

**KERTAS UNTUK MAKLUMAN  
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM**

**STATUS KEBERKESANAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN TINDAKAN  
PENCEGAHAN**

**TUJUAN**

1. Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti Putra Malaysia (UPM) Kali Ke-29 tentang laporan status tindakan pembedulan dan tindakan pencegahan untuk Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) bagi tempoh 1 April 2015 hingga 24 Ogos 2016.

**LATARBELAKANG**

2. Tindakan pembedulan perlu dibuat apabila ketakakuran berlaku jika tidak mengikut standard pencapaian KPI, pengukuran sasaran proses, Prosedur, Arahan Kerja, Kepuasan Pelanggan di UPM. Sebarang ketakakuran yang ditemui direkodkan dan perlu mengenalpasti punca ketakakuran dan mengambil tindakan pembedulan yang berkesan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang.

Manakala tindakan pencegahan diambil bagi mengelakkan ketakakuran berlaku. Ia merangkumi proses mengenal pasti pola ketidakpatuhan berlaku yang boleh menjejaskan mutu perkhidmatan. Kaedah UPM menentukan tindakan pencegahan adalah menerusi pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI), komunikasi/maklumbalas pelanggan, pemerhatian data dan sebagainya. UPM telah mengenal pasti di peringkat awal ketakakuran yang berpotensi berlaku dan seterusnya akan merancang tindakan pencegahan.

**LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN**

3. Berdasarkan kepada Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Tahun 2015 dan 2016, terdapat sebanyak 24 tindakan pembedulan yang direkodkan bagi Sistem

Pengurusan Kualiti (QMS) dan sebanyak tiga (3) tindakan pencegahan yang perlu dipantau keberkesanan tindakannya. Perincian laporan adalah seperti pada **Lampiran 1** (Status Tindakan Pembetulan) dan **Lampiran 2** (Status Tindakan Pencegahan).

## **SYOR**

4. Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti adalah diminta-
  - (a) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pembetulan yang telah dan akan dilaksanakan oleh Peneraju serta keberkesanan tindakannya dalam Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.
  - (b) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju untuk penambahbaikan di UPM.

**STATUS KEBERKESANAN TINDAKAN PEMBETULAN**

**Sumber Maklumat: Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Tahun 2016**

<b>Bil</b>	<b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>	<b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>	<b>Tindakan Pembetulan</b>	<b>Tarikh tindakan</b>	<b>Kebekkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)</b>	<b>Status/ Catatan</b>										
1.	<p>Didapati Petunjuk Prestasi Utama (KPI)JINM UPM tahun 2015 tidak mencapai sasaran iaitu:</p> <p>“Bil 1 (ii) Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang)”</p> <p>Pencapaian prestasi KPI tersebut adalah 21 jaringan (38.18%) daripada 55 (Jaringan Industri) jaringan industri berimpak tinggi (5 bintang) yang disasarkan pada 2015.</p> <p><b>(Pejabat TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat)</b></p>	<p>Pegawai akademik UPM masih kurang faham dan mahir dengan sistem panarafan projek JINM.</p>	<p>Mengadakan sesi penerangan kepada PTJ untuk memberi kefahaman berterusan tentang pelaporan ICRIS dan strategi jaringan Industri berimpak tinggi supaya projek jaringan Industri 3 dan 4 bintang boleh ditingkatkan ke tahap 5 bintang</p>	31/12/2016	/	<p>Terdapat peningkatan Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang)” pada 2016 seperti berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><u>KPI 2016</u></th> </tr> <tr> <th colspan="2">Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang) [sasaran 55]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Q1</td> <td>2 (3.6%)</td> </tr> <tr> <td>Q2</td> <td>21 (38.18%)</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>23 (41.82%)</td> </tr> </tbody> </table>	<u>KPI 2016</u>		Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang) [sasaran 55]		Q1	2 (3.6%)	Q2	21 (38.18%)	Jumlah	23 (41.82%)
<u>KPI 2016</u>																
Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang) [sasaran 55]																
Q1	2 (3.6%)															
Q2	21 (38.18%)															
Jumlah	23 (41.82%)															

