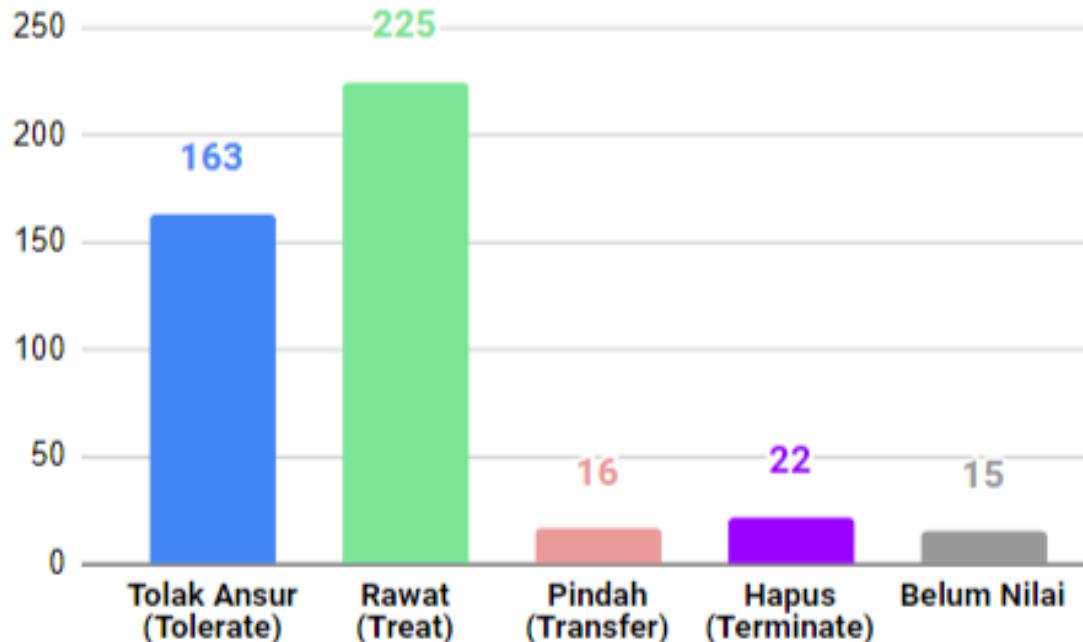
15 belum nilai

HY2/2020



Kawalan tindak balas ke atas risiko HY2/2021

Tindakan Atas Risiko (HY-2)



**Kawalan tindak balas ke atas risiko terhadap
426 pernyataan isu
(Tolak Ansur, Rawat, Pindah, Hapus)**

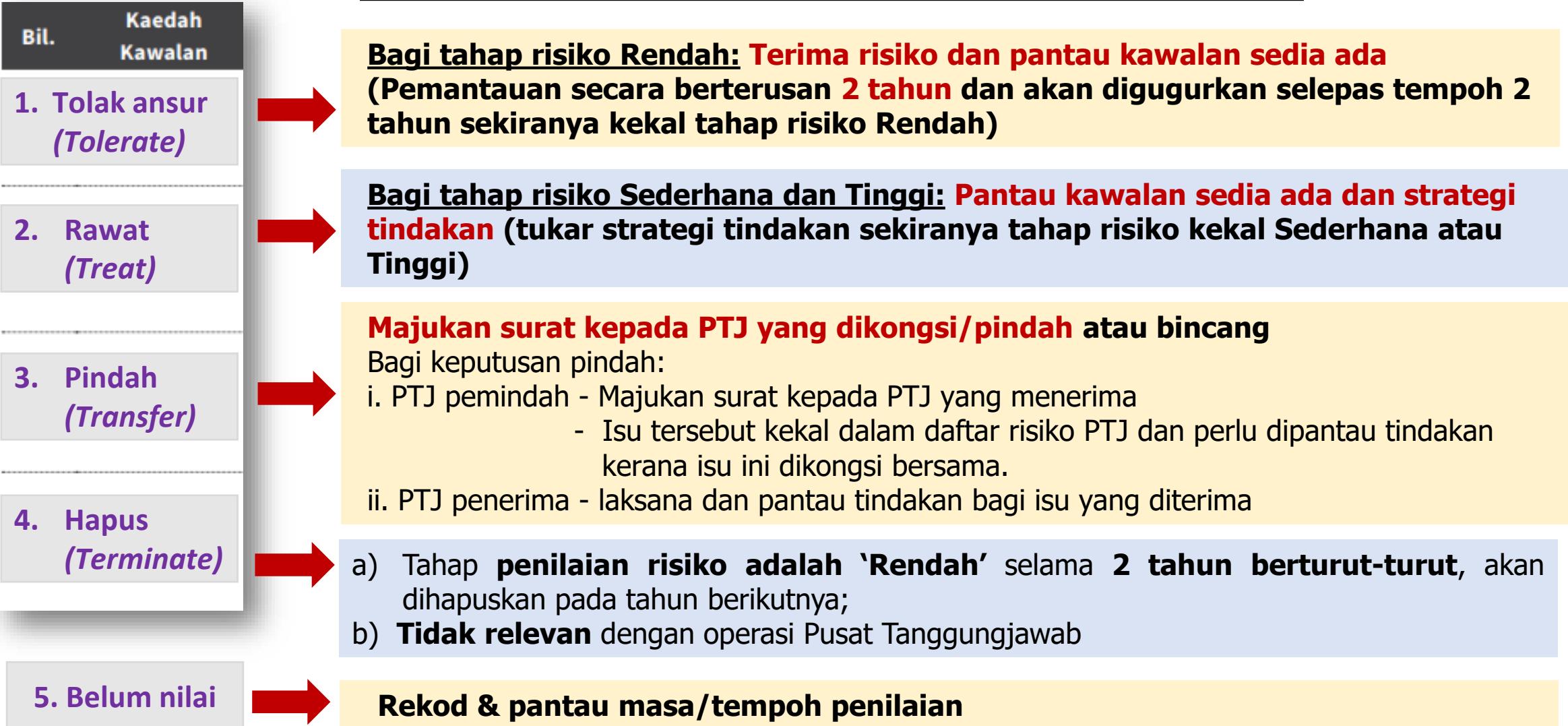
Jadual 12 Kaedah 4Ts untuk kawalan tindak balas ke atas risiko

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

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



TINDAKAN PTJ KE ATAS KAWALAN RISIKO:



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali **ke-53 diminta mengambil maklum dan tindakan berhubung:**

1. Jumlah **isu dalaman dan luaran UPM pada tahun 2021** adalah sebanyak **441** iaitu **330 isu dalaman** dan **111 isu luaran**;
2. **Penilaian Risiko Operasi bagi Pertengahan Tahun Kedua 2021 (HY2/2021)** UPM adalah sebanyak **47% tahap risiko Rendah, 50% risiko Sederhana** dan **3% risiko Tinggi**;
3. Penilaian Risiko Operasi ke atas **315 pernyataan isu** yang **memberi kesan kepada 8 bidang utama KPI Universiti** ;
4. **Kawalan tindak balas ke atas risiko operasi HY2/2021** bagi **426 pernyataan isu yang dinilai** dan **meminta PTJ melaksanakan kawalan berdasarkan kaedah kawalan yang dipilih** bagi memastikan tahap risiko operasi terkawal.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f](#) UniPutraMalaysia

