



**MINIT MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (JKK UPM)
KALI KE-42**

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.0	<p>Kata Aluan Pengerusi</p> <p>Pengerusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) memulakan mesyuarat dengan bacaan Surah Al-Fatiyah dan seterusnya merakamkan ucapan terima kasih atas kehadiran Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Sistem 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-42 ini; (b) merakamkan ucapan tahniah di atas pelantikan TWP merangkap ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti yang baharu, iaitu: <ul style="list-style-type: none"> (i) Encik Saifol Yazam bin Mat, dilantik selaku TWP Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) bagi tempoh dua (2) tahun berkuatkuasa pada 8 November 2018; dan (ii) ASP/PB Ibrahim bin Hassan, dilantik selaku TWP Bahagian Keselamatan Universiti (BKU) bagi tempoh dua (2) tahun berkuatkuasa pada 13 Disember 2018. (c) turut merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih di atas komitmen dan sumbangan mantan TWP berikut: 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(i) Encik Muzaffar Shah Kassim, mantan TWP Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) yang telah berkhidmat bermula 22 Februari 2016 hingga 7 November 2018; dan</p> <p>(ii) DSP/PB Ahmad Razei Abu Bakar, mantan TWP Bahagian Keselamatan Universiti (BKU) yang telah berkhidmat bermula 27 Disember 2017 hingga 12 Disember 2018.</p> <p>(d) meminta semua ahli mengambil perhatian berhubung analisis status kehadiran ke Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti sepanjang tahun 2018 sebagaimana yang telah dipaparkan semasa mesyuarat. Mesyuarat meminta analisis ini turut dipanjangkan kepada semua ahli mesyuarat untuk tujuan penambahbaikan kehadiran pada masa hadapan. Kehadiran ahli adalah penting bagi memastikan tindakan ke atas perkara berkaitan ISO yang diputuskan semasa mesyuarat dapat dilaksana dengan berkesan di peringkat PP dan PTJ dan UPM secara keseluruhannya.</p>	Sekretariat, Semua Ahli
Minit 42.1	<p>Pengesahan Minit Mesyuarat JKK Kali ke-41</p> <p>Minit Mesyuarat JKK Kali ke-41 yang telah diadakan pada 9 Oktober 2018 disahkan dengan pindaan berikut:</p> <p><u>Minit 41.3.3 (c) (iii)</u> - pembetulan pada tarikh penghantaran laporan ringkasan keberkesanan tindakan berhubung pengurusan risiko PTJ kepada pihak CQA daripada 8 Januari 2018 kepada 8 Januari 2019.</p>	Makluman
Minit 42.2	<p>Perkara Berbangkit</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum dan meneliti Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKK Kali ke-41 seperti mana pada Lampiran Agenda 3.0 yang telah dibentang. Mesyuarat seterusnya mengambil perhatian terhadap perkara berikut:</p> <p>(a) <u>Minit 41.2 (a)</u> – mengambil maklum dan perhatian bahawa Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi akan menganjurkan latihan pengurusan risiko UPM dengan penumpuan kepada TWP Peneraju Proses yang terlibat dengan pencapaian Pelan Strategik UPM (KPI UPM) dan Peneraju Proses pada 4 Januari 2019 (Siri 1) dan 22 Januari 2019 (Siri 2). Mesyuarat turut</p>	Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>menyarankan supaya latihan ini dapat dipertimbang untuk dipanjangkan juga kepada TWP peringkat fungsian/PTJ yang juga merupakan Pengerusi Jawatankuasa Risiko Peringkat PTJ bagi membantu pelarasan pemahaman berkaitan pengurusan risiko UPM secara keseluruhan.</p>	
(b)	<p><u>Minit 41.3.1(e) & Minit 41.5.1 (b)</u> – Mesyuarat meminta supaya mendapatkan maklum balas status semakan ke atas prosedur QMS dan EMS yang masih belum dipinda sejak tahun 2011 hingga 2014 yang memerlukan tindakan segera daripada pihak Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen (TPKD) PP Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni).</p>	PKD
(c)	<p><u>Minit 41.3.2 (c)</u> – Mesyuarat meminta supaya lapan (8) PTJ yang masih belum mengemukakan bukti tindakan OFI QMS SIRIM tahun 2018 kepada pihak CQA supaya berbuat demikian seberapa segera bagi memastikan kelancaran persediaan audit SIRIM QMS akan datang.</p>	TWP TNCHEPA, TWP Pej. Bursar, TWP PPPA, TWP FBSB, TWP FP, TWP FPSM, TWP FSKTM, TWP IPPH,
(d)	<p><u>Minit 41.3.3 (c)</u> – Mesyuarat meminta semua TWP memastikan maklum balas laporan penilaian semula risiko QMS dapat dikemukakan kepada pihak CQA selewat-lewatnya pada 22 Januari 2019 bagi membolehkan analisis menyeluruh tahap risiko dapat disediakan untuk pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada 14 Februari 2019.</p>	Semua TWP PP, TWP PTJ
(e)	<p><u>Minit 41.4.1 (b)</u> – Mesyuarat mengambil maklum pengukuran bagi objektif ISMS keenam berkaitan keyakinan pelajar terhadap keselamatan maklumat penilaian pengajaran berada pada tahap yang memuaskan akan mula dilaksana bermula Semester Kedua 2018/2019.</p>	Makluman
(f)	<p><u>Minit 41.4.3 (f)</u> – Mesyuarat mencadangkan supaya Bahagian Keselamatan Universiti selaku Peneraju Proses bagi Kad Maya PutraViD supaya menyediakan jadual perancangan bagi pelaksanaan Kad Maya PutraViD mengikut fasa perluasan penggunaan kad atau penambahbaikan yang perlu pada masa hadapan. Berdasarkan pelaksanaan terkini Kad Maya PutraViD hanya diwajibkan kepada pelajar baharu (termasuk pelajar program asasi dan diploma).</p>	TWP BKU

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.3	<p>(g) <u>Minit 41.5.1 (c)</u> – Mesyuarat mencadangkan supaya pihak Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset mendapatkan maklum balas pihak PTJ berhubung penambahbaikan yang diperlukan dalam pelaksanaan aktiviti penjimatan elektrik di UPM bagi memastikan semakan terhadap proses penjimatan elektrik dapat dilaksana dengan lebih berkesan.</p> <p>Laporan Analisis Pengemaskinian Dokumen</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) laporan analisis pengemaskinian dokumen ISO adalah sepertimana Lampiran Agenda 4.0 yang telah dibentang yang melibatkan dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS), Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS). (b) proses kemaskini dokumen dilaksanakan selaras dengan keperluan klausa 7.5 (maklumat yang didokumenkan) bagi ketiga-tiga standard iaitu MS ISO 9001:2015, MS ISO/IEC 27001:2013 dan MS ISO 14001:2015 yang menyatakan bahawa kajian semula dan kelulusan berhubung dengan kesesuaian dan kecukupan dokumen hendaklah dilakukan sewajarnya oleh organisasi. (c) dalam konteks UPM, proses pengemaskinian dokumen dilaksana dengan merujuk kepada dokumen berikut, iaitu: <ul style="list-style-type: none"> (i) Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001); (ii) Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen ISO (terdapat sebanyak lapan (8) siri kuatkuasa dokumen pada tahun 2018); dan (iii) Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM. (d) tindakan pemantauan pengemaskinian dokumen dibuat melalui kaedah berikut: <ul style="list-style-type: none"> (i) pelaporan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM; 	TWP PPPA Makluman Makluman Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(ii) emel pemakluman kepada Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen (TPKD) PP dan PTJ; dan</p> <p>(iii) perjumpaan dengan TPKD PP dan TPKD PTJ.</p> <p>(e) statistik perubahan dokumen ISO tahun 2017 dan 2018 yang terlibat dengan proses pindaan, baharu/tambah dan gugur secara keseluruhannya adalah sebanyak 1071 dokumen iaitu sebanyak 486 dokumen bagi tahun 2017 dan 585 dokumen bagi tahun 2018. Perubahan pada tahun 2018 turut mengambilkira pengguguran Manual ISMS dan Manual EMS yang telah digantikan dengan Dokumen Rujukan Pelaksanaan ISMS dan Dokumen Rujukan Pelaksanaan EMS yang lebih ringkas dan memenuhi keperluan standard yang ditetapkan.</p> <p>(f) mengambil perhatian sehingga 14 Disember 2018, masih terdapat sebanyak 480 dokumen ISO belum dipinda bagi tempoh 2011 hingga 2014 merangkumi ISO QMS dan EMS. Justeru, mesyuarat meminta Peneraju Proses yang terlibat dapat mengambil tindakan segera berhubung perkara ini dan status tindakan mengenainya akan dipantau secara berkala melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti tahun 2019.</p> <p>(g) cadangan penjadualan semula takwim dwibahasa <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> UPM yang akan dilaksana bermula tahun 2019 dan perincian mengenainya akan dibawa dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada 14 Februari 2019. Terdahulu perancangan proses dwibahasa yang dirancang pada tahun 2017 terpaksa ditangguhkan bagi memberi tumpuan terhadap proses semakan dokumen berdasarkan Standard MS ISO 9001:2015.</p>	<p>Makluman</p> <p>TWP PNC, TWP TNCAA, TWP TNCPI, TWP TNC HEPA, TWP SPS, TWP Pej. Pendaftar, TWP Pej. Bursar, TWP PPPA, TWP PKU, TWP PKKSSAAS, TWP BKU, TWP PIU, TWP TPU, TWP FPV, TWP PUPM, TWP PPUU</p> <p>PKD</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.4	<p>(h) meneliti laporan analisis pemantauan keberkesanan tindakan menerusi cabaran yang dikenalpasti sepanjang proses pengemaskinian dokumen ISO dan seterusnya bersetuju mengenai tindakan pembetulan yang perlu diambil bagi memastikan penyediaan dokumentasi ISO yang lengkap dan terkini sebagaimana yang dinyatakan di Lampiran B.</p> <p>(i) mencadangkan supaya laporan berkaitan Sistem Hi-Staf dan <i>Future Learning Curriculum</i> dimasukkan sebagai input di bawah agenda penambahbaikan bagi Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan UPM tahun 2019.</p> <p>Kelulusan Pemakaian Dokumen Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) Tahun 2019</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum berkaitan pemakaian Dokumen Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) Tahun 2019 sepetimana yang diperincikan melalui Lampiran Agenda 5.0 yang telah dibentang. Pewujudan dokumen ini adalah hasil daripada penemuan laporan ketakakuran Audit Pemantauan Semakan 1, EMS tahun 2018 di bawah klausu 6.1.1 iaitu berkaitan dokumen risiko dan peluang EMS yang tidak didokumenkan secara teratur.</p> <p>(b) mengambil maklum terdapat empat (4) klausu yang memerlukan pengenalpastian elemen risiko dan peluang berdasarkan keperluan Standard MS ISO 14001:2015 dan status penyediaan dokumen terlibat adalah seperti berikut, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Isu Dalaman dan Luaran (4.1) - pewujudan templat baharu; (ii) Keperluan Pihak Berkepentingan (4.2) - pewujudan templat baharu; (iii) Aspek Alam Sekitar (6.1.2) - menggunakan templat sediaada dan ditambahbaik dengan memasukkan elemen risiko dan peluang; dan (iv) Undang-undang Terpakai (6.1.3) - pewujudan templat baharu. 	<p>PKD, Semua TWP PP, TWP PTJ</p> <p>KB PKP</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(c) mengambil maklum dokumen risiko dan peluang EMS merupakan dokumen hasil Bengkel Penyediaan Dokumentasi Risiko dan Peluang EMS yang telah diadakan pada 29 November 2018 melibatkan TWP EMS, Ketua dan Timbalan Ketua Juruaudit Audit Dalaman EMS tahun 2018 dan Peneraju EMS.</p> <p>(d) mengambil maklum bukti tindakan pembetulan penemuan audit yang merangkumi Takwim Penyediaan Dokumentasi Risiko dan Peluang EMS serta Dokumen Risiko dan Peluang yang dimuktamadkan telah dihantar kepada pihak SIRIM dan dipersetujui oleh Ketua Juruaudit yang terlibat pada 6 Disember 2018.</p> <p>(e) meneliti dan bersetuju untuk meluluskan pemakaian Dokumen Risiko dan Peluang EMS Tahun 2019 berkuatkuasa pada 22 Februari 2019 dimana paparan dokumen ini boleh dirujuk melalui Portal eISO.</p> <p>(f) meminta TWP PP/PTJ di bawah skop EMS membuat hebahan/mengkomunikasikan berkaitan penggunaan Dokumen Risiko dan Peluang EMS Tahun 2019 kepada semua pekerja di PTJ masing-masing.</p>	Makluman
Minit 42.5	<p>Laporan Analisis Penemuan Audit</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum:</p> <p>(a) mengenai laporan analisis penemuan audit dalaman adalah seperti pada Lampiran Agenda 6.0 yang telah dibentang semasa mesyuarat. Tindakan pemantauan bagi penutupan penemuan audit dalaman QMS, ISMS dan EMS dibuat secara berkala melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) pelaporan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM; dan (ii) emel kepada pihak TWP dan Timbalan Penyelaras Audit Dalaman (TPAD). <p>(b) status penutupan penemuan audit dalaman 2017 dan 2018 bagi ketiga-tiga ISO sehingga tarikh 19 Disember 2018 adalah seperti manfaat berikut:</p>	Makluman TWP PP, TWP PTJ yang terlibat dengan skop EMS

