

LAPORAN PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bachelo UPM	78%	92.23%		93%
			ii. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut: <ul style="list-style-type: none"> • PNGK ≥ 3.5 • PNGK ≥ 3.0 	15%	19.36%		20%
				20%	49.76%		25%
			iii. Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelo yang ditawarkan	40%	52.51%		53%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Analisis Pencapaian Tahun 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
2.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	Memantapkan sistem pengajaran dan pembelajaran	i. Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester	100%	100%		100%
			ii. Peratusan pengajaran mengikut rancangan mengajar	100%	100%		100%
			iii. Peratusan pelajar bergraduasi dengan <ul style="list-style-type: none"> • Kelas Pertama • Kelas Kedua Tinggi 	12% 80%	13.67% 73.03%		13.7% 75%
			iv. Nisbah pensyarah: pelajar	1:10	1:9		1:9
3.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	80%	80%		80%
4.	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	80%		80%
5.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki <i>Viva voce</i> selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk	73%	52.16%	Disebabkan kelewatan pemeriksa mengemukakan laporan (atas sebab komitmen lain, menerima tesis dalam jumlah yang banyak dan sebagainya)	73%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
			pemeriksaan.			dan pemeriksa menolak lantikan. Pemeriksa masih lewat mengemukakan laporan walaupun peringatan telah dibuat melalui <i>automatic reminder</i> (sistem), emel dan telefon.	
6.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	100%		100%
7.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran	80%	71.97% (Semester 2, 2011/2012) 82.77% (Semester 1, 2012/2013)		80%
8.	<i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i>	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)	5	4	Punca: Kelewatan pihak Jabatan Standard Malaysia (DSM) untuk mendapatkan juruaudit yang bersesuaian adalah di luar kawalan/bidang kuasa kerana pihak tersebut yang menentukan tarikh-tarikh penilaiannya yang terlibat. Pembetulan: Menunggu keputusan kelulusan oleh DSM yang dilaksanakan pada tahun 2013. Tindakan Pembetulan: Pinda petunjuk	5

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
						prestasi yang boleh dicapai di peringkat UPM tanpa melibatkan pihak yang mengakreditasi iaitu; Bilangan makmal baru yang sedang menjalankan proses akreditasi MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189.	

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari – melibatkan PTJ UPM • 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3 	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	1. 100% bagi aduan media massa. 2. 73.4% bagi maklum balas pelanggan (21 hari bekerja) .	Aduan yang memerlukan kos peruntukan, penyelenggaraan, dan juga aduan yang berkaitan sikap staf memerlukan tempoh yang panjang untuk menilai keberkesanan latihan/teguran Menambah baik sistem u-respons dengan menyediakan pilihan jangkaan masa (contoh: 6 bulan) yang perlu untuk mengambil tindakan pembetulan yang sesuai Sistem U-respons Versi ke-2 telah diaktifkan pada 18 Januari 2013. Keberkesanan pemantauan dan ketepatan maklumat boleh dilihat pada bulan Jun 2013 (laporan pencapaian setengah tahun)	90%
2.	Perolehan	Menerima bekalan mengikut spesifikasi dan tempoh penghantaran	Peratusan bekalan diterima	95%	98%		95%
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	80%	78.11%	1. Menambahbaik kaedah perekodan latihan pegawai akademik melalui KM Portal 2. Mewujudkan program latihan baharu bagi kumpulan Pelaksana 2	80%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, sistem telefon dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%	94%		90%
5.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Peratusan Penyelenggaraan yang dilaksanakan	80%	95%		85%
6.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: <ol style="list-style-type: none"> i. 2 jam bagi Sistem Rangkaian ii. 5 jam bagi Sistem Utama Universiti iii. 2 hari bagi baikpulih peralatan ICT • Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh Pihak Luar <ol style="list-style-type: none"> i. 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data ii. 14 hari untuk peralatan ICT 	90%	93%		90%
				90%	79%	Melebihi tempoh yang ditetapkan jika melibatkan kos alat ganti	90%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Analisis Pencapaian Tahun 2012