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
2.	<p>Didapati pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI)UPM tahun 2015 tidak mencapai sasaran iaitu:</p> <p>“Sumbangan Alumni (Kerusi Profesor”</p> <p>Pencapaian prestasi KPI tersebut adalah RM7,700 daripada RM200,000.00 yang disasarkan pada 2015.</p> <p><b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</b></p>	<p>Di luar skop KPI Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</p>	<p>Menggugurkan KPI ini dan mewujudkan KPI baharu iaitu endowment alumni</p>	<p>Januari 2016</p>	<p>/</p>	
3.	<p>Didapati pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI)UPM tahun 2015 tidak mencapai sasaran iaitu:</p> <p>“Mobiliti staf bukan akademik (outbound)”</p> <p>Pencapaian prestasi KPI tersebut adalah 5.33% daripada 20% yang disasarkan pada 2015.</p> <p><b>(Pejabat Pendaftar)</b></p>	<p>Peruntukan latihan dikurangkan daripada RM4 juta kepada RM2 juta</p>	<p>Menggugurkan daripada KPI UPM</p>	<p>Januari 2016</p>	<p>/</p>	<p>Telah digugurkan daripada KPI UPM.</p>

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
4.	<p>Didapati Petunjuk Prestasi Utama (KPI) iaitu mengekalkan kedudukan laman web UPM pada kedudukan tiga teratas di Malaysia tidak tercapai bagi tempoh penilaian Jan-Jun 2015 dan Julai-Disember 2015.</p> <p><b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b></p>	<p>a) Markah kriteria <i>impact</i> (50%) masih rendah pada kedudukan 1693 (Jan-Jun 2015) dan 1453 (Jul-Dis 2015) disebabkan kekurangan <i>backlink/inlink</i> dari organisasi dan institusi luar.</p>	<p>a) Mengadakan persefahaman untuk membuat pautan semula (<i>backlink</i>) dengan perpustakaan di bawah PERPUN dan agensi kerajaan di Malaysia.</p>	13 April 2016		
5.	<p>Didapati tesis dan laporan projek diproses melebihi tempoh 50 hari bekerja.</p> <p><b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b></p>	<p>a) Pemantauan tidak berkesan</p> <p>b) Pegawai terlibat dengan tugas penanggungungan kerja mulai September 2015.</p> <p>c) Pegawai yang mengambil alih tugas belum mempunyai kemahiran mengkatalog mengikut standard NLM dan MESH.</p>	<p>a) Menyediakan 'template' pemantauan tempoh proses kerja.</p> <p>b) Memperbanyakkan pengkatalogan bahan yang menggunakan standard tersebut bagi peningkatan kemahiran.</p>	14 Januari 2016	/	Ditutup dengan berkesan pada 9 Jun 2016.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
6.	<p>Didapati proses membaik pulih bahan jilid dalam tempoh yang ditetapkan, jurnal 35 hari dan buku 30 hari tidak mencapai sasaran 100%.</p> <p><b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b></p>	a) Pemantauan kurang berkesan	a) Meletakkan seorang Pustakawan yang akan membuat pemantauan ke atas proses penjilidan.	Mac 2016	/	Ditutup dengan berkesan pada 9 Jun 2016.
7.	<p>Didapati Mesyuarat Penyediaan Jadual Waktu Kuliah dan Amali dilaksana tidak mengikut tempoh sebagaimana yang dinyatakan dalam Prosedur Pengurusan Jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005).</p> <p><b>(Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)</b></p>	Mesyuarat telah ditetapkan tarikh lebih awal tetapi terpaksa ditunda kerana ada tugas/program Universiti yang perlu diutamakan	<p>Cadangan pindaan pada langkah 6.3 b) dalam Prosedur Pengurusan Jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005) dengan tambahan ayat seperti berikut:</p> <p>"Mesyuarat Penyediaan Jadual Waktu Kuliah dan Amali pada minggu ke 3 (melainkan dalam keadaan khas akan diadakan mengikut tarikh yang akan ditetapkan tanpa menjejaskan kualiti proses)"</p>	1 Julai 2016	/	Tindakan pembetulan dipindah kepada: Mesyuarat Jadual Waktu Kuliah dan Amali (JWKA) tidak dilaksanakan kerana ianya telah digantikan dengan notis penyediaan JWKA. Penyataan tentang notis ini telah dimasukkan ke dalam item 6.3 Prosedur Pengurusan Jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005)