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

**AGENDA 8 (b):
LAPORAN PENILAIAN RISIKO ISMS (JANUARI - DISEMBER 2021)**

22 FEBRUARI 2022 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia

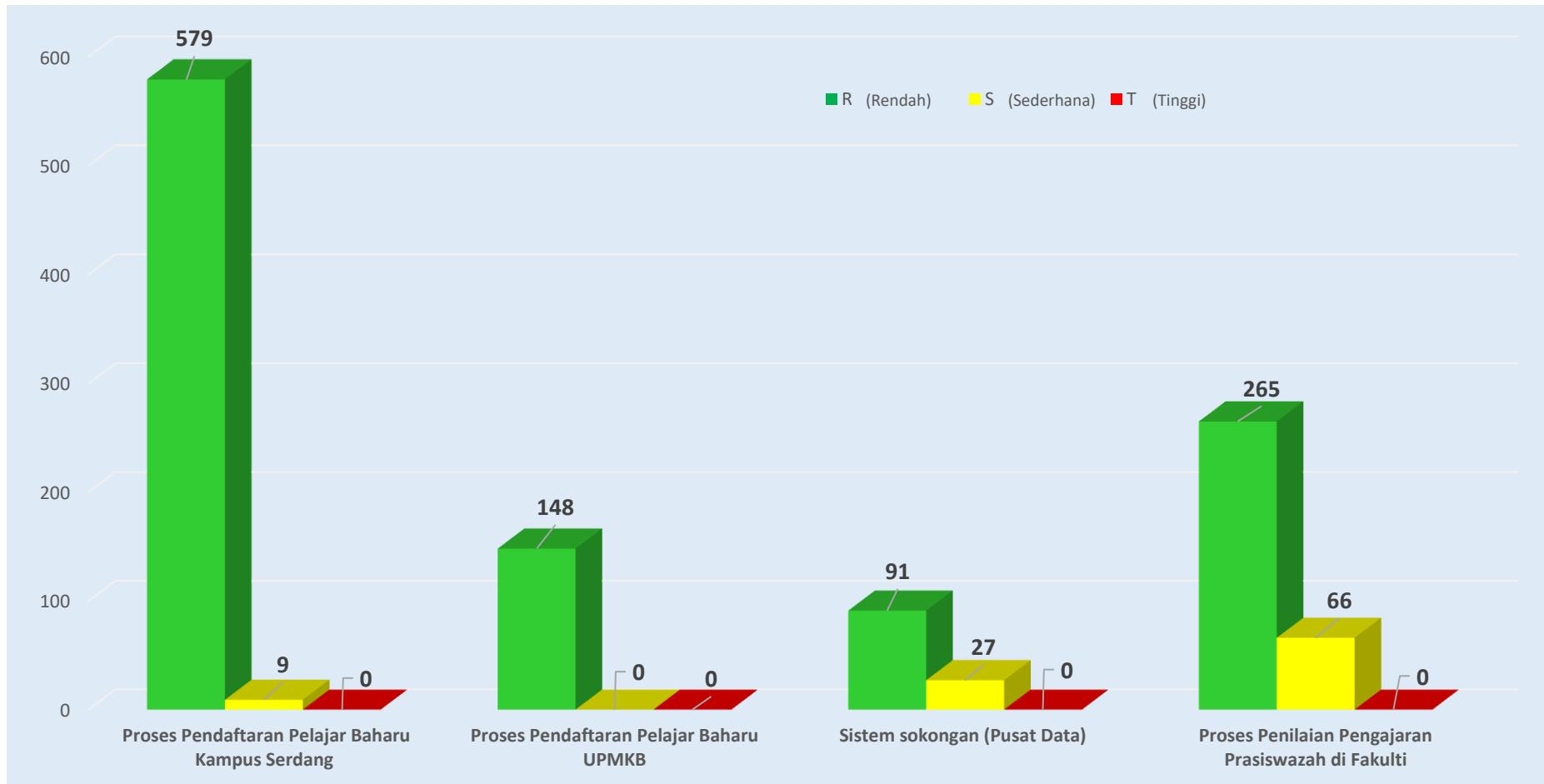


universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI |
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PENILAIAN RISIKO ISMS (SEMAKAN MAC 2021)

HASIL PENILAIAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN MAC 2021



Penilaian Risiko operasi ISMS yang dinilai melalui sistem MyRAM (*Malaysian Public Sector ICT Risk Assessment Methodology*) pada Mac 2021 melibatkan **776** aset dengan **1185** jumlah ancaman



PENILAIAN RISIKO ISMS (SEMAKAN MAC 2021)

HASIL PENILAIAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN MAC 2021

Bil.	Nama Proses	Bil Aset	Bil Ancaman	Bil. Tahap Risiko (Bilangan Ancaman)		
				R	S	T
1.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa Kampus Serdang	472	588	579	9	0
2.	Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa UPMKB	74	148	148	0	0
3.	Sistem sokongan (Pusat Data)	88	118	91	27	0
4.	Proses Penilaian Pengajaran Prasiswa di Fakulti	142	331	265	66	0
JUMLAH		776	1185	1083	102	0



PENILAIAN RISIKO ISMS (SEMAKAN MAC 2021)

PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN MAC 2021

Nama Proses	Punca Dominan	Kawalan Sediaada (Existing Safeguard)	Rawatan (Treatment)	Pelan Pemulihian Risiko (Risk Treatment Plan) & Cadangan tarikh Tindakan
Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Kampus Serdang	PutraVID API (Medium) <i>T4.20 – Software vulnerabilities or errors</i>	<i>A.12.3.1 – Information backup</i> Arahan Kerja Perkhidmatan Sokongan ICT	Tiada	Tiada
	Petugas Muat Naik Data Pelajar (Medium) <i>T3.3 - Carelessness/negligence in handling information and operating the IT system</i>	<i>A.7.2.2 – Information security awareness, education and training</i> Latihan & kursus yang berkaitan dan <i>backup</i> staf	Tiada	Tiada
	Pangkalan Data SMP (Medium) <i>T2.3 - Loss, destruction, disclosure and falsification of sensitive organisational records/information</i>	<i>A.9.4.1 - Information access restriction</i> <ul style="list-style-type: none"> GPKTMK Perkara 9.0 : Kawalan Akses UPM/ISMS/OPR/P003: Prosedur Kawalan dan Pemantauan Capaian ke Sistem Di Pusat Data <i>A.12.3.1 – Information backup</i> UPM/ISMS/OPR/AK02-Arahan Kerja Pengurusan <i>Backup</i>	Tiada	Tiada
	Mesin Terminal Pembayaran (Low) <i>T4.36 - Non-availability of the mobile communication network</i>	<i>8.1 - Operational planning and control</i> Kepelbagaiannya servis rangkaian telco	Perjanjian dengan pembekal perkhidmatan (CIMB)	Jun 2011 - Dis 2026
	Online Payment (Low) <i>T4.23 - Failure of a database</i>	<i>8.3 - Information security risk treatment</i> Hubungi bank yang berkaitan	Perjanjian dengan pembekal perkhidmatan (CIMB)	Jun 2011 - Dis 2026

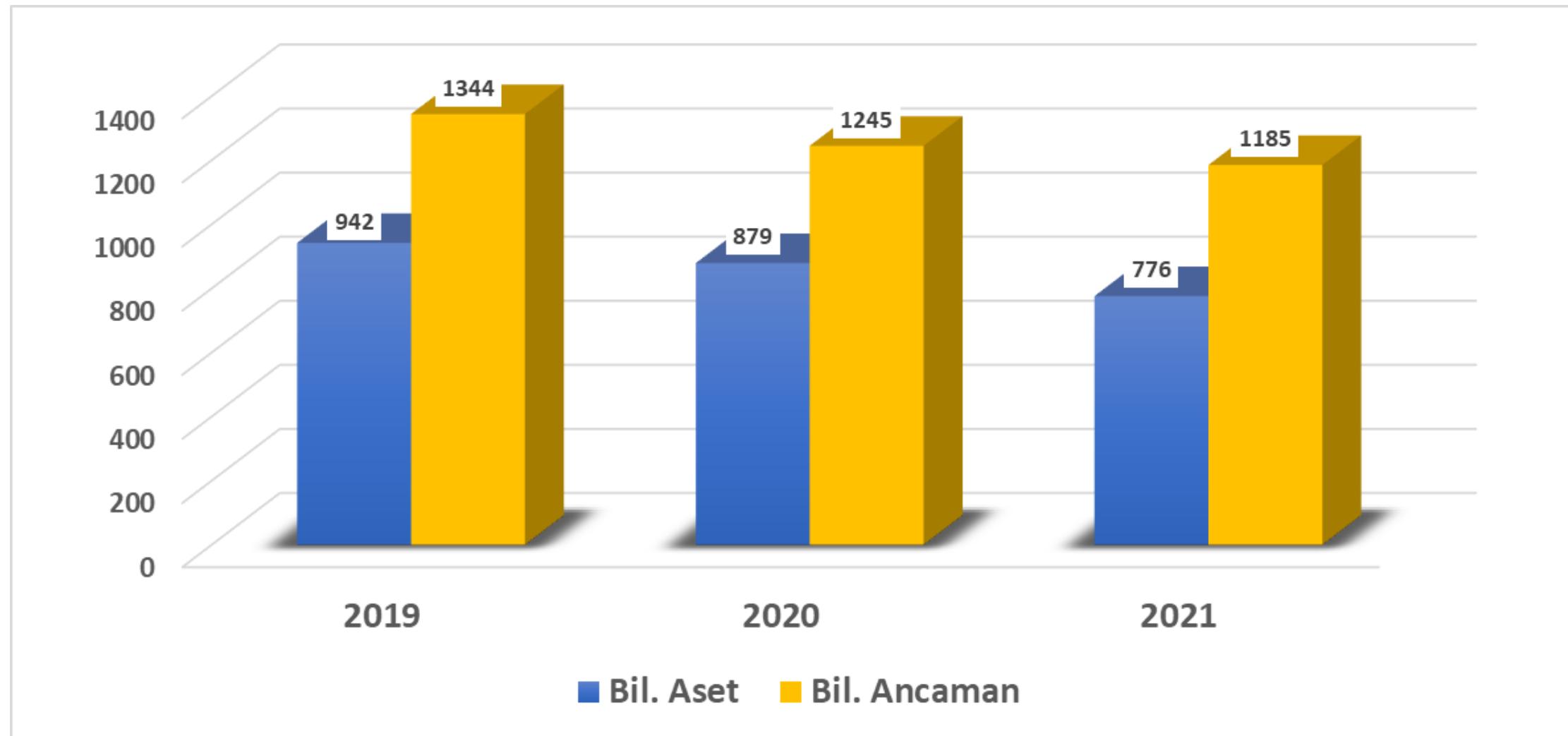


PENILAIAN RISIKO ISMS (SEMAKAN MAC 2021)