MINIT	AGENDA	TINDAKAN																																																																																
	<p>(i) <u>Laporan Ketakakuran (NCR)</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">ISO</th> <th colspan="3">2017</th> <th colspan="3">2018</th> </tr> <tr> <th colspan="3">Status NCR</th> <th colspan="3">Status NCR</th> </tr> <tr> <th>Jumlah</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> <th>Jumlah</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>QMS</td> <td>130</td> <td>88 (68%)</td> <td>42 (32%)</td> <td>143</td> <td>77 (54%)</td> <td>66 (46%)</td> </tr> <tr> <td>ISMS</td> <td>10</td> <td>10 (100%)</td> <td>0 (0%)</td> <td>5</td> <td>4 (80%)</td> <td>1 (20%)</td> </tr> <tr> <td>EMS</td> <td>42</td> <td>32 (76%)</td> <td>10 (24%)</td> <td>21</td> <td>17 (81%)</td> <td>4 (19%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(ii) <u>Peluang Penambahbaikan (OFI)</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">ISO</th> <th colspan="3">2017</th> <th colspan="3">2018</th> </tr> <tr> <th colspan="3">Status OFI</th> <th colspan="3">Status OFI</th> </tr> <tr> <th>Jumlah</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> <th>Jumlah</th> <th>Tutup</th> <th>Belum Tutup</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>QMS</td> <td>126</td> <td>77 (61%)</td> <td>49 (39%)</td> <td>144</td> <td>75 (52%)</td> <td>69 (48%)</td> </tr> <tr> <td>ISMS</td> <td>12</td> <td>9 (75%)</td> <td>3 (25%)</td> <td>28</td> <td>11 (39%)</td> <td>17 (61%)</td> </tr> <tr> <td>EMS</td> <td>40</td> <td>21 (53%)</td> <td>19 (47%)</td> <td>28</td> <td>15 (54%)</td> <td>13 (46%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(c) meminta PTJ yang terlibat untuk mengambil tindakan segera bagi tujuan penutupan NCR/OFI audit dalaman (bagi penemuan yang melebihi tempoh tindakan) serta memastikan tindakan penutupan dibuat berdasarkan tarikh tindakan yang dinyatakan dalam Sistem Audit Dalaman pada PortalCQA (bagi penemuan yang masih dalam tempoh tindakan). Pemantauan ke atas status terkini penutupan NCR/OFI tahun 2017 dan 2018 akan dibawa dan dibentangkan semula dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-43 akan datang.</p> <p>(d) meneliti laporan analisis pemantauan keberkesanan tindakan menerusi cabaran yang dikenalpasti sepanjang proses audit dalaman UPM dan seterusnya bersetuju mengenai tindakan pembetulan yang perlu diambil bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan QMS, ISMS dan EMS sebagaimana yang dinyatakan di Lampiran C.</p>	ISO	2017			2018			Status NCR			Status NCR			Jumlah	Tutup	Belum Tutup	Jumlah	Tutup	Belum Tutup	QMS	130	88 (68%)	42 (32%)	143	77 (54%)	66 (46%)	ISMS	10	10 (100%)	0 (0%)	5	4 (80%)	1 (20%)	EMS	42	32 (76%)	10 (24%)	21	17 (81%)	4 (19%)	ISO	2017			2018			Status OFI			Status OFI			Jumlah	Tutup	Belum Tutup	Jumlah	Tutup	Belum Tutup	QMS	126	77 (61%)	49 (39%)	144	75 (52%)	69 (48%)	ISMS	12	9 (75%)	3 (25%)	28	11 (39%)	17 (61%)	EMS	40	21 (53%)	19 (47%)	28	15 (54%)	13 (46%)	<p>TWP PP, TWP PTJ yang terlibat (Rujuk Portal CQA)</p> <p>PAD, Semua TWP PP, TWP PTJ</p>
ISO	2017			2018																																																																														
	Status NCR			Status NCR																																																																														
	Jumlah	Tutup	Belum Tutup	Jumlah	Tutup	Belum Tutup																																																																												
QMS	130	88 (68%)	42 (32%)	143	77 (54%)	66 (46%)																																																																												
ISMS	10	10 (100%)	0 (0%)	5	4 (80%)	1 (20%)																																																																												
EMS	42	32 (76%)	10 (24%)	21	17 (81%)	4 (19%)																																																																												
ISO	2017			2018																																																																														
	Status OFI			Status OFI																																																																														
	Jumlah	Tutup	Belum Tutup	Jumlah	Tutup	Belum Tutup																																																																												
QMS	126	77 (61%)	49 (39%)	144	75 (52%)	69 (48%)																																																																												
ISMS	12	9 (75%)	3 (25%)	28	11 (39%)	17 (61%)																																																																												
EMS	40	21 (53%)	19 (47%)	28	15 (54%)	13 (46%)																																																																												

MINIT	AGENDA	TINDAKAN									
Minit 42.6	<p>Pelaksanaan Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) Tahun 2019 (Audit Secara Terasing)</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum laporan Pelaksanaan Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) Tahun 2019 (audit secara terasing) adalah seperti dinyatakan pada Lampiran Agenda 7.0 yang telah dibentang.</p> <p>(b) mengambil maklum bahawa pelaksanaan audit dalaman QMS secara terasing ini (diuruskan oleh PTJ masing-masing) adalah langkah permulaan bagi pelaksanaan audit dalaman secara terasing bagi ketiga-tiga ISO yang akan dilaksana sepenuhnya pada tahun 2020. Pemakluman awal berkaitan perkara ini telah dipersetujui semasa Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-38 pada 6 Februari 2018.</p> <p>(c) mengambil maklum antara program yang telah dilaksana bagi memastikan PTJ bersedia untuk melaksanakan audit dalaman QMS secara terasing adalah melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) kursus audit dalaman pada 28 hingga 30 Januari 2018, 8 hingga 9 Februari 2018 dan 13 November 2018 bagi tujuan pemantapan kemahiran juruaudit sedia ada dan penambahan juruaudit baharu PTJ; dan (ii) pelaksanaan semakan kendiri mengikut tempoh yang ditetapkan dan penghantaran laporan mengikut templat format yang telah disediakan oleh pihak CQA. <p>(d) mengambil maklum ringkasan urutan tindakan bagi proses audit dalaman QMS 2019 adalah seperti berikut:</p> <table border="1" data-bbox="482 1641 1244 1866"> <thead> <tr> <th data-bbox="482 1641 568 1686">Bil</th><th data-bbox="568 1641 1065 1686">Aktiviti</th><th data-bbox="1065 1641 1244 1686">Tindakan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="482 1686 568 1776">1.</td><td data-bbox="568 1686 1065 1776">Pemakluman pelaksanaan audit dalaman PTJ</td><td data-bbox="1065 1686 1244 1776">CQA</td></tr> <tr> <td data-bbox="482 1776 568 1866">2.</td><td data-bbox="568 1776 1065 1866">Kemukakan jadual audit ke CQA</td><td data-bbox="1065 1776 1244 1866">PTJ</td></tr> </tbody> </table>	Bil	Aktiviti	Tindakan	1.	Pemakluman pelaksanaan audit dalaman PTJ	CQA	2.	Kemukakan jadual audit ke CQA	PTJ	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
Bil	Aktiviti	Tindakan									
1.	Pemakluman pelaksanaan audit dalaman PTJ	CQA									
2.	Kemukakan jadual audit ke CQA	PTJ									

MINIT	AGENDA			TINDAKAN
	Bil	Aktiviti	Tindakan	
	3.	Kemukakan nama Ketua Juruaudit Dalaman PTJ dan Juruaudit dalaman yang bertugas bagi tujuan pelantikan. Sekiranya PTJ memerlukan khidmat Juruaudit UPM, permohonan boleh dikemukakan ke CQA dan menggunakan peruntukan PTJ bagi tujuan bayaran honorarium kepada Juruaudit UPM	CQA & PTJ	
	4.	Daftar maklumat dalam PortalCQA (maklumat audit PTJ dan nota dan penemuan audit)	CQA & PTJ	
	5.	Lapor penemuan audit semasa Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman PTJ dan hantar laporan yang telah disahkan ke CQA	PTJ	
	6.	Analisis dan melaporkan penemuan audit secara keseluruhan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	CQA	
	7.	Laksana tindakan berdasarkan pelan tindakan dan cadangan tarikh penutupan audit yang dipersetujui dan buat pemantauan ke atas laporan penutupan penemuan audit (kemaskini melalui Portal Audit Dalaman CQA)	CQA & PTJ	
(e)	mengambil perhatian bahawa panduan terperinci berkaitan pelaksanaan audit dalaman ini akan diedarkan kepada semua TWP dan TPAD PTJ selewatnya pada 31 Januari 2019.			PAD