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
8.	<p>Didapati Mesyuarat Jadual Waktu Kuliah dan Amali (JWKA) dan Jawatankuasa Waktu Peperiksaan (JWP) dilaksana tidak mengikut tempoh (Mesyuarat pada minggu ke-10 ditunda ke minggu ke-11) sebagaimana yang dinyatakan dalam Prosedur Pengurusan Jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005).</p> <p><b>(Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)</b></p>	<p>Mesyuarat telah ditetapkan tarikh lebih awal tetapi terpaksa ditunda kerana ada tugas lain yang perlu didahulukan (Audit Swaakreditasi)</p>	<p>Cadangan pindaan pada langkah 6.6 b) dengan tambahan ayat seperti berikut:</p> <p>“Mesyuarat Jadual Waktu Kuliah dan Amali (JWKA) dan Jawatankuasa Waktu Peperiksaan (JWP) pada minggu ke 10 (melainkan dalam keadaan khas akan diadakan mengikut tarikh yang akan ditetapkan tanpa menjejaskan kualiti proses)”</p>	1 Julai 2016	Keberkesanan masih belum boleh dinilai kerana belum cukup tempoh.	Cadangan pindaan dokumen (CPD) masih belum dilaksanakan untuk melihat pelaksanaan proses asal pada minggu ke-10 pada semester pertama 2016/2017 iaitu minggu ke-3 November 2016. Sekiranya masih belum berkesan CPD seperti di dalam cadangan tindakan pembetulan akan dilaksanakan untuk penguatkuasaan CPD yang akan datang.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
9.	<p>Didapati laporan Pelan Tindakan Fungsian dan Aras Tahun 2015 (Jan-Dis 2015) bagi proses utama Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah tidak mencapai sasaran.</p> <p>KPI yang tidak tercapai adalah tiga (3) daripada empat (4) KPI:</p> <p>i) Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bachelo UPM</p> <p>ii) Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK <math>\geq 3.0</math></p> <p>iii) Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelo yang ditawarkan</p> <p><b>(Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)</b></p>	<p>i) Perubahan Polisi UPU Tahun 2015 pelajar diarah memilih 12 pilihan bagi semua UA berbanding 4 pilihan sebelum ini</p> <p>ii) Sama seperti di (i)</p> <p>iii) Tahun 2015 UM telah melaksanakan pemilihan sendiri yang mengakibatkan penawaran 3 pusat tawaran UPU, USM dan UM. Calon terbaik dengan CGPA 3.50 ke atas telah ditawarkan 3 tempat program</p>	Semakan semula Pelan fungsian berdasarkan perubahan dasar UPU dan Kementerian	25 Ogos 2016	x	Akan dibincangkan pada 25 Ogos 2016



Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
10.	<p>Didapati terdapat 18 daripada 74 program pengajian prasiswazah daripada 4 fakulti telah tamat pusingan 5 tahun pada Semester 1 Sesi 2014/2015 merujuk ketetapan Senat (Minit 492 pada 9 November 20016) dan Prosedur UPM/PU/PS/P001.</p> <p><b>(Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)</b></p>	<p>a) Proses semakan yang panjang dan 'complicated' lanjutan daripada ketetapan berkaitan dengan nomenklatur baharu melalui Dasar Jaminan Kualiti oleh Kementerian Pengajian Tinggi dan Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) Bil 1/2012 – Bil 3 2013.</p> <p>b) Banyak program yang perlu disemak sepanjang tahun 2015-2016.</p>	<p>4 fakulti berkaitan telah diminta oleh JKKU melalui mesyuaratnya ke 248 (20/11/2016) untuk merancang semakan serta memastikan program berkaitan dapat ditawarkan/digunapakai pada September 2016 untuk Bachelors dan Jun 2016 untuk Diploma</p>	<p>Semester 1 Sesi 2016/2017 (September 2016/ Jun 2016)</p>	<p>/</p>	<p>Semakan semula kurikulum bagi 4 program daripada 2 fakulti telah diluluskan oleh Senat melalui mesyuaratnya yang ke 622 (21 Julai 2016) dan ke-623 (18 Ogos 2016). Manakala 5 lagi program daripada 2 fakulti dalam proses semakan di peringkat Jawatankuasa Kurikulum Kecil Universiti dan Jawatankuasa Kurikulum Universiti dan dijangka akan dibentangkan dalam Senat sebelum tahun 2016 berakhir.</p>