PELAN PEMULIHAN RISIKO SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT SEMAKAN MAC 2021

Nama Proses	Punca Dominan	Kawalan Sediaada (Existing Safeguard)	Rawatan (Treatment)	Pelan Pemulihan Risiko (Risk Treatment Plan) & Cadangan tarikh Tindakan
Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswaah UPMKB	SMP (Low) <i>T4.1 - Software malfunctions</i> Senarai Pendaftaran (Low) <i>T3.3 - Carelessness/ negligence in handling information and operating the IT system</i>	<i>A.12.3.1 - Information backup</i> Pendaftaran boleh dilakukan manual dengan merujuk senarai nama pelajar dan surat tawaran. <i>8.1 - Operational planning and control</i> Cetakan semula dengan merujuk rekod dalam komputer.	Tiada Tiada	Tiada Tiada
Sistem sokongan (Pusat Data)	DC Standby Genset (Medium) <i>T4.2 - Hardware malfunctions</i> Bangunan iDEC Beta (Medium) <i>T1.19 - Flash flood</i>	<i>A.11.2.4 - Equipment maintenance</i> Pemantauan dan penyelenggaraan berkala <ul style="list-style-type: none"> • GPKTMK Perkara 11.3(e) : Penyelenggaraan Peralatan • UPM/OPR/IDEC/P003 : Prosedur Penyelenggaraan ICT • SOK/PYG/GP02 : Garis Panduan Penyelenggaraan Berkala (PPPA) <i>6.1.1 - General</i> Permohonan Pusat Data Baru telah dikemukakan semula pada RMK12 Rolling Plan 2 Tahun 2022 pada 3 Feb 2021 ke KPT melalui PPPA	<i>A.15.2.1 - Monitoring and review of supplier services</i> Perkhidmatan penyelenggaraan Genset oleh PPPA <i>A.11.1.4 - Protecting against external and environmental threats</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan sistem perparitan oleh PPPA 2. Permohonan RMK12 secara berfasa 	Apr 2020 - Apr 2022 Jan 2021 - Dis 2021
Proses Penilaian Pengajaran Prasiswaah di Fakulti	Pelayan Aplikasi BLASTTA (Low) <i>T1.9 - Failure of the IT system</i>	<i>A.11.2.4 - Equipment maintenance</i> Prosedur Penyelenggaraan ICT: <ul style="list-style-type: none"> • GPKTMK Perkara 11.3 (e) : Penyelenggaraan Peralatan • UPM/OPR/IDEC/P003 : Prosedur Penyelenggaraan ICT Penyelenggaraan Berkala 	Tiada	Tiada

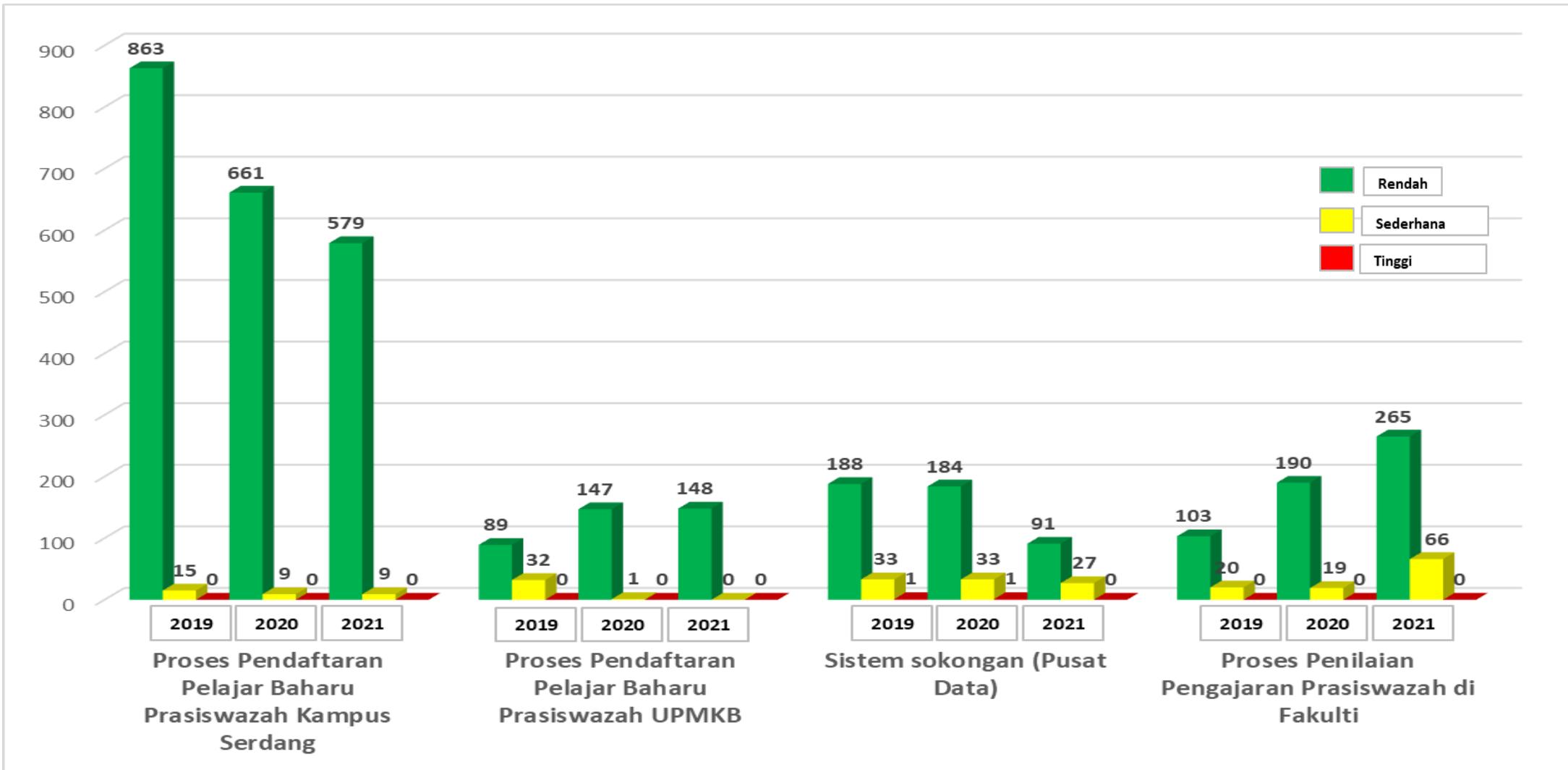
PERBANDINGAN JUMLAH ASET YANG DI NILAI DAN ANCAMAN (2019 - 2021)



PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAIKI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PERBANDINGAN TAHAP RISIKO ISMS MENGIKUT PASUKAN (2019 - 2021)



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti diminta mengambil makluman berhubung:

1. Laporan Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Keselamatan Maklumat terkini (semakan Mac 2021) melibatkan penilaian ke atas 776 aset dengan 1083 risiko tahap rendah, 102 risiko tahap sederhana dan tiada risiko tahap tinggi;
2. Tindakan kawalan dan pelan pemulihan risiko yang digunakan oleh setiap pasukan ISMS dalam menyediakan perlindungan dan kawalan keberkesanan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat di UPM; dan
3. Perbandingan jumlah aset, ancaman dan tahap risiko ISMS dari tahun 2019 hingga 2021 bagi setiap pasukan ISMS.





Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

اونيفرسيتي فوترا ملیسیا

LAPORAN LATIHAN UNIVERSITI MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-53

PLS UPM | 22 Februari 2022 | Selasa | 9:00 pagi |

BERILMU BERBAKTI |
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my



Tujuan

**Memaklumkan Jawatankuasa Kualiti Bil. 53
Tahun 2022 berkaitan:**

- i) perangkaan pencapaian 18 jam latihan staf UPM dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) setakat 31 Disember 2021; dan
- ii) peningkatan kompetensi staf Pengurusan dan Profesional (P & P) bukan akademik UPM bagi tahun 2021.