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.7	<p>Laporan Analisis Pencapaian Prestasi Keseluruhan ISO UPM Tahun 2018</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum Laporan Analisis Pencapaian Prestasi Keseluruhan ISO 2018 adalah sepetimana Lampiran Agenda 8.0 yang telah dibentang yang merangkumi analisis berkaitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) pencapaian objektif kualiti dan keberkesanan kawalan risiko pengurusan kualiti QMS; (ii) pengurusan objektif keselamatan maklumat dan keberkesanan kawalan pelan pemulihan risiko ISMS; dan (iii) pencapaian objektif pengurusan alam sekitar, keberkesanan kawalan risiko alam sekitar dan kepatuhan undang-undang alam sekitar EMS. <p>(b) mengambil perhatian berhubung punca dan tindakan pembetulan terhadap objektif kualiti QMS tahun 2016 dan 2017 yang tidak mencapai sasaran adalah seperti di Lampiran D. Secara ringkasnya, hasil analisis pencapaian objektif kualiti tersebut menunjukkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) objektif kualiti yang tidak dicapai dilaksana tindakan pembetulan dan dipantau; (ii) punca/sebab dominan objektif kualiti tidak dapat dicapai adalah berpunca daripada manusia, kaedah dan diikuti dengan <i>material/bahan/aset</i>; (iii) pemantauan berterusan menerusi laporan serta tindakan pembetulan berasaskan punca yang tepat adalah penting bagi memastikan objektif kualiti tercapai. <p>(c) mengambil perhatian bahawa keberkesanan kawalan risiko pengurusan kualiti hanya dapat diukur pada tahun 2019 selepas proses penilaian semula keberkesanan tindakan dilaksana oleh semua PTJ dan maklum balas laporan dikemukakan kepada pihak CQA selewatnya pada 22 Januari 2019.</p>	<p>Makluman</p> <p>TWP PP, TWP PTJ berkenaan (rujuk Lampiran D)</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(d) turut mengambil maklum bahawa pencapaian prestasi ISO berikut telah dipantau dan dikawal dengan berkesan bagi memastikan pencapaiannya melalui kaedah berikut, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) pengukuran objektif keselamatan maklumat dan keberkesanannya kawalan pelan pemulihan risiko keselamatan maklumat dipantau melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS secara berkala; dan (ii) pencapaian objektif pengurusan alam sekitar dan kepatuhan undang-undang alam sekitar dipantau dan dikawal melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kerja EMS dan Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan EMS. <p>(e) mengambil maklum keberkesanannya kawalan risiko alam sekitar masih belum dapat dinilai memandangkan peralihan dan kuatkuasa standard baru bermula pada tahun 2018 dan dijangka analisis keberkesanannya pelaksanaannya dapat dibentangkan pada sukuan ketiga (Q3) atau sukuan keempat (Q4) tahun 2019.</p>	Makluman
Minit 42.8	<p>Laporan Pelaksanaan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM Tahun 2018</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum laporan pelaksanaan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM yang telah diadakan pada 2 November 2018 adalah sepertimana yang telah dibentang melalui Lampiran Agenda 9.0. Laporan merangkumi maklumat objektif dan sejarah penganjuran HKIP, senarai anugerah yang dipertandingkan mengikut tahun, jumlah peruntukan dan perbelanjaan, pecahan kehadiran 2018 berdasarkan PTJ dan senarai pemenang hadiah/anugerah yang dipertandingkan.</p> <p>(b) mengambil maklum antara penambahbaikan HKIP 2019 yang dicadangkan semasa Mesyuarat <i>Post Mortem</i> HKIP 2018 adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) kaedah serahan tunai kepada pemenang digantikan dengan serahan slip butiran bayaran semasa majlis HKIP yang boleh dituntut oleh pemenang di Kaunter Bendahari UPM; 	Penyelaras EMS, KB PKP Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(ii) nama ahli jawatankuasa, kriteria dan kaedah penilaian anugerah/hadiah serta latar belakang projek KIK/Lean/Inovasi Perkhidmatan perlu dimuktamadkan pada awal tahun bagi mengelakkan perubahan peringkat akhir pada buku program;</p> <p>(iii) Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah turut disaran mewujudkan pertandingan berbentuk kesenian dan kebudayaan bagi membantu sama untuk mengiktiraf kreativiti dan bakat yang ada dalam kalangan pekerja UPM;</p> <p>(iv) saranan supaya kadar bayaran hadiah/anugerah HKIP diteliti dan ditingkatkan supaya selaras dengan kadar hadiah bagi anugerah inovasi lain seumpamanya yang dianjurkan di UPM yang mana kadar hadiah yang ditetapkan adalah jauh lebih tinggi berbanding kadar hadiah untuk HKIP;</p> <p>(v) cadangan menggabungkan elemen apresiasi majlis konvokesyen bersama sambutan HKIP bagi membantu meningkatkan penyertaan terutamanya daripada kalangan pegawai akademik; dan</p> <p>(vi) saranan menjadikan inovasi Kumpulan e-RISE (Bahagian Audit Dalam) sebagai modul untuk dikongsikan dengan PTJ lain berkaitan kaedah meningkatkan kualiti kerja/tugas tanpa perlu melibatkan pembangunan sistem.</p> <p>(c) mengambil maklum bahawa semua penambahbaikan yang dicadangkan ini akan diteliti dan diambil tindakan oleh Jawatankuasa Induk Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan tahun 2019 yang akan dibentuk kelak.</p>	Makluman
Minit 42.9	<p>Laporan Pelaksanaan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018</p> <p>(a) Mesyuarat mengambil maklum berhubung Laporan Pelaksanaan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018 adalah sepertimana pada Lampiran Agenda 10.0 yang telah dibentang yang merangkumi maklumat berkaitan:</p> <p>(i) ringkasan pelaksanaan tindakan;</p>	Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(ii) pelaporan dan pemakluman keputusan;</p> <p>(iii) matlamat pelaksanaan;</p> <p>(iv) keahlian dan terma rujukan Jawatankuasa Induk Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran; dan</p> <p>(vi) komponen dan sub komponen penilaian.</p> <p>(b) Mesyuarat mengambil maklum lima (5) penambahbaikan yang telah dilaksana pada tahun 2018 berbanding pelaksanaan tahun-tahun sebelumnya adalah seperti berikut:</p> <p>(i) peningkatan markah wajaran bagi Komponen Transformasi daripada 20% kepada 25%;</p> <p>(ii) sub komponen Jaringan Komuniti dan Kelestarian Hijau di bawah Komponen Transformasi menjadi komponen berasingan dan bukan lagi komponen pilihan sebagaimana pelaksanaan tahun 2017 dengan jumlah pemarkahan 10% bagi setiap sub komponen;</p> <p>(iii) tiga (3) kriteria dengan markah tertinggi akan dipilih daripada empat (4) kriteria dalam Komponen Transformasi dengan jumlah wajaran sebanyak 25%;</p> <p>(iv) pengurangan markah wajaran bagi Komponen Pengurusan Pelanggan daripada 20% kepada 15%; dan</p> <p>(v) hanya dua (2) sub komponen dinilai di bawah Komponen Pengurusan Pelanggan iaitu Kajian Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Piagam Pelanggan.</p> <p>(c) Mesyuarat mengambil maklum ringkasan keputusan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018, perbandingan keputusan bagi tahun 2016 hingga 2018, pemenang Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018 serta pemenang keseluruhan bagi anugerah baharu yang diperkenalkan iaitu Anugerah Mutiara Kualiti dan Inovasi Naib Canselor adalah seperti di Lampiran E.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN												
Minit 42.10	<p>(d) Mesyuarat mengambil maklum berhubung permohonan semakan semula pemarkahan oleh beberapa PTJ bagi sub komponen jaringan komuniti dan pengurusan laman web tahun 2018 dan perkara ini telah dikemukakan untuk tindakan pihak peneraju yang terlibat. Selaras dengan itu juga, mesyuarat menyarankan semua TWP untuk membuat semakan terhadap kriteria Sub Komponen Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran tahun 2018 yang dipautkan pada Portal eISO dan memberi maklum balas kepada pihak CQA bagi tujuan penambahbaikan tahun 2019.</p> <p>Rancangan Tindakan Bagi Pengekalan Pensijilan ISO Tahun 2019</p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum ringkasan Rancangan Tindakan bagi Pengekalan Pensijilan ISO Tahun 2019 adalah seperitimana Lampiran Agenda 11.0 yang telah dibentang.</p> <p>(b) mengambil maklum dan perhatian berhubung aktiviti ISO dan pembudayaan kualiti yang dirancang untuk dilaksana pada tahun 2019 adalah seperti berikut, iaitu:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ISO</th><th>Aktiviti/ Program</th><th>Tarikh yang dijadualkan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">QMS, ISMS, EMS</td><td>Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti</td><td>14/02/2019, 09/04/2019, 16/07/2019, 24/10/2019, 10/12/2019</td></tr> <tr> <td>Kuatkuasa Dokumen ISO</td><td>22/02/2019, 19/04/2019, 20/08/2019, 20/12/2019</td></tr> <tr> <td>Taklimat Pemantapan Pengurusan Dokumen ISO</td><td>25/01/2019</td></tr> <tr> <td>Taklimat Pemantapan Penggunaan Sistem Audit Dalaman</td><td>31/01/2019</td></tr> </tbody> </table>	ISO	Aktiviti/ Program	Tarikh yang dijadualkan	QMS, ISMS, EMS	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti	14/02/2019, 09/04/2019, 16/07/2019, 24/10/2019, 10/12/2019	Kuatkuasa Dokumen ISO	22/02/2019, 19/04/2019, 20/08/2019, 20/12/2019	Taklimat Pemantapan Pengurusan Dokumen ISO	25/01/2019	Taklimat Pemantapan Penggunaan Sistem Audit Dalaman	31/01/2019	Semua TWP PP, TWP PTJ Makluman Makluman
ISO	Aktiviti/ Program	Tarikh yang dijadualkan												
QMS, ISMS, EMS	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti	14/02/2019, 09/04/2019, 16/07/2019, 24/10/2019, 10/12/2019												
	Kuatkuasa Dokumen ISO	22/02/2019, 19/04/2019, 20/08/2019, 20/12/2019												
	Taklimat Pemantapan Pengurusan Dokumen ISO	25/01/2019												
	Taklimat Pemantapan Penggunaan Sistem Audit Dalaman	31/01/2019												

MINIT	AGENDA			TINDAKAN
	ISO	Aktiviti/ Program	Tarikh yang dijadualkan	
	QMS	Kursus Audit Dalaman QMS (Keutamaan kepada PTJ yang tidak mempunyai juruaudit dalaman)	20-21/02/2019	
		Kuatkuasa Peluasan PTJ - Hospital Pengajar UPM *audit pertama dijangkakan pada tahun 2020	Mac 2019	
		Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan QMS	23/07/2019	
		Audit SIRIM QMS	17-20/09/2019, 23-27/09/2019	
	ISMS	Bengkel Semakan Penilaian Risiko ISMS	16/04/2019	
		Kursus Audit Dalaman ISMS	25-26/04/2019	
		Audit Dalaman ISMS	13-16/05/2019	
		Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISMS	08/08/2019	
		Bengkel Semakan Penyata Pemakaian	22/08/2019	
	EMS	Audit SIRIM ISMS	30/09/2019 - 02/10/2019	
		Kursus Audit Dalaman EMS	29-30/04/2019	
		Audit Dalaman EMS	24-27/06/2019	
		Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan EMS	08/08/2019	
		Taklimat Skop Inisiatif Hijau dalam Pelaksanaan EMS	05/09/2019	
	Pembudayaan Kualiti	Audit SIRIM EMS	07-09/10/2019	
		Kursus/Latihan Pemantapan Pelaksanaan 5S	22/03/2019	
		Taklimat Anugerah/Hadiah HKIP 2019	10/05/2019	
		Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) 2019	22/11/2019	