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembedulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
11.	<p>Laporan pencapaian KPI UPM (Bursar) 2015 tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.</p> <p>Sasaran : RM135 Juta Pencapaian : RM123 Juta (91%)</p> <p><b>(Pejabat Bursar)</b></p>	<p>Pendapatan dari yuran, dividen dari anak syarikat, dan pelbagai hasil tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.</p>	<p>Penyediaan Pelan Pendanaan Universiti Putra Malaysia 2016-2020 yang lebih komprehensif bagi meningkatkan sumber pendapatan dalaman.</p>	2016		<p>Pelan Pendanaan Universiti Putra Malaysia 2016-2020 telah dibentangkan ke dalam Meyuarat Lembaga Pengarah Universiti kali ke 111, Petikan Minit 111/19 pada 25 April 2016.</p>

**Sumber Maklumat: Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Tahun 2015**

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
1.	<p>Terdapat 20 daripada 74 program pengajian prasiswazah telah tamat pusingan 5 tahun pada Semester 1 Sesi 2014/2015 merujuk kepada ketetapan Senat (Mesyuarat ke-492 pada 9 November 2006); Prosedur Pembentukan Program Baharu dan Penstrukturan/Semakan Semula Program Prasiswazah (UPM/PU/PS/P001); dan Prosedur Swa Akreditasi Penuh Program Pengajian (UPM/OPR/PNC-BPK/P004). <b>(Pejabat TNC AA)</b></p>	<p>Kurang kesedaran kepentingan menyemak semula program pengajian setelah tamat pusingan 5 tahun.</p> <p>Pihak fakulti keliru dengan kompilasi dasar-dasar jaminan kualiti di antara Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dan Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) Bil. 1/201 hingga Bil. 3/2013 terutamanya pelaksanaan <i>nomenclature</i> baharu.</p>	<p>Melaksanakan Bengkel Dasar Baharu Kurikulum dan Penamaan Semula Program Pengajian UPM pada 20 dan 21 Oktober 2014 dan menyediakan jadual perancangan semakan semua program dengan menyasarkan semakan program dapat disiapkan selewat-lewatnya September 2015.</p>	<p>Semester 1 Sesi 2015/2015 (September 2015)</p>	<p>/</p>	<p>Semakan program memerlukan beberapa peringkat kelulusan termasuk JKKU, Senat dan LPU. Dijangka semakan program diselesaikan pada bulan September 2015.</p>
2.	<p>Paparan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran pos sebelum Majlis Konvokesyen ke-38 tidak mematuhi Piagam Pelanggan Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik. <b>(Pejabat TNC AA)</b></p>	<p>Data graduan siswazah berubah untuk agihan graduan mengikut sesi konvokesyen yang perlu dimasukkan ke dalam notis. Data maklumat yang diperolehi pada 30 September 2014.</p>	<p>Makluman awal tarikh pada laman web dan kemaskini maklumat jika perlu akan dilaksanakan pada Majlis Konvokesyen ke-39 tahun 2015.</p>	<p>September 2015</p>	<p>/</p>	<p>Paparan notis Majlis Konvokesyen 2016 dijangka akan mengikut tempoh yang ditetapkan kerana tiada proses penghantaran melalui pos, hanya dipaparkan secara online di laman web BKAD dan SMP.</p>