Penyelaras Latihan Staf (PLS)

Struktur Pengurusan Latihan UPM



Sistem Mata CPD Latihan

KATEGORI

AKTIVITI

Latihan

Kursus

Konferensi

Seminar

On the Job Training

Bengkel

Lawatan Rasmi

Sesi Pembelajaran

Taklimat/Ceramah

Majlis Perjumpaan

Perkongsian Ilmu

Majlis Sambutan

Program Motivasi

Penceramah

Pembelajaran
Kendiri

Pembacaan Buku/Bahan bacaan ilmiah

Kursus/Latihan Online

Live Streaming/Video

SASARAN
18 Mata

Setahun
(3 hari)



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Sistem Pengurusan Latihan

ID Putra : wanmoorshidah
Katalouar : *****
Masuk : *****

Dibangunkan oleh Pusat Pembangunan Maklumat & Komunikasi dengan kerjasama Pejabat Pendaftar Universiti Putra Malaysia

GANJARAN
5 Markah
e-LPPT

PUTRA|Prestasi



PEJABAT PENDAFTAR
Bengaluan Cawangan Serdang
43400 UPM Serdang | Faks: 0394742007
Email: penilaian@upm.edu.my

e-LPPT (Bukan Akademik)
LAPORAN PENILAIAN PRESTASI TAHUNAN
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

Penyelaras Latihan Staf (PLS)

Statistik Kehadiran 18 Jam / 3 Hari Latihan Staf Bukan Akademik Sehingga 31 Disember 2021

Kumpulan	Jumlah Pekerja Aktif**	Kursus Pendek						
		Bilangan Pekerja Yang Hadir $3 \geq$ Hari Setahun	%	Bilangan Pekerja Yang Hadir ≤ 3 Hari Setahun	%	Bilangan Pekerja Yang Tidak Berkursus	%	
JUSA	1	1	100	0	0	0	0	
Pengurusan & Profesional (Bukan Akademik)	934	928	99.36	4	0.43	2	0.21	
Pelaksana 1	1529	1521	99.48	8	0.52	0	0	
Pelaksana 2	1753	1737	99.09	16	0.91	0	0	
Jumlah	4217	4187	99.29	28	0.66	2	0.05	

-Jumlah Staf **TIDAK termasuk :-

1. Staf berjawatan Tutor
2. Staf yang sedang Cuti Belajar/ Cuti Separuh Gaji/ Cuti Tanpa Gaji/ Cuti Subspeciality/ Cuti Sabatikal
3. Staf lantikan baharu yang berkhidmat kurang daripada 6 bulan
4. Staf yang dipinjam keluar
5. Staf di bawah Skim Perkhidmatan Dalaman Akademik UPM (TBK)
6. Staf berjawatan Sambilan
7. Staf yang tamat Cuti Belajar kurang daripada 6 bulan
8. Staf yang akan bersara dalam tempoh 1 tahun dari tahun semasa
9. Staf berjawatan Pegawai Eksekutif yang mempunyai Nombor Staf bermula dengan 'KL'

Statistik Kehadiran 3 Hari Latihan Staf Bukan Akademik Sehingga 31 Disember 2021



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAIKI



BIL.	PTJ	BILANGAN STAF AKTIF	BILANGAN STAF ≥ 3 HARI	%	BILANGAN STAF < 3 HARI	TIDAK BERKURSUS
PEJABAT PENTADBIRAN						
1	PEJABAT NAIB CANSELOR	15	15	100	0	0
2	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (PENYELIDIKAN & INOVASI)	18	18	100	0	0
3	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)	5	5	100	0	0
4	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	9	9	100	0	0
5	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	10	10	100	0	0
6	PEJABAT BURSAR	151	151	100	0	0
7	PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET	77	76	98.7	1	0
8	PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG	8	8	100	0	0
9	PEJABAT PENDAFTAR	92	92	100	0	0
10	PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	25	25	100	0	0
11	BAHAGIAN AUDIT DALAM	14	14	100	0	0
12	BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	24	24	100	0	0
13	BAHAGIAN KAUNSELING UPM	16	16	100	0	0
14	BAHAGIAN KEMASUKAN DAN BAHAGIAN URUS TADBIR AKADEMIK	40	40	100	0	0
15	BAHAGIAN KESELAMATAN	114	113	99.12	1	0
16	BAHAGIAN PERUMAHAN DAN PENEMPATAN	8	8	100	0	0
17	PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD	148	148	100	0	0
18	PUTRA SCIENCE PARK	17	17	100	0	0
19	AKADEMI SUKAN	6	6	100	0	0
20	PASUKAN LATIHAN PEGAWAI SIMPANAN	4	4	100	0	0



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

Statistik Kehadiran 3 Hari Latihan Staf Bukan Akademik Sehingga 31 Disember 2021



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



BIL.	PTJ	BILANGAN STAF AKTIF	BILANGAN STAF ≥ 3 HARI	%	BILANGAN STAF < 3 HARI	TIDAK BERKURSUS
FAKULTI/SEKOLAH/HOSPITAL						
21	HOSPITAL PENGAJAR UPM	883	878	99.43	5	0
22	SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	40	40	100	0	0
23	SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI	29	29	100	0	0
24	UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KAMPUS BINTULU	224	224	98.62	2	1
25	FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	32	32	100	0	0
26	FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	60	58	96.67	1	1
27	FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	63	63	100	0	0
28	FAKULTI KEJURUTERAAN	120	120	100	0	0
29	FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	58	58	100	0	0
30	FAKULTI PERHUTANAN DAN ALAM SEKITAR	95	95	100	0	0
31	FAKULTI PERTANIAN	115	113	98.26	2	0
32	FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	166	164	98.8	2	0
33	FAKULTI PERUBATAN VETERINAR	147	134	91.16	13	0
34	FAKULTI REKABENTUK DAN SENIBINA	44	44	100	0	0
35	FAKULTI SAINS	81	81	100	0	0
36	FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	55	55	100	0	0
37	FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	28	28	100	0	0

Statistik Kehadiran 3 Hari Latihan Staf Bukan Akademik Sehingga 31 Disember 2021



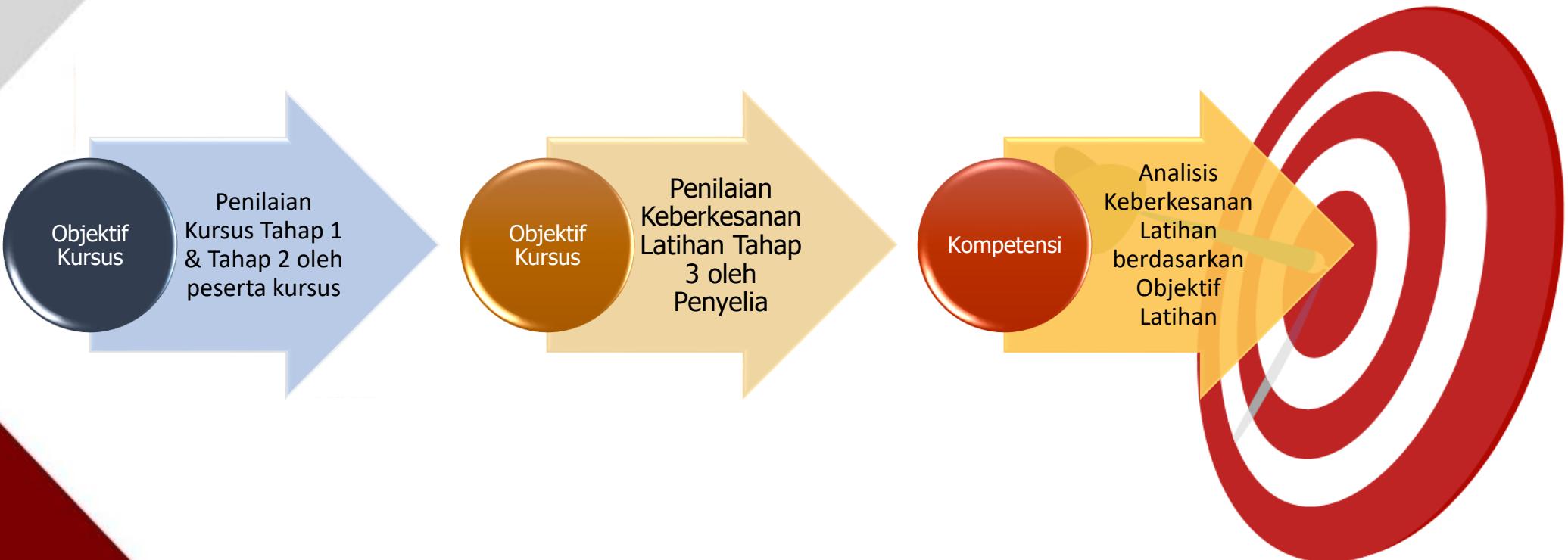
BIL.	PTJ	BILANGAN STAF AKTIF	BILANGAN STAF ≥ 3 HARI	%	BILANGAN STAF < 3 HARI	TIDAK BERKURSUS
INSTITUT						
38	INSTITUT ANTARABANGSA AKUAKULTUR DAN SAINS AKUATIK	16	16	100	0	0
39	INSTITUT BIOSAINS	75	75	100	0	0
40	INSTITUT KAJIAN PERLADANGAN	15	15	100	0	0
41	INSTITUT PENGAJIAN SAINS SOSIAL	10	10	100	0	0
42	INSTITUT PENYELIDIKAN MATEMATIK	19	19	100	0	0
43	INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA	23	23	100	0	0
44	INSTITUT PENYELIDIKAN PRODUK HALAL	25	25	100	0	0
45	INSTITUT PERHUTANAN TROPIKA DAN PRODUK HUTAN	31	31	100	0	0
46	INSTITUT PERTANIAN TROPIKA DAN SEKURITI MAKANAN	39	39	100	0	0
47	INSTITUT NANOSAINS DAN NANOTEKNOLOGI	24	24	100	0	0
KOLEJ						
48	KOLEJ CANSELOR	10	10	100	0	0
49	KOLEJ DUA BELAS	8	8	100	0	0
50	KOLEJ EMPAT BELAS	7	7	100	0	0
51	KOLEJ PENDETA ZA'BA	11	11	100	0	0
52	KOLEJ SEPULUH	11	11	100	0	0
53	KOLEJ SULTAN ALAEDDIN SULEIMAN SHAH	11	11	100	0	0
54	KOLEJ TIGA BELAS	11	11	100	0	0
55	KOLEJ TUJUH BELAS	14	14	100	0	0
56	KOLEJ TUN DR ISMAIL	11	11	100	0	0