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.11	<p>(c) meminta semua TWP mengambil perhatian terhadap tarikh-tarikh aktiviti ISO yang dinyatakan dan membuat pelarasan dengan perancangan aktiviti di peringkat peneraju/PTJ bagi memastikan tidak berlaku pertindihan dengan aktiviti ISO yang dinyatakan terutamanya bagi program yang memerlukan penglibatan semua pekerja di UPM.</p> <p>Hal-hal Lain</p> <p>42.11.1 Penambahan Ahli Jawatankuasa Kualiti UPM</p> <p>Mesyuarat:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) mengambil maklum berhubung cadangan penambahan Penyelaras Pengurusan Risiko Universiti sebagai ahli baharu dalam Jawatankuasa Kualiti UPM sepetimana perincian laporan pada Lampiran Agenda 12.1 yang telah dibentang. (b) mengambil maklum cadangan pelantikan Penyelaras Pengurusan Risiko Universiti ke dalam Jawatankuasa Kualiti UPM dibuat berdasarkan terma rujukan berikut: <ul style="list-style-type: none"> (i) menyelaras perancangan dan penambahbaikan proses pengurusan risiko Universiti; (ii) menyelaras dan menyediakan laporan pemantauan dan keberkesanan pengurusan risiko berkaitan tahap dan kawalan risiko petunjuk prestasi Universiti (Risiko Strategik) dan Sistem Pengurusan Kualiti Universiti (Risiko Operasi/ Fungsian) untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti; dan (iii) memastikan keberkesanan pelaksanaan proses pengurusan risiko Universiti. 	<p>Semua TWP PP, TWP PTJ</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 42.12	<p>(c) meneliti dan bersetuju dengan cadangan untuk melantik Encik Mustapha Kamal Tahir daripada Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi yang juga merupakan Sekretariat Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko UPM sebagai Penyelaras Pengurusan Risiko Universiti bagi Jawatankuasa Kualiti UPM.</p> <p>Penangguhan Mesyuarat</p> <p>Pengerusi mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir ke mesyuarat kali ini.</p> <p>Mesyuarat ditangguhkan pada jam 11.35 pagi dengan bacaan Tasbih Kaffarah dan Surah Al-Asr.</p>	Pengarah CQA/ KB PKP Makluman

SENARAI KEHADIRAN

Kehadiran

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
1.	Prof . Dr. Amin bin Ismail	Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti/Pengerusi Mesyuarat
2.	Encik Mohd. Faizal bin Daud	TWP ISMS/ Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
3.	Encik Mohd. Nazri bin Md. Yasin	TWP (PP) Pejabat Naib Canselor
4.	Encik Shahriman bin Hashim	TWP(PP) Pej. TNC (Penyelidikan dan Inovasi)
5.	Puan Hajjah Izariahwati binti Mohd Isa	TWP (PP) Pejabat Bursar
6.	Encik Shaifol Yazam bin Mat	TWP (PP) Perpustakaan Sultan Abdul Samad
7.	Encik Rosmi bin Othman	TWP (PP) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
8.	Encik Roslan bin Parjo	TWP(PTJ) Pusat Kesihatan Universiti
9.	Encik Taib bin Othman	TWP (PP) Pusat Islam
10.	ASP/PB Ibrahim bin Hassan	TWP (PP) Bahagian Keselamatan Universiti
11.	Encik Mohd Junaidi bin Haji Yasin	TWP (PP) Kolej Kediaman
12.	Encik Ludinata bin Misnun	TWP (PP) Fakulti Perubatan Veterinar
13.	Tuan Haji Abd. Razak bin Ahmad	TWP (PP) Penerbit
14.	Cik Syaakiratul Hasanah binti Rossidi	TWP (PTJ) Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa
15.	Puan Zuraidah binti Ahmad	TWP (PTJ) Fakulti Pertanian
16.	Encik Mohd Sopian bin Mohd Zin	TWP (PTJ) Fakulti Perhutanan
17.	Encik Amiruddin bin Abdul Aziz	TWP (PTJ) Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
18.	Puan Fairuz Bawaze'er binti Muchtar	TWP (PTJ) Fakulti Sains
19.	Puan Sarah Salwah binti Adnan	TWP (PTJ) Fakulti Sains dan Teknologi Makanan

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
20.	Puan Salinah binti Junid	TWP (PTJ) Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
21.	Puan Zenaida binti Zenon	TWP (PTJ) Fakulti Rekabentuk dan Senibina
22.	Puan Juita binti Md Tahir	TWP (PTJ) Fakulti Pengajian Alam Sekitar
23.	Encik Sudirman bin Asmadi (secara v.c)	TWP (PTJ) Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPMKB
24.	Encik Mhd. Hussin bin Abd. Rahim	TWP (PTJ) Institut Biosains
25.	Encik Din bin Ayub	TWP (PTJ) Institut Teknologi Maju
26.	Cik Aidawati binti Ramali	TWP (PTJ) Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
27.	Encik Mohd Faiz bin Zakaria	TWP (PTJ) Institut Kajian Perladangan
28.	Cik Nor Azizah binti Tamsi	Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pejabat Pendaftar
29.	Cik Norzaina binti Darus	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU), Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
30.	Puan Noorizai binti Haji Mohamad Noor	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (KBPKP) Pusat Jaminan Kualiti
31.	Puan Rozi binti Tamin	Penyelaras Audit Dalam (PAD) Pusat Jaminan Kualiti
32.	Puan Shamriza binti Shari	Pegawai Kawalan Dokumen (PKD) Pusat Jaminan Kualiti

Turut Hadir

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
1.	Prof. Madya Dr. Noor Azman bin Ali	Timbalan Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti
2.	Puan Lailawati binti Bakar	Wakil TWP (PP) Pej. TNC (Akademik dan Antarabangsa)
3.	Puan Nor Salina binti Ahmad Soobni	Wakil TWP (PP) Pej. TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat)
4.	Puan Ruzaina binti Ahmad Radzaly	Wakil TWP (PTJ) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
5.	Tuan Haji Abd Kader bin Mohd Alias	Wakil TWP (PP) Pusat Kebudayaan dan Kesenian SSAAS
6.	Encik Zainalabidin bin Abd. Wahid	Wakil TWP (PP) Taman Pertanian Universiti
7.	Puan Nariza binti Mohd Elias	Wakil TWP (PP) Pejabat Penasihat Undang-Undang
8.	Encik Fahrul Asmady bin Yunus	Wakil TWP (PTJ) Fakulti Kejuruteraan
9.	Encik Abdol Rahman bin Sharif	Wakil TWP (PTJ) Fakulti Pengajian Pendidikan
10.	Encik Saiful Bahrie bin Abdul Manap	Wakil TWP (PTJ) Fakulti Ekologi Manusia
11.	Puan Norliyana binti Naharuddin	Wakil TWP (PTJ) Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
12.	Encik Mohd Fauzi bin Mohd Yusof	Wakil TWP (PTJ) Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
13.	Puan Siti Suhailah binti Abdullah	Wakil TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia
14.	Puan Siti Nadirah binti Mat Na'ain	Wakil Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar
15.	Puan Hajera binti Tahir	Pejabat Bursar
16.	Morni Yati binti Ibrahim	Perpustakaan Sultan Abdul Samad
17.	Puan Siti Fatimah binti Hasim	Pusat Jaminan Kualiti

Tidak Hadir (dengan kenyataan)

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
1.	Dr. Mariani Ho Nyuk Onn @ Ariffin	TWP EMS/ Fakulti Pengajian Alam Sekitar
2.	Tuan Haji Rosdi bin Wah	TWP (PP) Pej. TNC (Akademik dan Antarabangsa)
3.	Puan Siti Rozana binti Supian	TWP (PP) Pej. TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat)

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
4.	Puan Zainaf binti Udin	TWP (PP) Sekolah Pengajian Siswazah
5.	Tuan Haji Amran bin Zakaria	TWP (PTJ) Pusat Asasi Sains Pertanian
6.	Puan Nor Adida binti Ab Khalid	TWP (PP) Pejabat Pendaftar
7.	Encik Ahmad Nizam bin Abdullah	TWP (PP) Pusat Pembangunan Akademik
8.	Encik Mohd Fuad bin Mahmood	TWP (PP) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
9.	Encik Mohd Khairul bin Zainal Abidin	TWP (PP) Pusat Kebudayaan dan Kesenian SSAAS
10.	Tuan Haji Abdul Ghafar bin Othman	TWP (PP) Taman Pertanian Universiti
11.	Encik Muhamad Adil bin Ahmad Tajuddin	TWP (PP) Pejabat Penasihat Undang-Undang
12.	Encik Mohd Zamanu Al-Mohtadi bin Ekhwan	TWP (PTJ) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
13.	Puan Saliza binti Mustafa	TWP (PTJ) Pusat Antarabangsa
14.	Encik Noor Mohamad bin Shakil Hameed	TWP (PTJ) Fakulti Kejuruteraan
15.	Encik Mohd Pauzi bin Abdul Karim	TWP (PTJ) Fakulti Pengajian Pendidikan
16.	Encik Nasrudin bin Yahya	TWP (PTJ) Fakulti Ekologi Manusia
17.	Tuan Haji Mohd. Aris Fadzillah bin Abdullah	TWP (PTJ) Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
18.	Puan Wan Azma binti Wan Mohd Zin	TWP (PTJ) Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
19.	Encik Suhaifi bin Sulaiman	TWP (PTJ) Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
20.	Puan Farah Deena binti Zainol	TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia
21.	Puan Nurul Hidayah binti Samadi	TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Matematik
22.	Puan Wan Nahariah binti Wan Tahir	TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Produk Halal
23.	Puan Nor Baizura binti Zamri	TWP (PTJ) Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan
24.	Encik Zamre bin Yaacob	TWP (PTJ) Institut Pengajian Sains Sosial
25.	Puan Rina Mazni binti Musa	TWP (PTJ) Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan
26.	Encik Muhamzam bin Mansor	Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar
27.	Dr. Mohd Rafee bin Baharudin	Peneraju EMS, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
28.	Puan Nurhanisah binti Sadun	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi (KBPKAA) Pusat Jaminan Kualiti

Lampiran B

ANALISIS PEMANTAUAN KEBERKESANAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN

Bil.	Cabaran	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesan Tindakan	Tindakan
1.	Dokumen ISO tidak mengikut format yang ditetapkan sebagaimana yang dinyatakan dalam Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO menyebabkan proses kuatkuasa dokumen tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan	Pertukaran pegawai (TPKD) di peringkat peneraju/PTJ	Perjumpaan/ Taklimat khas bersama TPKD PP/PTJ yang terlibat	Pemantauan secara berterusan melalui siri kuatkuasa dokumen	CQA & TPKD PP/PTJ
2.	Pelaksanaan proses kerja sebenar telah ditambahbaik walaubagaimana pun prosedur yang terlibat tidak dikemaskini menyebabkan pelaksanaan tindakan kurang berkesan	Proses kemaskini tidak dilaksana secara berkala	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti & hebahan emel kepada TPKD PP & PTJ	Pemantauan secara berterusan melalui siri kuatkuasa dokumen	CQA & TPKD PP yang berkaitan
3.	Ketiadaan SOP dwibahasa menyebabkan keperluan pihak berkepentingan tidak dapat dipenuhi	Pelaksanaan dwibahasa tidak dapat dilaksana sebagaimana perancangan disebabkan oleh tumpuan diberikan untuk peralihan Standard baharu ISO 9001	Penjadualan semula takwim dwibahasa SOP ISO UPM	Pemantauan secara berkala sepanjang tahun 2019	CQA & TPKD PP yang terlibat

