

KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM Kali Ke-8 berkuat kuasa pada: **09 Mei 2012**

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
PGR-3/2012	Pengurusan Kualiti UPM	Manual Kualiti- (UPM/PGR/MK001) No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012	Manual Kualiti- (UPM/PGR/MK001) No Isu: 02, No. Semakan 04, tarikh kuatkuasa: 09/05/2012	(P)
		ISI KANDUNGAN 9.0 SEJARAH SEMAKAN Lampiran 6: Objektif Kualiti UPM Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras	ISI KANDUNGAN 9.0 SEJARAH SEMAKAN Lampiran 6: <u>Petunjuk Prestasi Utama (KPI)</u> UPM Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras	
		1.0 SKOP 1.2 Penggunaan SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali Putra Science Park, Pusat Penempatan Kerjaya, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear dan Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARE).	1.0 SKOP 1.2 Penggunaan SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali <i>Putra Science Park, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear dan Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARE).</i>	P
3.0 ISTILAH DAN DEFINISI - PT: Pusat Tanggungjawab seperti fakulti, institut, sekolah, Pejabat Pendaftar dan sebagainya	3.0 ISTILAH DAN DEFINISI <u>Objektif Kualiti : Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti</u> <u>PTJ:</u> Pusat Tanggungjawab seperti fakulti, institut, sekolah, Pejabat Pendaftar dan sebagainya			

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>4.2.1 – a. pernyataan Dasar Kualiti dan Pelan Kualiti seperti yang diterangkan dengan terperinci dalam Bahagian 5.3 - Dasar Kualiti dan 5.4.1 - Objektif Kualiti;</p>	<p>4.2.1 – a. pernyataan Dasar Kualiti, <u>Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras</u> seperti yang diterangkan dengan terperinci dalam Bahagian 5.3 - Dasar Kualiti dan 5.4.1 - Objektif Kualiti;</p>	P
		<p>5.1 – c. mewujudkan dasar kualiti dan Objektif Kualiti</p> <p>5.2 Fokus Pelanggan</p> <p>Pihak pengurusan UPM (Lampiran 5 – Piagam Pelanggan). Pencapaian Piagam Pelanggan UPM diukur menerusi objektif kualiti dan Pelan Kualiti</p> <p>5.4.1 - Objektif Kualiti</p> <p>Pihak Pengurusan telah mengenal pasti objektif kualiti (Rujuk Lampiran 6). objektif kualiti juga diwujudkan. Pelan Kualiti ini dijadikan sebagai pelan tindakan peringkat fungsian PTJ masing-masing.</p>	<p>5.1 – c. mewujudkan dasar kualiti dan <u>KPI Universiti</u></p> <p>5.2 Fokus Pelanggan</p> <p>Pihak pengurusan UPM(Lampiran 5 – Piagam Pelanggan). Pencapaian Piagam Pelanggan UPM diukur menerusi <u>tindakan dalam KPI Universiti dan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras.</u></p> <p>5.4.1 - Objektif Kualiti</p> <p>Pihak Pengurusan telah mengenal pasti objektif kualiti <u>menerusi KPI Universiti</u> (Rujuk Lampiran 6). objektif kualiti juga diwujudkan. <u>Objektif Kualiti</u> ini dijadikan sebagai pelan tindakan peringkat fungsian PTJ masing-masing.</p>	P
		<p>5.5.3 Komunikasi Dalaman</p> <p>Pihak Pengurusan UPM e-mel, laman-web dan buletin.</p>	<p>5.5.3 Komunikasi Dalaman</p> <p>Pihak Pengurusan UPM e-mel, laman-<u>sesawang</u> dan buletin.</p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>5.6.1 Am</p> <p>Kajian semula pengurusan ke atas SPK dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam 12 (dua belas) bulan untuk memastikan kesesuaian, termasuklah dasar dan objektif kualiti.</p>	<p>5.6.1 Am</p> <p>Kajian semula pengurusan ke atas SPK dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam <u>tempoh</u> 12 (dua belas) bulan untuk memastikan kesesuaian, termasuklah dasar dan objektif kualiti.</p>	P