Statistik Kehadiran 3 Hari Latihan Staf Bukan Akademik Sehingga 31 Disember 2021

BIL.	PTJ	BILANGAN STAF AKTIF	BILANGAN STAF ≥ 3 HARI	%	BILANGAN STAF < 3 HARI	TIDAK BERKURSUS
PUSAT						
57	PUSAT ANTARABANGSA	16	16	100	0	0
58	PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	41	41	100	0	0
59	PUSAT HUBUNGAN DAN JARINGAN INDUSTRI	7	7	100	0	0
60	PUSAT ISLAM	18	18	100	0	0
61	PUSAT JAMINAN KUALITI	14	14	100	0	0
62	PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH	15	15	100	0	0
63	PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	109	109	100	0	0
64	PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	10	10	100	0	0
65	PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA	79	79	100	0	0
66	PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK	11	11	100	0	0
67	PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN	7	7	100	0	0
68	PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	156	156	100	0	0
69	PUSAT PENERBIT UPM	30	30	100	0	0
70	PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR	15	15	100	0	0
71	PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN	16	16	100	0	0
72	PUSAT PENGURUSAN WAKAF, ZAKAT DAN ENDOWMEN	10	10	100	0	0
73	PUSAT PERHUBUNGAN ALUMNI	9	9	100	0	0
74	PUSAT PERTANIAN PUTRA (TPU)	138	137	99.28	1	0
75	PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT	43	43	100	0	0
76	PUSAT SUKAN	38	38	100	0	0
78	PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI	20	20	100	0	0
		4217	4187	99.29	28	2

Penambahbaikan

Penilaian Keberkesan Latihan Berdasarkan Objektif Latihan



Peningkatan Kompetensi Staf P&P Bukan Akademik Yang Menghadiri Latihan

BIL.	NAMA KURSUS	JUMLAH PESERTA	BIL. PESERTA MENDAPAT PENILAIAN DENGAN SKALA 4 DAN KE ATAS	BIL. PESERTA MENDAPAT PENILAIAN DENGAN SKALA 3 DAN KE BAWAH
1	Kursus Kemahiran Komunikasi Dalam Bahasa Inggeris Siri 1 ORAL	4	4	0
2	Kursus Kemahiran Komunikasi Dalam Bahasa Inggeris Siri 1 WRITING	4	4	0
3	Kursus Pemikiran dan Perancangan Strategik (Beginner)	13	12	1
4	Kursus Akauntabiliti Dalam Pengurusan	17	16	1
5	Kursus Integriti dan Etika	5	5	0
6	Kursus Pengurusan Acara dan Protokol	4	4	0
7	Leadership Skills / Kursus Dinamik Komunikasi Kepemimpinan Akademia	19	18	1
8	Kursus Tatacara Pengurusan Kewangan (Refress Course)	2	2	0
9	Kursus Pengurusan Sisa Terjadual UPM (Kimia/Racun)	18	18	0
10	Kursus Kreativiti Di Tempat Kerja (Asas)	2	2	0
11	Kursus kemahiran komunikasi dengan jelas dan berkesan (Beginner)	2	2	0
12	Kursus Kecerdasan Emosi (Asas)	8	7	1
13	Kursus Kreativiti Di Tempat Kerja (Lanjutan)	5	5	0
14	Bengkel Microsoft 365 EMS	8	8	0
15	Kursus Penyediaan Dokumen Business Required Study (BRS)	20	20	0
16	Kursus Intune Workshop	7	7	0
17	Bengkel Pengujian Penerimaan Pengguna HRPortal: Pengurusan Tahan Pembayaran & Pengurusan Profil Pekerja	2	2	0
18	Taklimat Penggunaan Sistem PRIMS dan ICRIS	12	11	1
19	Sesi Motivasi Laluan Kerjaya Pegawai Penyelidik Upm - Be Friend Of Time	25	23	2
20	Seminar A Day In The Life Of A Research Officer - Responsibility And Challenges	15	14	1
21	Seminar Pegawai Penyelidik UPM- Commercialization of R&D and Technology Pitching	10	9	1
22	Seminar Pegawai Penyelidik UPM- Discipline of Innovation (5 DOI)	3	3	0
JUMLAH		204	195 (95.6%)	9 (4.4%)

Syor

Jawatankuasa Kualiti Bil. 53 Tahun 2022 dimohon:

1. mengambil maklum berkaitan perangkaan pencapaian 18 jam latihan staf UPM dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) setakat 31 Disember 2021; dan

2. mengambil maklum berkaitan peningkatan kompetensi staf P & P bukan akademik UPM bagi tahun 2021.

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**BAHAGIAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA
PEJABAT PENDAFTAR**

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT DIVISION, REGISTRAR OFFICE

بهاڭين قىباخۇن سومېر مائىسى، ۋجابت ۋندفتر

Terima kasih

[f](#) UniPutraMalaysia

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 10: LAPORAN PENGURUSAN REKOD UNIVERSITI

22 FEBRUARI 2022

| MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

[f](#) UniPutraMalaysia

[t](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[y](#) universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI |
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PENAMBAHBAIKAN KOD KLASIFIKASI FAIL UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA: TARIKH KEMASKINI SEHINGGA JANUARI 2022



[f](#) UniPutraMalaysia

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

100 PENTADBIRAN

100-3/1 Pelan Strategik

(BAHARU) 100-3/1/5 Pelan Strategik UPM 2021-2025

100-13/1 Pertubuhan/Persatuan - Dalam Negeri

(BAHARU) 100-13/1/32 Persatuan Pegawai Sains

100-17/1 Perolehan dan Pemprosesan Bahan

(BAHARU) 100-17/1/17 Perolehan Bahan Arkib

(BAHARU) 100-17/1/18 Penerimaan Bahan Arkib



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

700- HAL EHWAL PELAJAR

700-8/1 Alumni Universiti Putra Malaysia

(BAHARU) 700-8/1/18 Program Ukhuwah Media

800 - PENYELIDIKAN DAN INOVASI

800-2/1 Pemantauan Penyelidikan

(BAHARU) 800-2/1/7 Jawatankuasa Etika Universiti Untuk Penyelidikan Melibatkan Manusia
 (JKEUPM)



SYOR

Mesyuarat diminta untuk mengambil perhatian mengenai penambahan kod klasifikasi fail dengan tarikh kemas kini pada Januari 2022 untuk diselaraskan di PTJ masing-masing sebagaimana hebahan yang telah dibuat kepada Pegawai Rekod Jabatan PTJ.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LAPORAN PENUH PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2021
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

(A) PROSES PRAUNIVERSITI : PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian					Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)						
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran				
1	Pengambilan Pelajar Baharu Pra Universiti (Pusat Asasi Sains Pertanian)	Mendapat pelajar cemerlang mengikut program pengajian Asasi Sains Pertanian (ASPer) di UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama dengan SPM > 9A	20%	24.43%	--	--	--	--	Kekal	
2	Pendaftaran Kursus (Pusat Asasi Sains Pertanian)	Pelajar mendaftar kursus sebelum sesi kuliah berlangsung	Peratus pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung.	90%	98.55%	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung (90%).	
3	Pemarkahan dan Pengredan Kursus (Pusat Asasi Sains Pertanian)	Proses pemarkahan dan pengredan kursus dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan	Peratus pengajar memasukan markah ke dalam SMP selewatnya 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tarikh peperiksaan akhir setiap kursus	90%	98.27%	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratus pengajar memasukkan markah ke dalam SMP selewatnya 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tarikh peperiksaan akhir setiap kursus (90%).	