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
3.	Tidak mencapai KPI Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Januari – Disember 2014 bagi Proses Utama Prasiswazah. KPI yang tidak tercapai adalah satu (1) daripada enam (6) KPI iaitu : peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan. <b>(Pejabat TNC AA)</b>	Tawaran berganda antara UPU dan USM telah menyukarkan pihak UPM membuat perancangan pengambilan pelajar.	Mempertingkatkan program promosi di semua Kolej Matrikulasi bagi meningkatkan jumlah pemohon yang mempunyai CGPA 3.500 dan ke atas untuk memohon program, di UPM. Program promosi telah bermula pada bulan November 2014 sehingga 12 April 2015 dengan jumlah promosi 32 lokasi berbanding 19 lokasi pada tahun 2013/2014.	Sepanjang tahun 2014	/	Promosi dilaksanakan secara berterusan
4.	Dokumen ISO 9001:2008 bagi proses prasiswazah tidak selaras dengan Kaedah-Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014. <b>(Pejabat TNC AA)</b>	Kelulusan Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014 yang dijangka pada Ogos 2014 telah ditangguhkan pada 9 Disember 2014 dan dokumen berkenaan berkuat kuasa pada 12 Januari 2015 iaitu selepas tarikh Semesetr Pertama sesi 2014/2015 bermula (Sepetember 2014) dan selepas tarikh pindaan keseluruhan dokumen prasiswazah pada 11 Ogos 2014.	Melaksanakan CPD kepada semua dokumen prasiswazah yang merujuk kepada Kaedah UPM (Perkara Akademik) 2003 (Pindaan 2005).  Mengadakan <i>roadshow</i> Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014 kepada semua Dekan/Timbalan Dekan/Penolong Pendaftar (Akademik) Fakulti	CPD berkuat kuasa pada 8 Mei 2015.  <i>Roadshow</i> akan dilaksanakan pada 13 April 2015.	/	Telah dilaksanakan dengan berkesan.  CPD Kaedah UPM (Perkara Akademik) 2003 (Pindaan 2005) telah berkuatkuasa 8 Mei 2015.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
		Surat rasmi daripada PUU mengenai kuat kuasa dokumen diterima pada 16 Mac 2015.				
5.	Semakan dan makluman JWP dalam laman web diadakan pada minggu ke-12 iaitu pada 2 Disember 2014 bercanggah dengan Prosedur Pengurusan jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005). <b>(Pejabat TNC AA)</b>	Staf yang dipertanggungjawabkan berada di luar pejabat kerana terlibat dalam aktiviti promosi (Matrikulasi Arau) pada 26 hingga 30 Oktober 2014 (minggu ke-11).	Membuat semakan dan pengesahan supaya jadual waktu peperiksaan dimasukkan antara minggu 10 – 11 pada semester yang akan datang	2015	/	Jadual waktu peperiksaan telah dimasukkan antara minggu 10-11 pada semester 2015/2016
6.	KPI pengajaran mengikut rancangan mengajar dicapai 100% setiap semester. Fakulti tidak dapat memberi bukti pengukuran kepada pencapaian KPI berkenaan. <b>(Pejabat TNC AA)</b>	Peraturan pengajaran mengikut rancangan mengajar sukar diukur kerana terlalu subjektif.	Menggugurkan petunjuk prestasi (KPI) di bawah proses utama Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran dalam Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2014 iaitu KPI Peraturan Pengajaran mengikut rancangan mengajar.	2015	/	Telah digugurkan dan telah dilaksanakan dengan berkesan
7.	Memuat turun Nota Kuliah ke Putra LMS di Fakulti Perhutanan.  (Data PutraLMS Usage Report pada 27 Oktober 2014; Semester 1, 2014/15 hanya mencapai 87.36%, berbanding 94.34% pada Semester 2,	Masih terdapat Pensyarah yang tidak memuat turun nota kuliah seperti yang dikehendaki.  Masih terdapat kursus	TD(A&A) membentangkan Data PutraLMS Usage Report dalam Mesyuarat Fakulti Perhutanan Ke-232 pada 30 Oktober 2014 kepada semua pensyarah.  Meminta Pentadbir Putra LMS fakulti memantau data	Fakulti mensasarkan pencapaian 100% dalam PutraLMS Usage Report bagi Semester 2, 2014/15		

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
	2013/14). <b>(CADE)</b>	yang tidak berkaitan tidak dikeluarkan daripada sistem tersebut.	memuat turun Nota Kuliah ke Putra LMS dari semasa ke semasa bagi Semester 2, 2014/2015, dan mengemaskini kursus yang perlu dikeluarkan daripada sistem tersebut.			
8.	Proses Perkhidmatan Pembekalan Dokumen bagi permohonan luar diproses dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima tidak mencapai sasaran 90%. <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	Pegawai bertanggungjawab cuti sakit yang lama dan tiada pengganti.	a) Pegawai penyelia membantu memproses permohonan sekiranya pegawai bercuti lama, menghadiri kursus, cuti sakit lama. b) Pegawai yang diberi tanggungjawab membantu mengambil dan memulangkan bahan di rak melaksanakan tugas tersebut.	30 Jun 2014	/	Ditutup dengan berkesan pada 30 Jun 2014
9.	Proses perolehan bahan di Perpustakaan Kampus Bintulu Sarawak bagi membelanjakan semua peruntukan yang diagihkan untuk pembelian bahan tidak mencapai sasaran $\geq 80\%$ . <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	Tidak membuat pemantauan pembekalan secara berkala.	a) Membuat pemantauan perolehan buku setiap 3 bulan. b) Bahan yang tidak dapat dibekalkan ditawarkan kepada pembekal lain.	18 Mac 2015	/	Ditutup dengan berkesan pada 18 Mac 2015
10.	a) Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian	Terdapat permasalahan berkaitan sistem i-GIMS kerana perubahan pada	Penambahbaikan Sistem i-GIMS Fasa 2.	2015	/	Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2015 : 89.29%