		<p>6.3 Prasarana</p> <p>Rujuk: Prosedur Penyelenggaraan Semasa (UPM/SOK/PYG/P001)</p> <p>6.4 Persekitaran Kerja</p> <p>UPM telah Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa.</p>	<p>6.3 Prasarana</p> <p>Rujuk: Prosedur Penyelenggaraan <u>Baikpulih</u> (UPM/SOK/PYG/P001)</p> <p>6.4 Persekitaran Kerja</p> <p>UPM telah Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan <u>Pekerjaan</u> untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa.</p>	P
		<p>8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses</p> <p>Rujuk: Dokumen SPK UPM Pelan Kualiti</p> <p>8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan</p> <p>Rujuk: Dokumen SPK UPM Pelan Kualiti</p>	<p>8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses</p> <p>Rujuk: Dokumen SPK UPM <u>KPI UPM</u> <u>Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras</u></p> <p>8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan</p> <p>Rujuk: Dokumen SPK UPM <u>KPI UPM</u> <u>Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras</u></p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>LAMPIRAN 1: SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI/ FUNGSI DAN PROSES UTAMA</p> <p>Lampiran 1a: Bil. 2</p> <p>Skop SPK/ Fungsian:</p> <p>Perancangan Korporat, Pemasaran dan Komunikasi</p>	<p>LAMPIRAN 1: SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI/ FUNGSI DAN PROSES UTAMA</p> <p>Lampiran 1a: Bil. 2</p> <p>Skop SPK/ Fungsian:</p> <p>Pemasaran dan Komunikasi</p>	P
		<p>Lampiran 1b: Bil. 2</p> <p>Pusat tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)- Pengajian Prasiswazah</p> <p>Skop SPK/ Fungsian:</p> <p>Pengurusan dan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran prasiswazah</p> <p><u>Lampiran 1e:</u> Pusat tanggungjawab (PTJ) : Pusat Alumni</p> <p>Skop SPK/ Fungsian: Aktiviti Alumni</p> <p>Proses Utama: Jaringan Alumni</p>	<p>Lampiran 1b: Bil. 2</p> <p>Pusat tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)- Pengajian Prasiswazah</p> <p>Skop SPK/ Fungsian:</p> <p>Pengurusan dan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran prasiswazah</p> <p><u>(Kecuali bagi program pengajian peringkat prasiswazah yang dijalankan secara eksekutif di Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Program Kerjasama UPM-IPTS dan Program yang dijalankan secara jarak jauh</u></p> <p><u>Lampiran 1e:</u> Pusat tanggungjawab (PTJ) : Pusat Alumni</p> <p>Skop SPK/ Fungsian: Aktiviti Alumni</p> <p>Proses Utama: Jaringan Alumni</p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>Kajian pengesanan graduan</p> <p>Pusat tanggungjawab (PTJ) : -</p> <p>Skop SPK/ Fungsian:-</p> <p>Proses Utama: -</p>	<p>Pusat tanggungjawab (PTJ) : Pusat Penempatan Kerjaya</p> <p>Skop SPK/ Fungsian: Aktiviti pengesanan graduan</p> <p>Proses Utama: Kajian pengesanan graduan</p>	
		<p>LAMPIRAN 6: PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS</p> <p>PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI</p> <p>BIL. 1:</p> <p>-</p>	<p>LAMPIRAN 6: PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS</p> <p>PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI</p> <p>BIL. 1:</p> <p><u>SASARAN 2012: 78%, 15%, 20%</u></p>	P
		<p>Bil. 2:</p> <p>PETUNJUK PRESTASI: Nisbah kemudahan penggunaan komputer : pelajar</p>	<p>Bil. 2:</p> <p>-</p>	P
		<p>Bil. 8:</p> <p>PROSES UTAMA: Penilaian Impak Tinggi</p> <p>SASARAN 2012: - <u>411 (orang), 50</u></p>	<p>Bil. 8:</p> <p>PROSES UTAMA: <i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i></p> <p>SASARAN 2012: <u>5</u></p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL</p> <p>BIL. 1: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 2: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 3: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 4: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 5: INPUT: <ul style="list-style-type: none"> ● Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT ● Jadual Kekerapan Penyelenggaraan ICT </p> <p>BIL. 7: PETUNJUK PRESTASI: i. Peratusan Pegawai Akademik yang dilantik</p>	<p>PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL</p> <p>BIL. 1: <u>SASARAN 2012: 90%</u></p> <p>BIL. 2: <u>SASARAN 2012: 95%</u></p> <p>BIL. 3: <u>SASARAN 2012: 80%</u></p> <p>BIL. 4: <u>SASARAN 2012: 90%</u></p> <p>BIL. 5: INPUT: -</p> <p>BIL. 7: PETUNJUK PRESTASI: i. - ii. <u>Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik</u></p>	<p>P</p> <p>P</p>