(B) PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian					Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)						
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran				
1	Pengambilan Pelajar Baharu PrasiswaZah (Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.0	65%	67.62%	Sasaran tercapai Definisi : Daripada bilangan pemohon UPU yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama, 65% merupakan calon dengan PNGK sekurang-kurangnya 3.0.	--	--	--	Kekal	
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	30%	36.86%	Sasaran tercapai Definisi : Daripada bilangan pemohon UPU yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama, 30% merupakan calon dengan PNGK ≥ 3.5	--	--	--	Kekal	
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK ≥ 3.5 ke program pengajian bachelor yang ditawarkan	55%	66.70%	Sasaran tercapai Definisi: Tidak termasuk pelajar B40, T20, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan	--	--	--	kekal	
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK ≥ 3.0 ke program pengajian bachelor yang ditawarkan	80%	91.95%	Sasaran tercapai Definisi: Tidak termasuk pelajar B40, T20, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan	--	--	--	Kekal	

2	Pengurusan Majlis Konvokeyen (Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Mengurus majlis konvokeyen yang berkualiti dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	Peratus responden yang memilih skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	85%	92.41%	Sasaran tercapai (Pelaksanaan Majlis Konvokeyen ke-44 (Tahun 2020) yang diadakan pada 8 hingga 13 Januari 2022)	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu : Proses Utama: Pengurusan Proses Majlis Konvokeyen Objektif Kualiti: Mengukur kepuasan pelanggan terhadap pengajuran majlis konvokeyen Petunjuk Prestasi: Peratusan responden yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5) (85%)
3	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah (Sekolah Pengajian Siswazah)	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	89.10%	Jumlah permohonan: 5380 Dalam tempoh 60 hari : 4791 Melebihi tempoh 60 hari : 589 Proses pemantauan dan peringatan berkala kepada Fakulti/Sekolah/Institut masih diteruskan seperti mana sedia ada.	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> dan <u>Sasaran</u> iaitu: Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh dua (2) bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima (85%)
4	Pendaftaran Pelajar (Sekolah Pengajian Siswazah)	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	80%	98.28%	Jumlah: 7096 dari 7220 orang pelajar Data adalah bagi Semester Pertama 2021/2022	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 85%
5	Penilaian Tesis (Sekolah Pengajian Siswazah)	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan	73%	73.00%	Jumlah: 646 dari 886 orang pelajar Proses pemantauan dan peringatan berkala kepada Fakulti/Sekolah/Institut masih diteruskan seperti mana sedia ada.	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> dan <u>Sasaran</u> iaitu: Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan (80%)
6	Pengurusan Bantuan Kewangan (Sekolah Pengajian Siswazah)	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100.00%	Jumlah GRF: 186 orang pelajar Jumlah GRA: 146 orang pelajar	--	--	--	Kekal
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan (Sekolah Pengajian Siswazah)	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliahan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliahan pada setiap semester	80%	96.86%	Semester Kedua 2020/2021 Jumlah pelajar:4940 Bilangan isi: 4785	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 85%
8	Pengekalan Akreditasi Makmal [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)]	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	15 Bil.	Capai sasaran	--	--	--	Petunjuk prestasi dicadang untuk digugurkan atas justifikasi telah mencapai sasaran setiap tahun dan pengukurannya tidak lagi relevan dengan peneraju proses. Pemantauan secara dalaman akan diteruskan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti. Petunjuk prestasi baharu tahun 2022 di bawah pejabat TNCP akan dibincangkan dalam masa terdekat.

(C) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL, PENGURUSAN SWAAKREDITASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian						Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)							
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran					
							Punca	Tindakan Pembetulan	Cadangan Tarikh Tindakan			
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas (Pejabat Naib Canselor - Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat)	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	96.40%	--	--	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan Petunjuk Prestasi: Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	
2	Perolehan (Pejabat Bursar)	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas	100%	99.83%	--	Sebanyak 38 daripada 22212 transaksi pembekal mendapat markah 60% dan ke bawah. Antara punca yang dikenalpasti adalah: 1. Syarikat tidak dapat membekalkan item seperti yang dijanjikan dan mempunyai masalah dari segi servis. 2. Pihak syarikat tidak dapat membekalkan kuantiti bahan mengikut saiz dan ukuran seperti yang dinyatakan di dalam sebutharga yang dikemukakan, disebabkan saiz dan ukuran yang dikehendaki telah tiada di pasaran. (Hanya 4 unit sahaja yang dapat dibekalkan)	Mengadakan perbincangan dengan PTJ dan pembekal yang mendapat prestasi kurang memuaskan.	1/11/2022	Perubahan petunjuk prestasi iaitu : Peraturan penilaian prestasi pembekal 2 kali setahun yang mendapat skor 60% ke atas		
3	Pengurusan Aset (Pejabat Bursar)	Melaksanakan proses verifikasi aset / stok sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam 12 bulan	Peratusan verifikasi aset/stok yang dilaksanakan oleh PTJ	80%	88.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Sebanyak 68 daripada 77 PTJ telah kemukakan laporan	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Melaksanakan proses verifikasi aset/stok mengikut tempoh yang ditetapkan Petunjuk Prestasi: Peratusan verifikasi aset/stok yang dilaksanakan oleh PTJ sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam 12 bulan		

4	Membangunkan Modal Insan Terbaik (Pejabat Pendaftar)	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	99.29%	--	Pemantauan kecukupan latihan yang kurang berkesan di peringkat PTJ	1. Pelaporan statistik kecukupan latihan dipantau secara berkala menerusi Mesyuarat Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS) 2. Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak mencapai latihan	1/1/2022	Perubahan Petunjuk Prestasi dan sasaran iaitu: i. Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik (80%) ii. Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik (80%) Justifikasi penurunan sasaran: Penerimaan guna pokai Dasar Pembangunan Sumber Manusia (DPSM) (dengan pindan) berkuat kuasa 1 Januari 2022 yang mengambil kira semua staf UPM iaitu Staf Akademik dan Staf Bukan Akademik.
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	20%	20.00%	Mencapai sasaran 20%	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada universiti terbaik dunia Petunjuk Prestasi: Peratusan pelantikan pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran
6	Penyelenggaraan Infrastruktur (Bahagian Pembangunan dan Pengurusan Aset)	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	97.00%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Daripada 68 buah PTJ, 3 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan elektrik melebihi 24 jam, manakala 2 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan air melebihi 24 jam dan 2 PTJ pula menghadapi tempoh pembaikan gangguan STP melebihi 24 jam.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan gangguan diambil tindakan dalam masa 24 jam dari tempoh laporan diterima
7	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP) (Pejabat Naib Canselor - Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	91.60%	-	--	--	--	Kekal

8	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	<p>Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan</p> <p>Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja, (b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian 	100%	96.00%		<p>Proses pertimbangan permohonan akreditasi program tidak dapat dilaksana mengikut tempoh disebabkan kekangan tugas semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) khususnya bagi Pengerusi Panel Penilai yang menilai lebih dari satu (1) program pengajian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat semula aturan tindakan proses akreditasi 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi Panel Penilai untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP 	8/2/2022	<p>Cadangan Petunjuk Prestasi sedia ada digugurkan dan digantikan dengan petunjuk prestasi dan sasaran baharu iaitu:</p> <p>Petunjuk Prestasi Baharu & sasaran:</p> <p>Peratusan perakuan kelulusan Akreditasi Penuh program oleh Mesyuarat Senat UPM sebelum kohot pertama pelajar bergraduat (100%)</p> <p>Justifikasi Petunjuk Prestasi sedianda digugurkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petunjuk prestasi sukar dicapai kerana berada di luar kawalan peneraju proses. Antaranya disebabkan Dekan tidak dapat hadir ketika pembentangan laporan audit program dalam Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian. Hal ini menyebabkan kelulusan penilaian akreditasi program pengajian tersebut terpaksa ditangguhkan ke mesyuarat akan datang. <p>Selain itu, peneraju proses juga perlu mengambil kira komitmen panel penilai sekiranya audit hendak dijalankan semasa minggu peperiksaan. Panel penilai yang terdiri daripada pensyarah memerlukan lebih masa untuk melengkapkan laporan penilaian disamping proses audit turut melibatkan audited di kalangan pensyarah fakulti dan pelajar.</p> <p>Pihak Fakulti juga ada memohon penambahan masa untuk memberikan maklumbalas penemuan kerana perlu mendapatkan input dari pensyarah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Mewujudkan Perunjuk Prestasi baharu yang lebih memberi impak kepada risiko yang telah dikenalpasti dan lebih memenuhi ekspektasi pemegang taruh (MQA, graduan, majikan). <p>Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p>Peratusan pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian</p> <p>Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p>Peratusan program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan</p>
		<p>Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian</p>	100%	92.00%		<p>Pelaksanaan mesyuarat khas dan kelulusan secara edaran dalam selama yang hampir dengan mesyuarat yang dijadualkan mengikut takwim</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat aturan semula proses kerja 2. Menggunakan platform Sistem Putra AQAS untuk kaedah 'trigger system' atau pemakluman keputusan kepada PTJ 	1/6/2022	<p>Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p>Peratusan pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian</p>
		<p>Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan</p>	100%	100.00%	Mencapai sasaran	--	--	--	<p>Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p>Peratusan program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan</p>

(D) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAH PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT PENDAFTAR, PEJABAT BURSAR, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, PUSAT PERTANIAN PUTRA, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM UNIVERSITI, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ KEDIAMAN, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM, PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)						Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran					
							Punca	Tindakan Pembetulan	Cadangan Tarikh Tindakan			
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM (Pejabat Naib Canselor - Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumat mengikut takwim yang disediakan	100%	100.00%	Laporan Pencapaian KPI Q1 dan Q2 diajukan pada 25 Julai 2021. Laporan dapat disediakan pada waktu yang ditetapkan. Pada Oktober 2021, Penilaian Pencapaian KPI Q3 sedang dikemaskini dan diselaraskan berdasarkan Pelan Strategik UPM 2021-2025 (PSUPM 2021-2025) yang baharu. PSUPM 2021-2025 hanya dimuktamadkan pada November 2021. Laporan Q4 telah disediakan mengikut takwim, walau bagaimanapun tidak dapat diedarkan kerana belum dibentangkan pada Bengkel Laporan Penilaian Pencapaian KPI Q4 2021	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM diedarkan kepada PTJ dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh pembentangan Laporan Pencapaian KPI UPM.		
2	Pengauditan (Pejabat Naib Canselor - Bahagian Audit Dalam)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	87.00%	--	1. Kesukaran mendapatkan maklumat daripada audit disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratusan kesediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah. 2. Pengauditan berkaitan sistem yang dalam proses pembangunan mengambil masa yang lama kerana semakan berterusan perlu dibuat sepanjang tempoh pengauditan. 3. Pertambahan dan perubahan skop mengikut keperluan semasa pengauditan.	1. Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD. 2. Pemeriksaan pensijilan semula Self-Assessment with Independent Validation (SAIV) berkaitan dengan proses pengauditan mengikut standard International Professional Practices Framework (IPPF) oleh pihak luar akan dilaksanakan pada tahun 2022. 3. Pertambahan dan perubahan skop mengikut keperluan semasa pengauditan.	31/12/2022	Kekal		
3	Pelaksanaan Permohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar (Pejabat Naib Canselor - Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen)	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	80%	87.29%	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pemakluman keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan.		