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
	dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Peratusan: 82.5% permohonan penangguhan pengajian. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	sistem lama kepada sistem baharu yang mengalami gangguan pengesahan permohonan pelajar.				Proses permohonan peruntukan bagi naik taraf perkakasan sistem i-GIMS telah dibawa ke Mesyuarat JPU pada 24 Ogos 2016.
	b) Memaklumkan keputusan permohonan lanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Peratusan: 83.5% permohonan lanjutan tempoh pengajian. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	Terdapat permasalahan berkaitan sistem i-GIMS kerana perubahan pada sistem lama kepada sistem baharu yang mengalami gangguan pengesahan permohonan pelajar.	Penambahbaikan Sistem i-GIMS Fasa 2.	2015	/	Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2015 : 93.49%  Proses permohonan peruntukan bagi naik taraf perkakasan sistem i-GIMS telah dibawa ke Mesyuarat JPU pada 24 Ogos 2016.
	c) Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu	Terdapat beberapa pensyarah yang lewat memasukkan markah dan gred serta memohon penangguhan untuk memasukkan markah	Menghantar notis dan peringatan untuk tidak mengulangi perkara yang sama.  Peringatan kepada pelajar	2015	/	Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2015 : 98.4%  Notis telah dihantar secara automatik

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
	peperiksaan.Peratusan: 92.2% keputusan peperiksaan semester kepada pelajar. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	selepas tempoh secara bersurat kepada Dekan SPS. Terdapat juga pelajar yang tidak menjelaskan yuran dan tidak boleh mengemaskini markah/gred dalam sistem iGIMS.	untuk menjelaskan yuran selewat-lewatnya pada minggu ke-12.			melalui sistem i-GIMS kepada pensyarah dan melalui portal pelajar kepada pelajar sebelum semester bermula.
	d) Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.Peratusan: 66% pelajar menduduki viva voce. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	Kesukaran untuk mengaturkan viva voce.	Mengurangkan komposisi pemeriksa untuk pelajar Master dari tiga (3) ke dua (2) orang pemeriksa selaras dengan keperluan MQA. Ini secara tidak langsung sebagai langkah untuk mempercepatkan proses viva dan mengatasi permasalahan untuk menetapkan tarikh viva.	2015	/	Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2015 : 73.7%
11.	Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang) <b>(Pejabat TNC JINM)</b>	Ramai staf masih dalam peringkat awareness berkenaan dengan penarafan bintang serta aktiviti jaringan industri.	Mewujudkan jawatan Timbalan Pengarah CiRNeT bagi membantu memantau dan memberi kefahaman pelaksanaan JINM berimpak. Mengurangkan sasaran Projek Beimpak Tinggi dari	2015		



Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
			70 kepada 55 pada tahun 2015. Mengadakan bengkel penerangan jaringan industri kepada pegawai bertanggungjawab di PTJ.			
12.	Pencapaian KPI 2014 Bursar "Peratus Sumber Dalaman VS Jumlah Bajet Tahunan" tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. KPI 2014 : Sasaran 16% Pencapaian 14% <b>(Pejabat Bursar)</b>	Penetapan KPI 2014 yang disyorkan oleh pihak kementerian yang mana jumlah disasar RM120 juta melebihi kemampuan /keupayaan portfolio penjana Universiti. Peningkatan untuk portfolio tertakluk kepada peneraju yang berbeza.	Menambahbaik KPI 2015 dengan memberi fokus kepada portfolio yang menyumbang kepada pendapatan mengurus bagi menjana sumber dalaman Universiti.	2015		Laporan Pencapaian KPI Q4 2014. Laporan Pencapaian KPI Q1 2015. – Pembentangan Laporan Q1 2015 telah dibuat pada 17 April 2015 kepada Pegawai Kanan Universiti .
13.	Pencapaian Pelan Tindakan Fungsian dan Aras 2014 bagi kategori Operasi Perkhidmatan Sokongan iaitu Pelaburan dan Mendapatkan Peruntukan Belanja Mengurus tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. <b>(Pejabat Bursar)</b>	<u>Pelaburan</u> Pendapatan dari pelaburan berkurang kerana dana pelaburan adalah dari geran kerajaan yang diterima di mana pada tahun 2014 agihan geran adalah mengikut suku tahun berbanding setiap setengah tahun pada sebelumnya. Tempoh pelaburan yang singkat menjejaskan pendapatan dari pelaburan.	<u>Pelaburan</u> Mengurangkan sasaran pelaburan sebanyak RM2 juta selaras dengan pengurangan geran kerajaan  <u>Geran Mengurus</u>	2015		Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 521 pada 23 Julai 2014. Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Bagi Institut di UPM Tahun 2014.  Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 536 (04 Mac 2015).