ANALISIS PEMANTAUAN KEBERKESANAN AUDIT DALAMAN

Bil.	Cabaran	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesan Tindakan	Tindakan
1.	Analisis Penutupan Penemuan Audit dalam paparan PortalCQA tidak tepat menyebabkan proses pemantauan status penutupan penemuan audit dalam kurang berkesan kerana terpaksa membuat analisis secara manual	Perubahan keperluan pengguna dalam sistem PortalCQA	Permohonan naiktaraf PortalCQA kepada iDEC	Pemantauan secara berterusan penggunaan PortalCQA	CQA & iDEC
2.	Tindakan pembetulan yang tidak berkesan disebabkan pengenalpastian punca (<i>root cause</i>) tidak tepat (Tidak menggunakan kaedah yang sesuai contoh: 5W) menyebabkan penemuan audit berulang	Tiada perbincangan menyeluruh dilaksana bersama auditee sebenar semasa pengenalpastian cadangan tindakan pembetulan	Penglibatan bersama semua yang terlibat semasa pengenalpastian tindakan pembetulan penemuan audit	Laporan analisis penemuan audit dalam PTJ bagi tahun semasa berbanding tahun-tahun sebelum dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ	PTJ (TWP, TPAD & Auditee)

Bil.	Cabaran	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan	Tindakan
3.	Bukti pelaksanaan tindakan penemuan audit (NCR dan OFI) yang dimuatnaik dalam PortalCQA tidak selaras dengan cadangan tindakan pembetulan (bagi NCR) atau cadangan pelaksanaan tindakan (bagi OFI) yang dinyatakan dalam PortalCQA menyebabkan Juruaudit Dalaman tidak bersetuju dengan tindakan dan penemuan audit tidak boleh ditutup	Kurang komunikasi antara PTJ dengan Juruaudit Dalaman secara terperinci	Mengadakan perbincangan bersama antara PTJ dengan Juruaudit Dalaman sebelum permohonan pengesahan penutupan dibuat	Pemantauan status penutupan penemuan audit secara berkala dalam mesyuarat Pengurusan PTJ <ul style="list-style-type: none"> - laporan penerimaan penemuan audit - status tindakan - status penutupan 	PTJ & Juruaudit Dalaman
4.	Kelewatan proses pemindahan tindakan penemuan audit kepada Peneraju Proses oleh PTJ menyebabkan pelaksanaan tindakan lewat dibuat dan penemuan audit lewat/belum boleh ditutup	Tiada Kesedaran berkaitan proses pindah perlu dilaksanakan oleh PTJ melalui PortalCQA	Memberi latihan berkaitan penggunaan PortalCQA	Pemantauan status penutupan penemuan audit secara berkala dalam mesyuarat JK Kualiti dan Mesyuarat Pengurusan PTJ	CQA dan PTJ (TWP & TPAD)

Lampiran D

**ANALISIS PEMANTAUAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN ISO
(TINDAKAN PEMBETULAN TERHADAP OBJEKTIF KUALITI QMS TAHUN 2016 DAN 2017 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN)**

(i) KPI Tahun 2017

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanannya
1.	Akademik dan Antarabangsa			
a)	Bilangan pascasiswazah antarabangsa	Masalah berkaitan visa pelajar.	<ul style="list-style-type: none">• Bekerjasama dengan lebih erat dengan pihak EMGS dan JIM.• Pemantauan permohonan visa oleh i-PUTRA• Bekerjasama lebih erat antara i-PUTRA/SPS• Menjalin hubungan baik dengan pihak Kedutaan• Mempergiatkan program promosi	Keberkesanannya tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018
b)	Bilangan program yang mendapat akreditasi antarabangsa	Segala keperluan mendapatkan akreditasi telah dilaksanakan. Proses masih berjalan kerana tertakluk kepada keperluan dan prosedur yang panjang	Rujuk Lampiran Agenda 8.0 berkaitan tindakan pembetulan bagi program yang mendapat akreditasi antarabangsa.	Keberkesanannya tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018
c)	Bilangan pelajar inboud	Permohonan visa pelajar mobiliti melalui EMGS.	<ul style="list-style-type: none">• Inisiatif Summer School Program• Memperkenalkan International Inbound Initiative UPM (IIMI UPM)• Memanfatkan MOU dan jaringan dengan universiti luar negara	Keberkesanannya tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
2.	Penyelidikan dan Inovasi			
a)	Penerbitan dalam jurnal berindeks	1) 171 artikel masih <i>in-press</i> 2) 92 artikel Q1 dan Q2 masih <i>in-press</i> 3) 40% daripada pensyarah yang aktif berstatus <i>non corresponding author</i> 4) Pemarkahan eLPPT tidak mewajibkan semua pensyarah sebagai corresponding author 5) <i>Rule of thumb</i> 4:3:2 untuk Profesor : Associate Profesor : Lecturer	1) <i>Writing Enculturation Project (WEP)</i> – fokus kepada 40% non PI 2) <i>Distinguished Lecture & Collaboration Series (DLC Series)</i> bersama PTJ 3) Mesyuarat kolaborasi bersama penyelidik terkemuka 4) Promosi penyelidikan dalam Synthesis dan media sosial 5) <i>Publication hosting</i> bersama penerbit terkemuka dunia dan Pertanika 6) Nobel Laureatte Program – sangkutan penyelidikan 7) Dana penerbitan jurnal, dana <i>editing service</i> 8) Dana Penyelenggaraan dan Kalibrasi Makmal 9) Insentif: a. Makalah Jurnal b. MyRA PTJ c. RCoE	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018
b)	Peratus penerbitan dalam Q1 dan Q2			
c)	Sitasi dalam tempoh lima tahun			

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan												
2.	Penyelidikan dan Inovasi															
d)	Pendapatan daripada pengkomersilan produk, technology know-how, perkhidmatan makmal, inisiatif Edupark, dll	<p>KPI yang diletakkan adalah berdasarkan KPI MyRA. Purata rekod pencapaian 5 tahun sebelum adalah RM4.99 juta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahun</th><th>RM</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td><td>5,852,742</td></tr> <tr> <td>2016</td><td>5,080,248</td></tr> <tr> <td>2015</td><td>5,685,109</td></tr> <tr> <td>2014</td><td>4,732,376</td></tr> <tr> <td>2013</td><td>3,666,620</td></tr> </tbody> </table> <p>Dana Pra Pengkomersilan daripada penaja luar: RM3.39 juta</p>	Tahun	RM	2017	5,852,742	2016	5,080,248	2015	5,685,109	2014	4,732,376	2013	3,666,620	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memperkasakan program Next2U untuk industri dengan pakej sewaan tempat, perkhidmatan makmal, kepakaran, dana penyelidikan dan lain-lain. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelancaran katalog makmal untuk PTJ di UPM ➤ Open Day bersama industry 2) Menaik taraf modul dan lokasi di Edupark ke arah tempat pelancongan bereputasi antarabangsa. 	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018
Tahun	RM															
2017	5,852,742															
2016	5,080,248															
2015	5,685,109															
2014	4,732,376															
2013	3,666,620															

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
2.	Penyelidikan dan Inovasi			
e)	Bilangan staf yang terlibat dalam projek menyelidikan secara kerjasama	National 15% from total staff International 10% from total staff (MYRA benchmark)	1) Mempergiatkan aktiviti / program penjanaan geran bersama pihak luar 2) Program pembangunan kompetensi penyelidik 3) Projek IGP (identify, groom, and promote) 4) Projek satu PTJ satu Industri / Komuniti 5) Padanan kepakaran VS Potential Partner requirement 6) Penawaran Matching grant	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan															
3.	Pengurusan Kewangan																		
	Peratus penjanaan pendapatan berbanding belanja mengurus	<p>Anggaran perbelanjaan dan anggaran terimaan geran kerajaan seperti berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Anggaran Asal</th> <th>Sebenar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sumber Dalaman (Penjanaan,115j + Reserve 60j)</td> <td>238j</td> <td>175j</td> </tr> <tr> <td>Geran Kerajaan</td> <td>402j</td> <td>439j</td> </tr> <tr> <td>Belanja</td> <td>640j</td> <td>614j</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>37%</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Penjanaan sumber dalaman tidak mencapai Anggaran Asal</p>		Anggaran Asal	Sebenar	Sumber Dalaman (Penjanaan,115j + Reserve 60j)	238j	175j	Geran Kerajaan	402j	439j	Belanja	640j	614j	%	37%	28%	<ul style="list-style-type: none"> • T20 (16 fakulti , 350 pelajar) : RM2.10 juta • <i>Short Courses</i> (1 jabatan 1 kursus/seminar) : RM2.56 juta • Tambahan bilangan pelajar Antarabangsa (PG) : RM2.84 juta • Summer School (1 program 1 fakulti) : RM0.5 juta • Penjimatan kos /inisiatif lain untuk tumpung GAP (10% x kos per PTJ) : RM63 juta <p>Jumlah = RM71 juta</p>	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018
	Anggaran Asal	Sebenar																	
Sumber Dalaman (Penjanaan,115j + Reserve 60j)	238j	175j																	
Geran Kerajaan	402j	439j																	
Belanja	640j	614j																	
%	37%	28%																	

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
4.	Perkhidmatan Perpustakaan & ICT			
	Mengekalkan kedudukan laman web UPM di Webometrics pada kedudukan tiga teratas di Malaysia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang artikel yang dapat menarik minat individu/organisasi luar untuk membuat pautan ke Laman Web UPM/PTJ 2. Hubungan rangkaian (networking) dengan institusi / organisasi luar kurang berkesan 3. Aktiviti pemasaran mengenai produk/ pengetahuan/penyelidikan/kemahiran/ kepakaran di UPM tidak dilaksanakan dengan berkesan 4. Kandungan Laman Web tidak menarik 5. Kurang menyumbang kepada masyarakat 	<p>A. Meningkatkan saiz</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan artikel berkala PTJ 2. Menyediakan ruangan artikel/blog untuk warga UPM menyumbang melalui laman web peribadi masing-masing 3. Dijadikan sebagai KPI <p>B. Meningkatkan inlink</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melatih warga UPM kaedah penulisan yang menarik. 2. Memastikan setiap jabatan/bahagian/seksyen /unit PTJ menyediakan artikel berkala yang menarik. 3. Melatih content marketing menggunakan media sosial 4. Memastikan kandungan-kandungan dipromosi dengan berkesan melalui media sosial UPM/PTJ 5. Mempunyai sasaran standard utk kategori domain TLD (.gov / .org / .edu / .com) 6. Menyediakan artikel/pelaporan berimpak tinggi kepada UPM 	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018