4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling/Bimbangan [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) - Bahagian Kaunseling UPM]	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling/Bimbangan Individu/Kelompok	Peratusan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas	80%	100.00%	Prestasi mencapai sasaran.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Menyediakan perkhidmatan kaunseling/bimbangan individu kepada pelajar dan pekerja UPM Petunjuk Prestasi: Peratusan pelangganan mendapat perkhidmatan sesi kaunseling/bimbangan individu pada hari yang sama (waktu bekerja) selepas pendaftaran dibuat
5	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) - Kolej Kediaman]	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kesesuaian dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	59.95%	--	1. Tidak dapat memberi sepenuhnya perkhidmatan terutama yang perlu melibatkan bersemuka disebabkan pandemik COVID-19 yang melanda (kekangan untuk melaksanakannya dengan sumber manusia yang terhad. 2. Kekangan staf untuk sepenuhnya hadir ke pejabat kerana pandemik COVID-19 serta waktu jadual penggiliran staf yang tidak sama dan bukan staf yang sama semasa melayan di kaunter. 3. Sumber kewangan yang terhad untuk naik taraf pembangunan dan urusan pembelian alatan untuk keperluan pelajar. Sumber pendapatan utama kolej (yuran penginapan) tidak dapat dikutip kerana pelajar tidak menginap dan proses refund untuk menyontuni kebajikan pelajar. 4. Pendaftaran pelajar mengikut norma baharu selaras saranan SOP MKN menyebabkan pelajar merasa sukar dan proses tidak berjalan dengan lancarnya.	1. Melaksanakan SWOT analysis untuk mengenalpasti punca dan menambahbaik kaedah penilaian termasuk menyemak soalan yang ditanya dalam penilaian keupasan pelanggan bagi memastikan respon yang diterima signifikan dengan bilangan pelajar yang tinggal di kolej kediaman. 2. Semua staf akan dihantar untuk menyertai Kursus Layanan Kaunter pada tahun 2022 bagi memberikan pendedahan kepada staf cara untuk melayan pelanggan dengan baik dan berhemah. 3. Menggunakan wang kolegiat sebagai rancangan penambahbaikan untuk pembelian alatan keperluan pelajar walaupun jumlahnya adalah kecil (RM17.50/sej/pelajar). 4. Pendaftaran pelajar yang lebih longgar tetapi masih mengikut norma mungkin akan menyenangkan pelajar.	30/3/2022	Cadangan Petunjuk Prestasi sedia ada digugurkan dan digantikan dengan petunjuk prestasi dan sasaran baharu yang lebih menyeluruh berkaitan perkhidmatan kolej kediaman (petunjuk prestasi akan dikenalpasti selepas SWOT analysis dilaksana).
6	Pengendalian Aduan Kerosakan Kecil Penginapan Pelajar [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) - Kolej Kediaman]	Memastikan aduan kerosakan kecil oleh pelajar diambil tindakan dalam tempoh masa yang ditetapkan	Aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	85%	95.05%	Prestasi mencapai sasaran.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu: Peratusan aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh 18 jam hari bekerja daripada tarikh laporan aduan diterima (86%)
7	Jaringan Kerjasama Industri [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)]	Penjanjana Pendapatan Melalui Tabung Amanah JINM	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 1600000.00	RM 3108868.87	Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM bagi tempoh Jan-Dis 2021 adalah sebanyak RM3,108,868.87	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu: Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM (RM1,180,000.00)

			Peratusan staf yang terlibat dengan aktiviti JINM	23%	58.74%	Peratusan staf yang terlibat dengan aktiviti JINM bagi tempoh Jan-Dis 2021 sebanyak 58.74%.	--	--	--	Perubahan Sasaran iaitu: 25%
8	Jaringan Kerjasama Komuniti [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)]	Projek JINM Berfokuskan Ekosistem Pertanian	Bilangan projek JINM yang berimpak berfokuskan kepada ekosistem pertanian	58 Bil.	311 Bil.	Bilangan projek JINM yang berimpak berfokuskan kepada ekosistem pertanian bagi tempoh Jan-Dis 2021 sebanyak 311 bilangan projek.	--	--	--	Perubahan Sasaran iaitu: 126
9	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan	Peratusan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar	100%	100.00%	Mencapai sasaran 100%. Data tersebut tidak termasuk data Pencen Terbitan (Staf meninggal dunia) dan yang tiada simpanan GCR.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan Petunjuk Prestasi: Peratusan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan
10	Penjanjana Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 20,000,000	RM 13320766		1. Kadar pulungan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa 2. Baki tunai adalah terhad	1. Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulungan tinggi kepada UPM 2. Menubuhkan JK penjanjana pendapatan (pengurusan dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan benchmark bagi setiap portfolio. 3. Meneroka sumber penjanjana baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulungan yang lebih stabil	14/2/2022	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Jumlah pendapatan yang diperoleh daripada pelaburan
		Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus	Jumlah geran yang diperolehi	RM 493,000,000	RM 451602000		Sebanyak RM52.364 juta dipotong pada Q4 2021	Melaksanakan bidaan dan memohon peruntukan tambahan daripada pihak kementerian.	30/6/2022	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Jumlah geran yang diperolehi untuk belanja mengurus
11	Pembayaran (Pejabat Bursar)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	97.66%	--	sebanyak 400 daripada 37709 invois dibayar melebihi tempoh disebabkan oleh invois yang diterima telah melepas tempoh pembayaran hujung tahun dan diproses pada Januari 2021.	Invois yang ditanggung hanya dikira dari tarikh sistem dibuka.	14/2/2022	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari
12	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset, Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanjana (Pejabat Bursar)	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	94.76%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama belanjawan, perolehan, pembayaran, pengurusan aset, perakaunan, pengurusan hasil dan penjanjana

13	Indeks Aktaabiliti (Pejabat Bursar)	Mendapat skor sekurang-kurangnya 90% di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti	90%	97.73%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Peratusan pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti
14	Kawalan Kos (Pejabat Bursar)	Mengoptimalkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2,000,000	RM 4669713	Penjimatan aktiviti : OT : 129,764 Bayaran utiliti : 4,539,949	--	--	--	Kekal
15	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Meningkatkan keberkesanan program literasi maklumat	Peratusan pelajar mencapai markah ≥ 80% dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat	75%	95.12%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 85%
16	Pemprosesan Bahan Perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memproses bahan monograf/tesis/laporan projek/ media yang diterima mengikut tempoh	Peratusan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 3 bulan selepas penerimaan	80%	96.64%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 85%
17	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	20 Bil.	1 Bil.	Sasaran berjaya dicapai (0.75 kes = 1 kes sebulan)	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Bilangan kes jenayah yang dilaporkan berlaku dalam kampus tidak melebihi 20 kes sebulan.
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	Sasaran berjaya dicapai (0.25 kes = 1 kes sebulan).	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Bilangan kes kemalangan jalan rayu yang dilaporkan berlaku dalam kampus tidak melebihi 5 kes sebulan.
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanjana Pendapatan (Pusat Pertanian Putra)	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanjana pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengeluarkan anak benih tanaman	10,000 Bil.	22069 Bil.	Sasaran 2021 10000 anak pokok Pencapaian 2021 22069 anak pokok	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Bilangan pengeluaran anak benih tanaman
			Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	MyGAP Ternakan No Sijil : myGAP 02246/2019 MyGAP Tanaman No Sijil : myGAP 08.0177/B-254	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Bilangan pensijilan dari agensi luar bertauliah yang masih aktif
			Mendapatkan kelahiran ternakan	20 Bil.	37 Bil.	Kelahiran Ternakan (Pedaging dan Tenusu) Q1 11 ekor Q2 9 ekor Q3 2 ekor Q4 15 ekor	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Bilangan kelahiran ternakan
19	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	95.40%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran.