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembedulan	Tarikh tindakan	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
		<p><u>Geran Mengurus</u> Geran mengurus tidak dicapai pada tahun 2014 kerana pemotongan geran mengurus sebanyak 10% oleh Kementerian Pendidikan Malaysia.</p>	<p>Menambahbaik formula agihan bajet untuk Pusat Tanggungjawab (PTJ) selaras dengan pengurangan geran kerajaan. Memberi fokus kepada penjanaaan sumber dalaman oleh PTJ bagi membolehkan PTJ menggunakan peruntukan akaun amanah untuk menampung kekurangan belanja mengurus.</p>			<p>Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Untuk Pusat Tanggungjawab Akademik Tahun 2015. Makluman dalam JPU ke-524 telah dibuat pada 10 Sept 2014-Petikan Minit 524.05 (p).</p>

<b>STATUS KEBERKESANANTINDAKAN PENCEGAHAN</b>
---

\*Sumber Maklumat: Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Tahun 2016

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Kebekkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
1.	<p>Didapati laporan pencapaian Pelan Tindakan Fungsian berpotensi tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.</p> <p>Sasaran : RM2 Juta Pencapaian : RM1.5 Juta (75%)</p>	<p>Pelaksanaan GST bermula April 2015 menyebabkan sasaran penjimatan tidak dapat dicapai.</p>	<p>Mengenalpasti beberapa tambahan portfolio yang berkaitan.</p> <p>1.Perkhidmatan Pembersihan 2. Kos Sewaan Komputer 3. Mesin Fotostat 4. Keselamatan</p>	Pejabat Bursar		

**\*Sumber Maklumat: Laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Tahun 2015**

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Keberkesanan Tindakan Ya (/) Tidak (x)	Status/ Catatan
1.	Berkemungkinan sasaran enrolmen 5% pelajar prasiswazah antarabangsa tidak tercapai pada 2015/2016.	1. Promosi kurang berkesan 2. Sistem akademik di China yang agak kompleks	Menubuhkan <i>Off-shore Office</i> UPM di China untuk mempromosi, menyelaraskan dan meningkatkan pengambilan pelajar.	Pejabat TNC AA	/	<i>Off-shore Office</i> UPM di China telah dilantik pada 14 April 2015. Sementara itu, mesyuarat JPU ke-525 telah meluluskan pelantikan enam (6) agen untuk pengambilan pelajar antarabangsa.
2.	Memastikan UPM mematuhi peraturan dan ketetapan kerajaan dalam pelaksanaan Governments and Service Tax (GST) yang dilaksanakan mulai 01 April 2015	Kelemahan sistem kemudahan dan infrastruktur  Penyampaian maklumat yang kurang berkesan kepada warga UPM	Menaiktaraf sistem kewangan SAGA dari version 7.4 kepada 8.2 selaras dengan pelaksanaan GST.  Memberi kefahaman tentang GST dengan mengadakan taklimat/bengkel berkenaan dengan polisi dan peraturan GST kepada warga UPM khususnya kepada staf yang terlibat dengan pelaksanaan GST	Pejabat Bursar		Pelaksanaan pada 01 April 2015.

			<p>Memastikan operasi berjalan dengan lancar tertakluk kepada polisi dan peraturan semasa kerajaan berkenaan dengan GST</p> <p>Menstruktur semula staf yang terlibat untuk pelaksanaan GST</p> <p>Mewujudkan bilik gerakan untuk proses pelaksanaan GST secara berpusat dan diuruskan secara bersama untuk melancarkan operasi GST</p>			
--	--	--	--	--	--	--