Bil.	KPI	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
5.	Pertanian			
	Kedudukan dalam penarafan global	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bilangan universiti dalam penarafan telah bertambah 2. Pegawai akademik UPM kurang membuat rujukan hasil penyelidikan UPM 3. Terdapat perubahan pemberat bagi indikator "<i>International Collaboration</i>" iaitu daripada 10% tahun 2016 kepada 5% pada 2017 4. Indikator baharu Best Global Universities Ranking by Subjects -US News & World Report bagi tahun ini: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Percentage of total publications with international collaboration</i> - <i>Number of highly cited papers that are among the top 1 percent most cited in their respective field</i> - <i>Percentage of total publications that are among the top 1 percent most highly cited papers</i> 5. Indikator lama menjadi kekuatan UPM telah dikeluarkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolaborasi dengan universiti di Eropah dan Amerika 2. Semua penyelidik mendaftar di bawah Mendeley.com (<i>academic social network</i>) untuk meningkatkan jaringan, sitasi dan reputasi akademik. 3. Mendapatkan geran untuk penyelidikan bersama dengan universiti / agensi antarabangsa 4. Menggalakkan pegawai akademik baharu yang menamatkan pengajian di luar Negara untuk meneruskan kolaborasi antarabangsa terutamanya Eropah dan Amerika 5. Menyebarluaskan hasil kerja penyelidikan UPM 6. Memasukkan Indikator baharu Best Global Universities Ranking by Subjects -US News & World Report dalam KPI Matlamat 4 7. Menjalin kerjasama penyelidikan dan menjemput '<i>renown scientist</i>' dan pasukannya untuk menjalankan penyelidikan di UPM 	Keberkesanan tindakan akan merujuk kepada pencapaian KPI Q4 2018

(ii) Pelan Fungsian dan Aras

Tahun 2016

Bil.	PTFA	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
1.	<u>Penilaian tesis</u> Peratusan pelajar yang menduduki viva dalam tempoh 3 bulan selepas penyerahan tesis kepada SPS untuk pemeriksaan.	Kelewatan pemeriksa mengemukakan laporan dan kekangan mendapatkan tarikh viva	Pemantapan proses pemantauan dibuat dari semasa ke semasa	
	<u>PEROLEHAN</u> Borang penilaian prestasi pembekal secara online Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun	-	Mesyuarat Penilaian Prestasi Syarikat PTJ diadakan di antara PTJ dan syarikat untuk mengenalpasti masalah	

Tahun 2017

Bil.	PTFA	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
1.	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan (60%)	Pencapaian pada tahun 2016 adalah 48.14%. Sasaran pencapaian dinaikkan kepada 60% pada tahun 2017 disebabkan dengan kemasukan UM dan USM dalam pemilihan pelajar melalui BPKP JPT, dijangka peratus calon menolak tawaran akan menurun disebabkan tiada lagi tawaran berganda . Namun demikian jangkaan pencapaian kepada 60% telah tersasar.	Sasaran pencapaian perlu diteliti semula untuk tahun 2018.	

Tahun 2017

Bil.	PTFA	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
2.	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189) (15 Buah)	Dua makmal akreditasi di IPPH telah ditarik balik sijil akreditasi disebabkan terdapat perubahan struktur organisasi yang melibatkan kompetensi staf	Membangun-kan prosedur pengurusan akreditasi makmal	
3.	<u>Perolehan</u> Borang penilaian prestasi pembekal secara online Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 95% ke atas	Pemarkahan diberi oleh pentadbir kontrak atau pegawai di PTJ berdasarkan prestasi syarikat dan ianya di luar kawalan peneraju proses.	Jawatankuasa Perolehan akan mengkaji semula soalan yang lebih bersesuaian.	
4.	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	Sebanyak 7 syarikat telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%. 1. Kelewatan semasa penghantaran bekalan di PTJ dan sukar dihubungi. 2. Masalah dari segi penghantaran kerana pihak syarikat menggunakan perkhidmatan pihak ketiga (GDEX). 3. Bekalan kurang kualiti. 4. Pembekal telah tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.	Perjumpaan bersama pihak syarikat akan diadakan pada bulan Februari 2018. Mulai tahun 2017, mana-mana syarikat yang memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%, secara berturut-turut untuk perolehan dan PTJ yang sama, surat peringatan beserta notis teguran untuk sekatan akan dikeluarkan kepada syarikat tersebut. Seksyen Perolehan Pejabat Bursar akan meneliti cadangan untuk membuat sekatan ke atas syarikat selepas surat peringatan dikeluarkan.	

Bil.	PTFA	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
			Syarikat yang melanggar mana-mana syarat-syarat kontrak akan diambil tindakan berdasarkan kontrak.	
5.	Memastikan staf menghadiri latihan Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	<p>PTJ melaporkan staf yang tidak menghadiri latihan kerana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf akan bersara dalam tahun berkenaan dan tidak lagi berminat untuk menghadiri latihan. 2. Mempunyai terlalu banyak cuti sakit (MC) sehingga tidak mempunyai masa untuk menghadiri latihan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengemukakan kertas kerja ke JKLU untuk kelulusan bagi pengecualian pengiraan. 2. Melakukan intervensi bersama PTJ dengan membuat pemantauan dan memberikan peringatan. 	
6.	<u>Kawalan Kos</u> Mengoptimalkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	Pengurangan penjimatan utiliti disebabkan pada tahun 2016 UPM telah menerima bayaran tuntutan yang dibuat ke atas caj meter air yang dikongsi bersama Jabatan Pertanian.	Portfolio penjimatan baharu akan ditambah bagi tahun 2018 dan dipelbagaikan bagi merealisasikan penjimatan yang disasarkan.	
7.	<u>Konsultasi Perubatan</u> Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran Peratusan pelanggan mendapat rawatan	Nisbah pesakit kepada Pegawai Perubatan meningkat dan seterusnya mempengaruhi waktu menunggu untuk mendapat konsultasi perubatan.	Memandangkan faktor ini bukan dalam kawalan PKU, PKU bersetuju untuk menurunkan sasaran yang ditetapkan dari 90% ke 85%.	

Bil.	PTFA	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
8.	<u>Pengurusan Dewan Dan Perkhidmatan Kebudayaan</u> Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	Kelembapan ekonomi yang menyebabkan pelanggan kurang melaksanakan program/majlis diluar.	Memperluaskan rangka promosi bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan kepada pihak swasta dan agensi kerajaan seperti TV3, RTM, Astro dan lain-lain badan swasta dan kerajaan.	
9.	<u>Tuntutan pelanggaran kontrak perkhidmatan staf</u> 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	Notis tuntutan dikeluarkan melebihi tempoh 7 hari bekerja kerana Pegawai baharu masih dalam proses memahami perjalanan dan prosedur kerja	Pegawai telah meletak jawatan berkuat kuasa 31 Julai 2017 dan pegawai baharu yang menggantikannya telah diberi penerangan mengenai Garis Panduan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan dan senarai dokumen lengkap untuk notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	

(iii) Piagam Pelanggan 2017

Bil.	Cabaran	Root Cause/ Punca	Tindakan Pembetulan	Keberkesanan Tindakan
1.	Kesilapan di pihak pelanggan	Pelanggan tidak mengikut SOP yang diamalkan	Memastikan pelanggan mematuhi SOP sedia ada	Urusan kerja dilaksanakan mengikut SOP yang telah disediakan
2.	Kesilapan di pihak PTJ	Pernyataan tempoh masa tindakan kerja yang tidak jelas	Pindaan kepada pernyataan piagam pelanggan dengan memasukkan tempoh masa yang lebih jelas kepada pelanggan	Piagam pelanggan yang lebih jelas disediakan untuk memudahkan pelanggan
3.	Piagam Pelanggan tidak boleh diukur kerana kaedah pengukuran yang tidak jelas	Pernyataan Piagam Pelanggan yang tidak boleh diukur	Pindaan/Gugur pernyataan yang tidak boleh diukur	Piagam pelanggan yang lebih berkualiti dan boleh diukur dibangunkan oleh PTJ

PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018



5 Bintang = Tiada



4 Bintang = 21 PTJ



3 Bintang = 37 PTJ

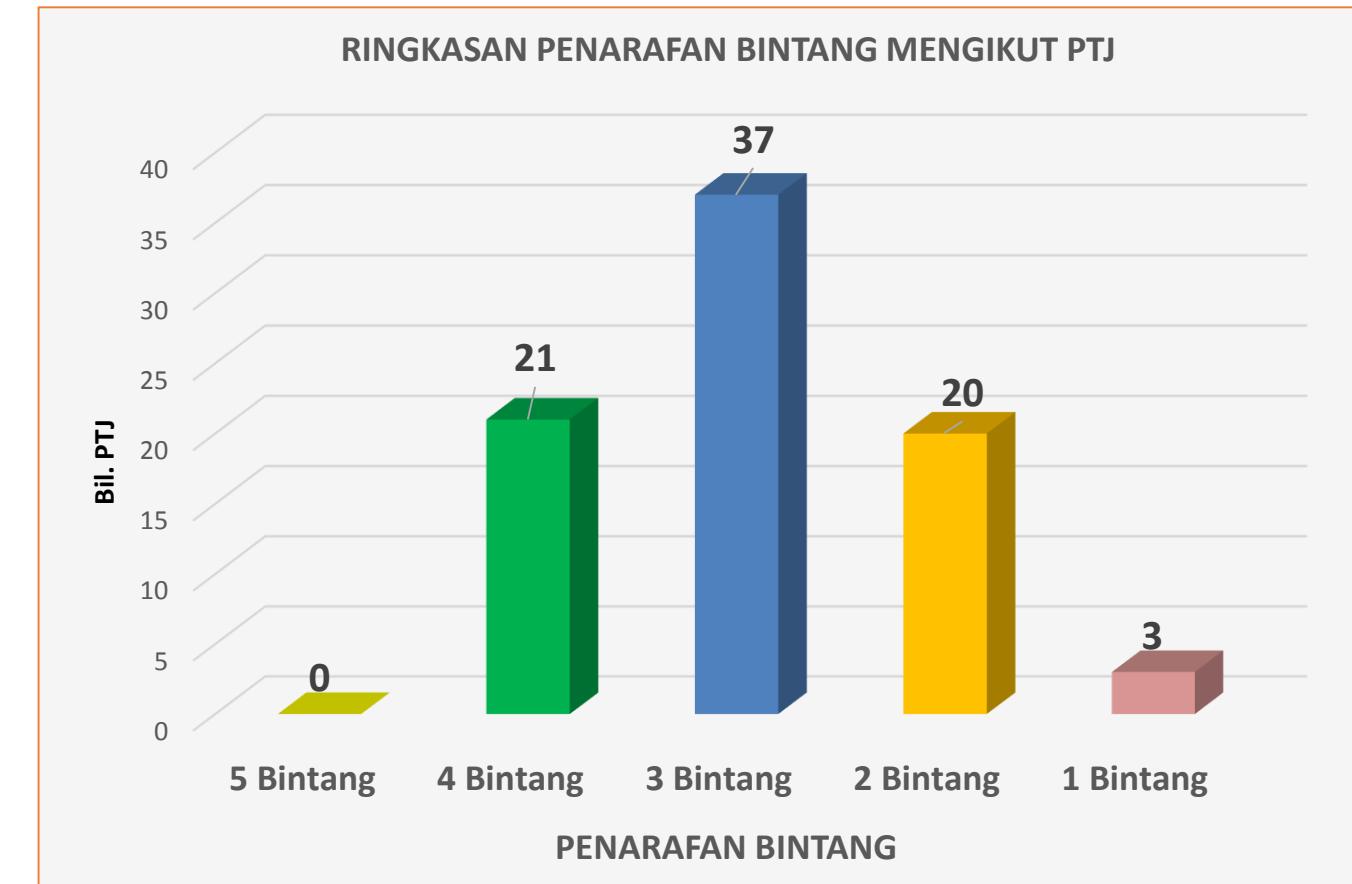


2 Bintang = 20 PTJ



1 Bintang = 3 PTJ

PENETAPAN STAR RATING :	
90.00-100.00	5
80.00-89.99	4
70.00-79.99	3
60.00-69.99	2
≤59.99	1

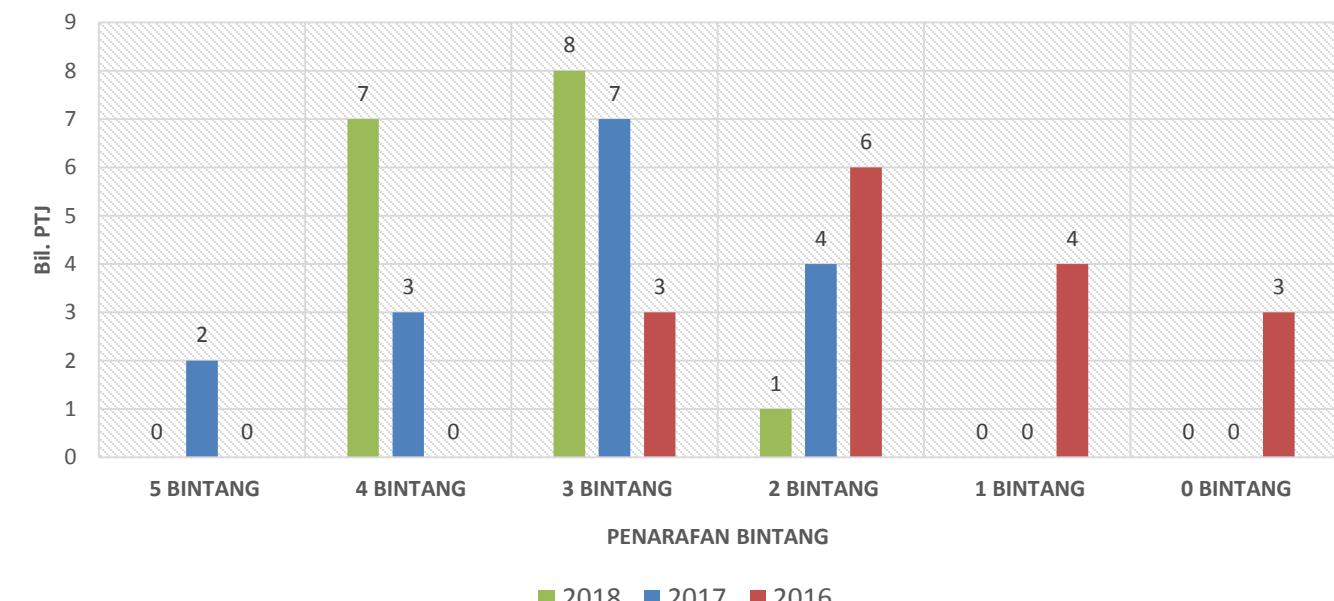


PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

FAKULTI

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	2	0
2	4 Bintang	7	3	0
3	3 Bintang	8	7	3
4	2 Bintang	1	4	6
5	1 Bintang	0	0	4
6	0 Bintang	-	-	3
JUMLAH PTJ		16	16	16

PERBANDINGAN PENARAFAN BINTANG 2016-2018 (FAKULTI)



**PENARAFAN
BINTANG
PENGURUSAN
PENTADBIRAN**

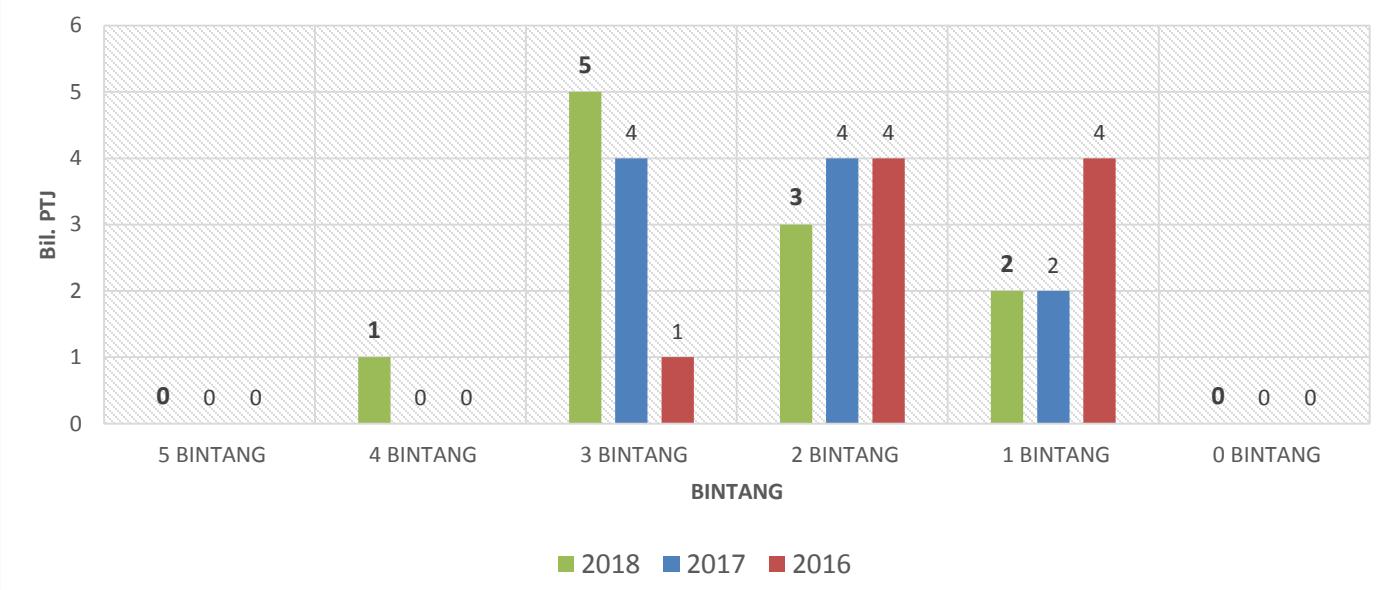


Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan Bintang		
			2018	2017	2016
1.	Fakulti	Ekologi Manusia	4	5	3
2.	Fakulti	Ekonomi dan Pengurusan	4	4	2
3.	Fakulti	Pertanian	4	3	2
4.	Fakulti	Sains	4	3	1
5.	Fakulti	Kejuruteraan	4	5	3
6.	Fakulti	Pengajian Alam Sekitar	4	4	0
7.	Fakulti	Sains dan Teknologi Makanan	4	3	2
8.	Fakulti	Pengajian Pendidikan	3	3	3
9.	Fakulti	Perubatan dan Sains Kesihatan	3	3	2
10.	Fakulti	Bahasa Moden dan Komunikasi	3	3	0
11.	Fakulti	Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	3	2	2
12.	Fakulti	Rekabentuk dan Senibina	3	4	2
13.	Fakulti	Perhutanan	3	3	0
14.	Fakulti	Bioteknologi dan Sains Biomolekul	3	2	1
15.	Fakulti	Sains Pertanian dan Makanan	3	2	1
16.	Fakulti	Perubatan Veterinar	2	2	1

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM INSTITUT

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	0	0
2	4 Bintang	1	0	0
3	3 Bintang	5	4	1
4	2 Bintang	3	4	4
5	1 Bintang	2	2	4
6	0 Bintang	-	-	0
JUMLAH PTJ		11	10	9

PENARAFAN BINTANG (INSTITUT)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



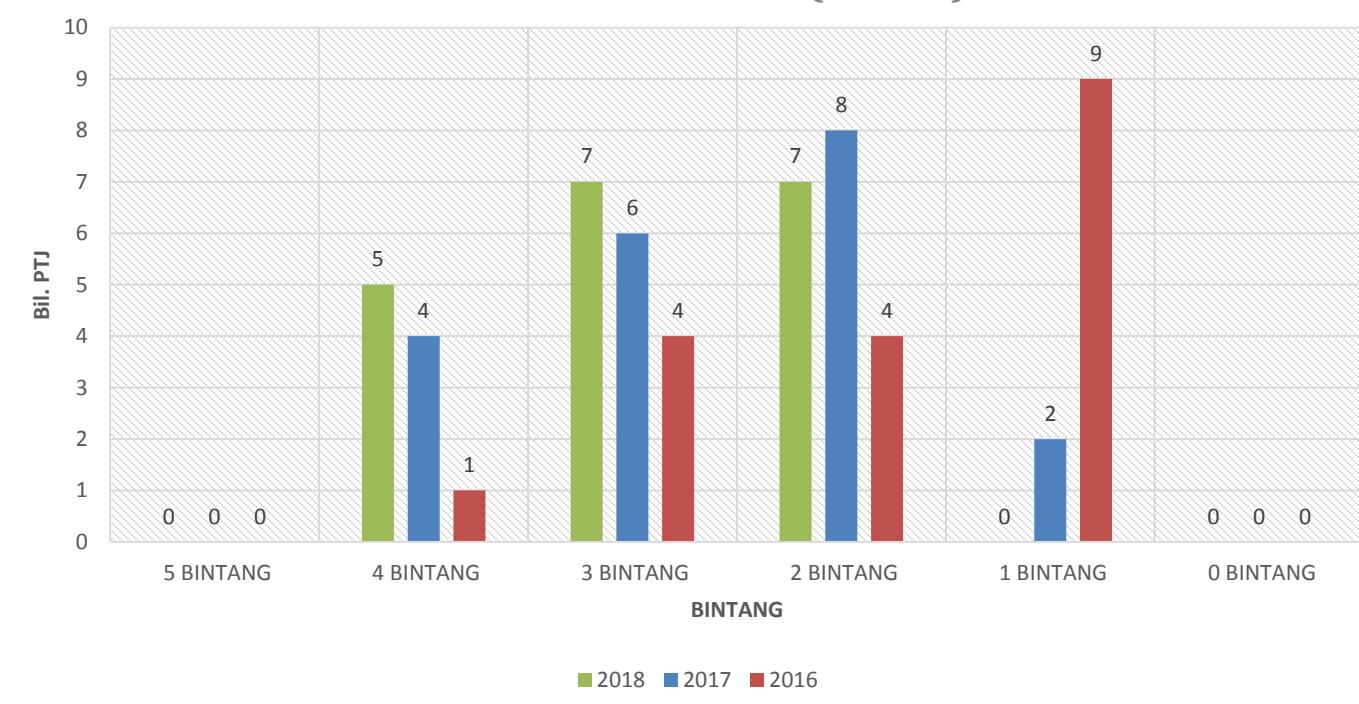
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Institut	Penyelidikan Matematik	4	3	1
2	Institut	Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan	3	3	2
3	Institut	Pengajian Sains Sosial	3	3	2
4	Institut	Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	3	2	1
5	Institut	Biosains	3	3	3
6	Institut	Teknologi Maju	3	1	2
7	Institut	Penyelidikan Produk Halal	2	2	2
8	Institut	Penyelidikan Penuaan Malaysia	2	2	1
9	Institut	Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	2	1	1
10	Institut	Kajian Perladangan	1	2	-
11	Institut	Antarabangsa Akuakultur dan Sains Aquatik (IAQUAS) (Nota: Tahun 2017 dikenali sebagai Pusat Sains Marin di bawah Pejabat TNCP mendapat 3 bintang)	1	-	-