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>BIL.8: JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN) 4. -</p>	<p><u>dunia/ mengikut bidang kepakaran</u></p> <p>iii. <u>Mengeluarkan surat lantikan Pegawai Akademik selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas mendapat kelulusan daripada Naib Canselor</u></p> <p>BIL.8: JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN) 4. - <u>Menukar criteria baru untuk sasaran pencapaian 80% bagi tahun 2012</u></p>	
		<p>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM</p> <p>BIL.1: PETUNJUK PRESTASI 2. -</p>	<p>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM</p> <p>BIL.1: PETUNJUK PRESTASI 2. <u>Peratusan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpi</u></p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>BIL.2: OBJEKTIF KUALITI 2. -</p> <p>PETUNJUK PRESTASI Peratusan aset dan inventori yang dapat diverifikasi</p> <p>BIL.3: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 4: SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 7: SASARAN 2012: -</p>	<p>BIL.2: OBJEKTIF KUALITI 2. <u>Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ</u></p> <p>PETUNJUK PRESTASI Peratusan aset dan inventori <u>di PTJ</u> yang dapat diverifikasi</p> <p>BIL.3: SASARAN 2012: 85%</p> <p>BIL. 4: SASARAN 2012: <u>100%, 85%</u></p> <p>BIL. 7: SASARAN 2012: <u>75%</u></p>	
		<p>BIL. 9 : SASARAN 2011: -</p> <p>SASARAN 2012: -</p> <p>BIL.10: PROSES UTAMA: Perakaunan – Penyediaan Penyata Kewangan (Pejabat Bendahari)</p> <p>BIL. 11: PROSES UTAMA: Pembayaran (Pejabat Bendahari)</p>	<p>BIL. 9 : SASARAN 2011: <u>Mendapatkan peruntukan belanja mengurus</u></p> <p>SASARAN 2012: RM605 juta</p> <p>BIL.10: PROSES UTAMA: Pejabat Bendahari</p> <p>BIL. 11: PROSES UTAMA: Pembayaran (Pejabat Bendahari)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Belanjawan</u> • <u>Perolehan</u> • <u>Pembayaran</u> 	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>INPUT: -</p> <p>OUTPUT: -</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: -</p> <p>PETUNJUK PRESTASI: -</p> <p>SASARAN 2012: -</p> <p>BIL. 12: INPUT: -</p> <p>OUTPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan penyediaan pesanan • Laporan penerimaan • Statistik diproses <p>OBJEKTIF KUALIT: Membelanjakan semua peruntukan untuk pembelian buku rujukan dan memproses untuk sedia diguna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Pengurusan Aset</u> • <u>Perakaunan</u> <p>INPUT: <u>Semua proses kewangan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Belanjawan</u> • <u>Perolehan</u> • <u>Pembayaran</u> • <u>Pengurusan Aset</u> • <u>Perakaunan</u> <p>OUTPUT: <u>Perkhidmatan proses kewangan yang berkesan</u></p> <p>OBJEKTIF KUALIT: <u>Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama</u></p> <p>PETUNJUK PRESTASI: <u>Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama</u></p> <p>SASARAN 2012: <u>80%</u></p> <p>BIL. 12: INPUT: <u>Surat permohonan hadiah buku kepada institusi lain</u></p> <p>OUTPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan penyediaan pesanan <u>buku</u> • Laporan penerimaan <u>buku</u> • Statistik <u>buku</u> diproses 	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>PETUNJUK PRESTASI:</p> <p>i. Peratusan buku rujukan yang dipesan diterima</p> <p>ii. Peratusan buku yang diproses untuk sedia diguna dalam tempoh 4 bulan dari tarikh terima</p> <p>SASARAN 2011: RM2.5.j, 80%, 100%</p> <p>SASARAN 2012: -</p> <p>PENCAPAIAN: RM3.028 juta, 90.33%, 99.4%</p>	<p>OBJEKTIF KUALIT: Membelanjakan semua peruntukan untuk <u>Memperoleh dan memproses buku untuk sedia diguna</u></p> <p>PETUNJUK PRESTASI: <u>Peratusan penambahan koleksi buku</u></p> <p>SASARAN 2011: -</p> <p>SASARAN 2012: <u>2%</u></p> <p>PENCAPAIAN: -</p>	