20	Perkhidmatan Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pesakit di Perkhidmatan Pergigian, PKU, UPM berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan	Peratusan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas daripada Skala Likert 5	75%	97.60%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5)
21	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam Universiti)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peratusan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Kekal
22	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam Universiti)	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah
23	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS	90%	0.20%	--	Tiada tempahan dapat dilaksanakan megambilira PKP yang dilaksanakan oleh Kerajaan	Memperhebatkan promosi bermula 2022 kepada pihak agensi kerajaan dan swasta	15/1/2022	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan Petunjuk Prestasi: Peratusan jumlah kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS	
	Menyediakan prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan dengan kelengkapan yang kondusif dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	Skor 4.5	Skor 4.5	Bilangan responden adalah berjumlah 503 dan keseluruhan telah mencapai 4.5 skala likert	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Menyediakan prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan dengan kelengkapan yang kondusif Petunjuk Prestasi: Skor penilaian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 (skala likert 5) bagi kemudahan prasarana	
	Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan maksimum 90 penggunaan setahun	Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	14 Bil.	--	Tempahan berkurangan mengambilira kerajaan masih mengenakan sekatan (PKP) bagi sebarang penganjuran majlis/program	Memperhebatkan promosi kepada agensi kerajaan dan swasta bermula 2022	15/1/2022	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan Petunjuk Prestasi: Bilangan tempahan Dewan Besar dan Panggung Percubaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu sekurang-kurangnya 90 penggunaan setahun	
	Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti dan dinilai melalui penilaian prestasi kumpulan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Justifikasi tidak dapat diukur: Tiada tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh pengukuran Januari hingga Disember 2021.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti Petunjuk Prestasi: Skor penilaian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 (skala likert 5) bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	

24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Menyediakan perkhidmatan PutraBLAST kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tangungjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	70%	76.18%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Proses Utama: Pelaksanaan dan pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran Objektif Kualiti: Memastikan pencapaian pembelajaran teradun (BL) mencapai bilangan item BL yang ditetapkan Petunjuk Prestasi: Peratusan kursus aktif mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun (BL) pada akhir semester
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	70%	86.40%	Telah Mencapai Sasaran Yang Ditetapkan	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Proses Utama: Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran Objektif Kualiti: Mengukur tahap kepuasan graduan hasil daripada kajian exit survey Petunjuk Prestasi: Peratusan graduan mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey.
26	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali (Pusat Pembangunan Akademik)	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	98%	99.70%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> iaitu: Memastikan kualiti pengajaran kursus/amali mencapai tahap yang ditetapkan
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	98%	99.90%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	
27	Penyelenggaraan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	93.03%	Penyelenggaraan Peralatan ICT yang dirancang untuk Jan – Dis 2021 adalah sebanyak 10,872 unit (6,842 unit - Penyelenggaraan Dalam dan 4,030 unit – Penyelenggaraan Luaran). Sebanyak 6674 unit (97.54%) penyelenggaraan ICT dalaman telah	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun.
28	Perkhidmatan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi sistem utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	90.42%	Telah Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman dalam tempoh 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT, server dan telekomunikasi.
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	92.37%	Telah Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pemulihan diperbaiki secara luaran dalam tempoh 28 hari untuk peralatan ICT, rangkaian, server dan telekomunikasi
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan	Mencapai tahap minima 4 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	97.38%	Telah Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan penilaian kepuasan pelanggan mencapai tahap minima 4 (skala likert 5) bagi perkhidmatan sokongan ICT

29	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	96.00%	Telah Mencapai sasaran	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan sasaran iaitu: i. Peratusan pembangunan infrastruktur ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui. (85%) ii. Peratusan pembangunan infostruktur ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui (85%)
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar - UVH)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	88.90%	Bilangan responden terhad atas pengurangan hari operasi susulan Perintah Kawalan Pergerakan. Secara keseluruhan mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Memastikan kualiti rawatan haiwan mencapai tahap yang ditetapkan Penunjuk Prestasi: Peratusan kepuasan pelanggan dengan tahap minima 4 (skala likert 5) bagi perkhidmatan rawatan haiwan
31	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Pusat Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilaian	85%	90.10%	Pusat Penerbit UPM telah mencapai sasaran 90.1% bagi pengukuran Januari - Disember 2021.	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Proses Utama: Pengurusan Penerbitan Buku Ilmiah Objektif Kualiti: Memastikan proses penerbitan buku ilmiah dilaksanakan mengikut tempoh Penunjuk Prestasi: Peratusan pengurusan tempoh penerbitan buku ilmiah tidak melebihi sembilan (9) bulan bagi setiap judul selepas pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilaian
32	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf (Pejabat Penasihat Undang-undang)	Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan menghantar notis tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	100.00%	Pada tahun 2021, sebanyak 16 notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan mengikut tempoh yang ditetapkan Penunjuk Prestasi: Peratusan notis tuntutan ditaruh dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar
		Mencapai tahap bayaran RM400,000.00		100%	100.00%	Kutipan keseluruhan pada tahun 2021 ialah sebanyak RM1,253,085.59 dengan perincian berikut: Januari: RM37,989.70 Februari: RM167,156.50 Mac: RM67,331.68 April: RM89,422.34 Mei: RM102,145.16 Jun: RM107,718.13 Julai: RM280,142.04 Ogos: RM33,819.39 September: RM84,664.09 Oktober: RM127,958.13 November: RM79,947.78 Disember: RM74,790.65	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Objektif Kualiti: Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan mengikut tempoh yang ditetapkan Penunjuk Prestasi: Peratusan mencapai tahap bayaran RM800,000
33	Pengurusan Visa dan Pas Pelajar (Pusat Antarabangsa)	Menghantar dokumen dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratusan memproses dokumen ke Education Malaysia Global Services (EMGS) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas penerimaan lengkap dan tepat daripada pelajar	90%	93.44%	Mencapai sasaran	--	--	--	Kekal

34	Pengurusan Pelajar Inbound dan Outbound (Pusat Antarabangsa)	Memproses permohonan inbound dan outbound pelajar yang lengkap mengikut tempoh	Peratusan surat kelulusan dikeluarkan kepada pelajar outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)	100%	100.00%	Prestasi telah dicapai.	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu: Proses Utama: Pengurusan pelajar outbound Objektif Kualiti: Memproses permohonan outbound pelajar yang lengkap mengikut tempoh Petunjuk Prestasi: Peratusan surat kelulusan dikeluarkan kepada pelajar outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)
			Peratusan surat tawaran dikeluarkan kepada pelajar inbound yang berjaya dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada pelajar	90%	100.00%	Mencapai sasaran	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti, Petunjuk Prestasi dan sasaran iaitu: Proses Utama: Pengurusan pelajar inbound Objektif Kualiti: Memproses permohonan inbound pelajar yang lengkap mengikut tempoh Petunjuk Prestasi: Peratusan surat tawaran dikeluarkan kepada pelajar inbound yang berjaya dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diluluskan oleh Fakulti. (100%)
35	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEX) Prasiswazah (Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEX	Peratusan pelajar memenuhi keperluan ELEX untuk bergraduat	100%	99.88%	--	1. Pelajar tidak mengikuti skema pengajaran pakej ELEX yang disediakan (menangguh pengajaran). 2. Pelajar hanya membuat semakan pada tahun/semester akhir secara semakan kendiri atau dimaklumkan oleh Bahagian Akademik/Fakulti	1. Memberi kebenaran khas kepada pelajar untuk mendaftar lebih daripada satu kursus (LPE/CEU) dan LAX supaya memenuhi keperluan pakej ELEX 2. Membuka kursus/aktiviti bahasa (LAX) pakej ELEX semasa Semester Ketiga Sesi 2020/21 untuk pelajar yang memajukan permohonan bagi melengkapkan pakej ELEX.	25/11/2021	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelajar memenuhi keperluan pakej ELEX untuk bergraduat
36	Perkhidmatan Professional Bahasa (Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Memastikan proses khidmat penyuntingan dan penterjemahan dilaksanakan dengan berkualiti dan memenuhi kehendak klien	Peratusan klien yang memberi skor penilaian 4.75 daripada skala 5 likert	90%	70.00%	--	1. Penetapan petunjuk prestasi dan sasaran tidak selari oleh Unit terlibat - melibatkan penulisan penetapan petunjuk prestasi. 2. Secara keseluruhan, purata skor maklumbalas kepuasan klien adalah 4.78, tetapi jika diukur mengikut bilangan klien, hanya 70% sahaja memberi skor 4.75 dan ke atas. Klien memberi skor penilaian 4 (memuaskan) berbanding 5 (sangat memuaskan) pada kebanyakan item maklumbalas yang diminta.	1. Semakan semula borang maklumbalas kepuasan klien supaya maklumbalas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur. Akan mula digunakan pada tahun 2022 2. Cadangan penambahan dibuat pada objektif kualiti dan sasaran prestasi	11/2/2022	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelanggan yang memberi skor penilaian 4 dan ke atas (skala likert 5)

Jumlah keseluruhan Petunjuk Prestasi: 73

Jumlah Petunjuk Prestasi Mencapai Sasaran: 59

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Mencapai Sasaran: 13

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Diukur: 1