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

PUSAT

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	0	0
2	4 Bintang	5	4	1
3	3 Bintang	7	6	4
4	2 Bintang	7	8	4
5	1 Bintang	0	2	9
6	0 Bintang	-	-	0
JUMLAH PTJ		19	20	18

PENARAFAN BINTANG (PUSAT)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN


Nota:

Pada tahun 2017, Pusat Sains Marin masih di bawah kategori Pusat. Mulai tahun 2018, dikenali sebagai Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Aquatik (IAQUAS) bertukar ke kategori Institut

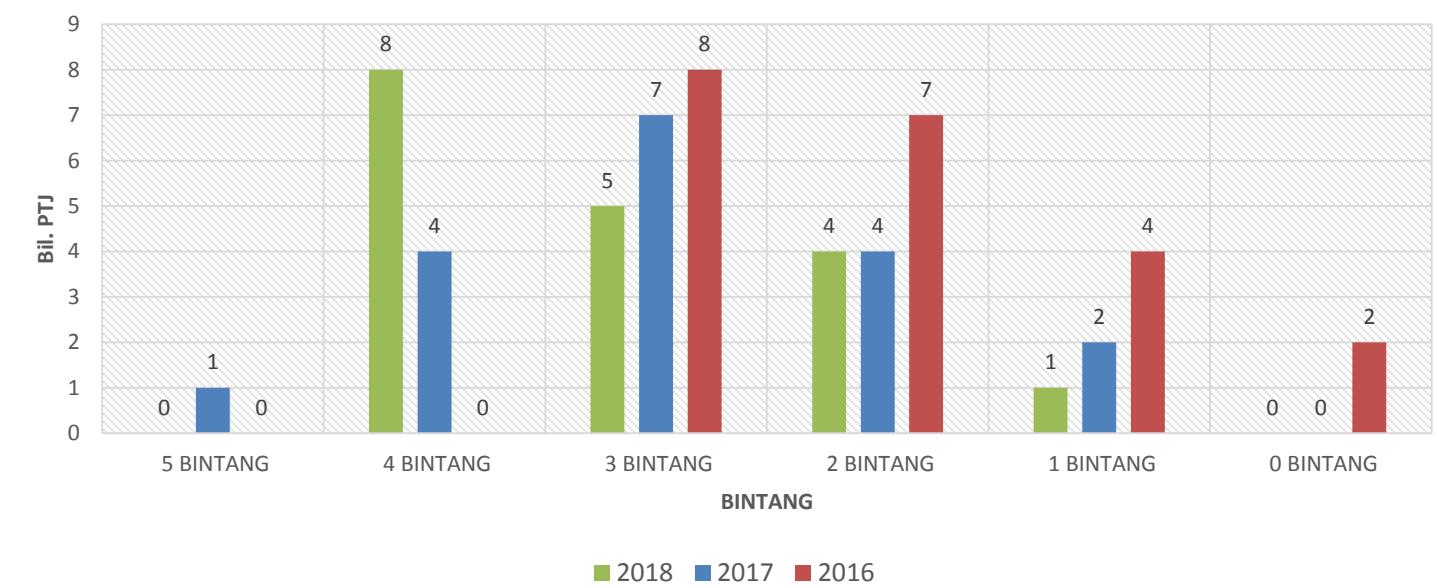
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Pusat	Alumni	4	3	2
2	Pusat	Transformasi Komuniti Universiti	4	2	1
3	Pusat	Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	4	4	4
4	Pusat	Pengurusan Wakaf, Zakat & Endowmen	4	2	-
5	Pusat	Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	4	3	3
6	Pusat	Jaminan Kualiti	3	4	2
7	Pusat	Kesihatan Universiti	3	4	3
8	Pusat	Antarabangsa	3	2	1
9	Pusat	Pengurusan Penyelidikan	3	4	3
10	Pusat	Sukan	3	2	1
11	Pusat	Islam	3	2	1
12	Pusat	Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	1	1
13	Pusat	Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	2	3	1
14	Pusat	Pembangunan Akademik	2	1	1
15	Pusat	Hubungan dan Jaringan Industri	2	2	2
16	Pusat	Asasi Sains Pertanian	2	3	2
17	Pusat	Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	2	2	1
18	Pusat	Sumber dan Pendidikan Kanser	2	3	1
19	Pusat	Pengimejan Diagnostik Nuklear	2	2	3

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

PEJABAT/BAHAGIAN/ SEKOLAH/AKADEMI/ PERKHIDMATAN

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	1	0
2	4 Bintang	8	4	0
3	3 Bintang	5	7	8
4	2 Bintang	4	4	7
5	1 Bintang	1	2	4
6	0 Bintang	-	-	2
JUMLAH PTJ		18	18	21

PENARAFAN BINTANG (PEJABAT/BAHAGIAN/ SEKOLAH/AKADEMI/ PERKHIDMATAN)



PEJABAT/BAHAGIAN/ SEKOLAH/AKADEMI/ PERKHIDMATAN

PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN


Nota:

Mulai tahun 2017, Pejabat Timbalan Naib Canselor tidak dinilai dalam penarafan bintang

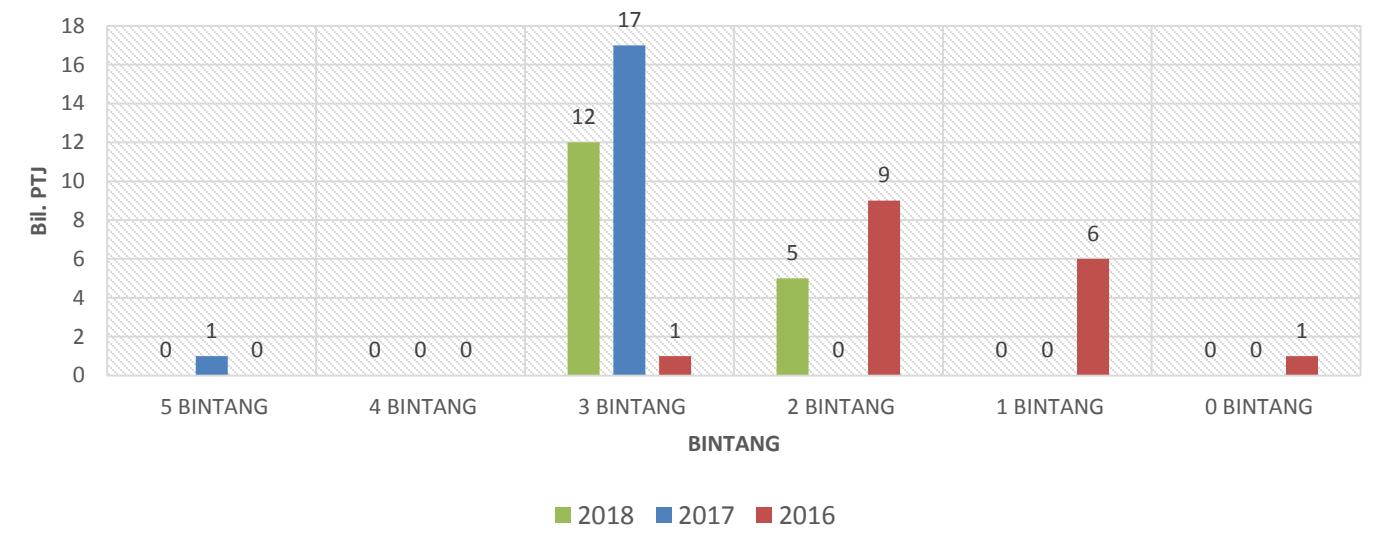
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Perkhidmatan	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	3	3
2	Pejabat	Strategi Korporat dan Komunikasi	4	3	2
3	Bahagian	Hal Ehwal Pelajar	4	5	2
4	Perkhidmatan	Putra Science Park	4	4	3
5	Perkhidmatan	Taman Pertanian Universiti	4	3	0
6	Akademi	Sukan	4	3	2
7	Bahagian	Audit Dalam	4	4	3
8	Pejabat	Pendaftar	4	3	3
9	Pejabat	Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	3	1
10	Pejabat	Bahagian Pentadbiran Pejabat Naib Canselor	3	4	3
11	Sekolah	Pengajian Siswazah	3	3	3
12	Perkhidmatan	Penerbit	3	1	2
13	Pejabat	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	3	2	2
14	Bahagian	Keselamatan	2	2	0
15	Bahagian	Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	2	2	2
16	Pejabat	Bursar	2	4	1
17	Bahagian	Kaunseling	2	2	-
18	Pejabat	Penasihat Undang-Undang	1	1	1

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

KOLEJ

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	1	0
2	4 Bintang	0	0	0
3	3 Bintang	12	17	1
4	2 Bintang	5	0	9
5	1 Bintang	0	0	6
6	0 Bintang	-	-	1
JUMLAH PTJ		17	18	17

PENARAFAN BINTANG (KOLEJ)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN


Nota:

Pada tahun 2018, Kolej Sri Rajang UPMKB tidak dinilai di bawah kategori Kolej tetapi dinilai bersekali dengan Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kampus Bintulu

Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Kolej	Empat Belas	3	5	2
2	Kolej	Sultan Alaeddin Suleiman Shah	3	3	2
3	Kolej	Tun Perak	3	3	1
4	Kolej	Pendeta Za'ba	3	3	2
5	Kolej	Tujuh Belas	3	3	1
6	Kolej	Sebelas	3	3	2
7	Kolej	Kedua	3	3	1
8	Kolej	Kelima	3	3	2
9	Kolej	Sepuluh	3	3	0
10	Kolej	Dua Belas	3	3	2
11	Kolej	Mohamad Rashid	3	3	1
12	Kolej	Tun Dr. Ismail	3	3	2
13	Kolej	Enam Belas	2	3	1
14	Kolej	Tiga Belas	2	3	3
15	Kolej	Canselor	2	3	2
16	Kolej	Keenam	2	3	2
17	Kolej	Lima Belas	2	3	1

PEMENANG ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018



2 PERPUSTAKAAN SULTAN
ABDUL SAMAD



1 PUSAT ALUMNI



3 FAKULTI EKOLOGI MANUSIA



FAKULTI EKOLOGI MANUSIA

Anugerah baharu diperkenalkan pada tahun 2018

Pemenang keseluruhan
yang memenangi anugerah utama
iaitu **Anugerah Penarafan**
Bintang Pengurusan
Pentadbiran termasuk **Anugerah-**
anugerah lain, hadiah serta
pertandingan yang dianjurkan
sempena Sambutan Hari Kualiti dan
Inovasi Pekhidmatan (HKIP) Universiti
Putra Malaysia.