		<p>BIL. 13: Perolehan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</p>	<p>BIL. 13: (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</p>	P
		<p>BIL. 15: PROSESE UTAMA: Mempermantap Pelan Induk Sumber Ilmu (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</p> <p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pelan strategik UPM 2011-2013 •Maklumbalas pelanggan •Minit Mesyuarat Pengurusan •Minit Semakan Pengurusan •Bengkel/Sesi Percambahan Minda 	<p>BIL. 15: PROSESE UTAMA: -</p> <p>INPUT: •-</p>	G

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		<p>OUTPUT: Pelan Induk Sumber Ilmu</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: Memantap Pelan Induk Sumber Ilmu dan mendapatkan Perakuan</p> <p>PETUNJUK PRESTASI: Tempoh masa</p> <p>SASARAN 2011: Mac 2011</p> <p>SASARAN 2012: -</p>	<p>OUTPUT: -</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: -</p> <p>PETUNJUK PRESTASI: -</p> <p>SASARAN 2011: -</p> <p>SASARAN 2012: -</p>	
		<p>BIL. 16:</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: <i>Memberi khidmat bantu mula</i></p> <p>PETUNJUK PRESTASI:</p> <p>i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus</p> <p>ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus</p> <p>iii. Peratusan memberi khidmat bantu mula dalam tempoh 15 minit</p> <p>iv. -</p>	<p>BIL. 16:</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: <i>Memberi khidmat bantu mula</i></p> <p>PETUNJUK PRESTASI:</p> <p>i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – <u>30 kes sebulan</u></p> <p>ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – <u>10 kes sebulan</u></p> <p>iii. -</p> <p>iv. <u>Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus-5 kes sebulan</u></p> <p>SASARAN 2012: - 20%</p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		SASARAN 2012: - 20%		
		<p>BIL. 20:</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: i. Meningkatkan perkhidmatan penggunaan dewan dan panggung percubaan</p> <p>PETUNJUK PRESTASI: i. Kekerapan penggunaan dewan dan panggung percubaan setahun</p> <p>SASARAN 2012: -</p>	<p>BIL. 20:</p> <p>OBJEKTIF KUALIT: i. = ii. <u>Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif</u> iii. <u>Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan</u></p> <p>PETUNJUK PRESTASI: i. - ii. <u>Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5</u> iii. <u>Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis</u></p> <p>SASARAN 2012: <u>80%, 15%</u></p>	P
		<p>BIL. 23:</p> <p>INPUT: -</p> <p>OUTPUT: -</p> <p>OBJEKTIF KUALIT:</p>	<p>BIL. 23:</p> <p>INPUT: - <u>Data pelajar, pensyarah dan kursus</u></p> <p>OUTPUT: <u>Laporan penggunaan PutraLMS</u></p> <p>OBJEKTIF KUALIT:</p>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		- PETUNJUK PRESTASI: -	Menyediakan perkhidmatan PutraLMS kepada pelajaran, pensyarah dan pentadbir sistem PETUNJUK PRESTASI: <u>Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%.</u>	
		BIL. 24: PETUNJUK PRESTASI: -	BIL. 24: PETUNJUK PRESTASI: <u>Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran/Pegawai Kanan/Senat</u>	P
		BIL. 28: INPUT: • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan SASARAN 2012: -	BIL. 28: INPUT: • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan HEPA SASARAN 2012: <u>75%</u>	P
		BIL. 29: OUTPUT: -	BIL. 29: OUTPUT: <u>Laporan Analisis Pendaftaran Masuk dan Keluar Pelajar</u>	P

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Pinda (P)/ Baharu (B)/ Gugur (G)
		Asal	Baru	
		BIL. 30: SASARAN 2012: -	BIL. 30: SASARAN 2012: - <u>85%</u>	B