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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
7.	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	i. Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	10%	11.7%	Dijadikan piagam pelanggan Pejabat Pendaftar	10%
			ii. Mengeluarkan surat lantikan Pegawai Akademik selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas mendapat kelulusan daripada Naib Canselor	100%	22%		100%
8.	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan.	80%	75.9%		80%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pemantauan Laporan Pelan Strategi UPM (Pejabat Naib Canselor)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	100%	100%		100%
2.	Verifikasi Aset (Pejabat Naib Canselor)	Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ	Peratusan aset dan inventori di PTJ yang dapat diverifikasi	100%	100%		100%
3.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dan bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi.	85%	85.9%		85%
4.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka	i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji	100%	100%		100%
		ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka	ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5)	85%	99% (4 skala 5)		85%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
5.	Perlaksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwat Pelajar & Alumni)	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	i. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (tanpa memerlukan siasatan lanjut) ii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (jika memerlukan siasatan lanjut)	100%	100%		100%
6.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%		100%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
7.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPT	Peratusan pengisian kuota	75%	42%	Punca : 1. Pembekuan jawatan tutor 2. Pelaksanaan TAM pada tahun 2013 3. Tutor Master tidak menamatkan pengajian dalam tempoh Penambahbaikan: Perancangan unjuran mengambilkira pelaksanaan TAM pada 2013 Pemantauan secara berkala dengan pihak fakulti	75%
8.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	88%	Pembayaran gaji awal disember (bonus) Penyata perubahan gaji dihantar pada 26.11.2012. Cadangan: Pindaan objektif kualiti	100%
9.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bendahari)	Memperolehi pendapatan daripada <ul style="list-style-type: none"> • Pelaburan • Keuntungan simpanan tetap 	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM2 juta (pelaburan portfolio) RM20 juta (Deposit tetap dan pelaburan jangka panjang) RM605 juta (Mendapatkan peruntukan belanja mengurus)	RM3.05 juta RM24.95 juta RM605juta	RM2 juta RM20 juta RM605 juta	

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
10.	Pembayaran (Pejabat Bendahari)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratusan cek batal ii. Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	1% 100%	0.8% 100%		1% 100%
11.	<ul style="list-style-type: none"> • Belanjawan • Perolehan • Pembayaran • Pengurusan Aset • Perakaunan (Pejabat Bendahari) 	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80 %	97%		80%
12.	Perolehan buku di perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memperoleh dan memproses buku untuk sedia diguna	Peratusan pertambahan koleksi buku	2%	2.29%		2%
13.	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Membina kemahiran pencarian bahan perpustakaan	Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 70\%$ dalam <i>post test</i> program literasi maklumat	80%	92.94%		80%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
14.	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	i. Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – 30 kes sebulan ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – 10 kes sebulan iii. Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus-5 kes sebulan	20% 20% 20%	52.5% 58.33% 65%		20% 20% 20%
15.	Membangunkan dan Memantapkan Prasarana Inkubasi Keusahawanan (Taman Pertanian Universiti)	Membangunkan dan memantapkan (naik taraf) prasarana inkubasi keusahawanan	Bilangan prasarana	1 prasarana (Kolam Akuakultur – Dalam Sangkar)	1		2
16.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	92.4%		90%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
17.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	97.9%		90%
18.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif ii. Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan	i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5	80%	80%		80%
			ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis	15	23		15
19.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	i. Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%		100%
			ii. Peratusan Imam dan Bilal hadir ke masjid selewat-lewatnya 15 minit sebelum masuk waktu solat	90%	98.88%		90%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM

Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (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							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
20.	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam)	Menjamin Pengendalian Pengurusan Jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala Likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%		100%
21.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Menyediakan perkhidmatan PutraLMS kepada pelajaran, pensyarah dan pentadbir sistem	Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%.	80%	84.62%		80%
22.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran	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	90%	100%		90%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
23.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	80%	67%	Justifikasi: 1. Kurang komitmen pengguna 2. Staf yang sama buat pembangunan dan penyelenggaraan 3. Staf terlibat dengan projek lain pada masa yang sama 4. Fokus staf pada penyelenggaraan ICT menjejaskan operasi pembangunan 5. Pengurus projek kurang mahir Cadangan: 1. Tindakan pembetulan staf iDEC 2. Penstrukturan Unit Pembangunan Aplikasi ICT 3. Menghantar pengurus projek menghadiri latihan untuk meningkatkan kemahiran	80%
24.	Perkhidmatan Sokongan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Peratusan Perkhidmatan ICT yang berjaya dilaksanakan	85%	93.9%		85%
25.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	95%	60.6%	Punca : 1. Masalah pertukaran staf 2. Berlaku peningkatan kes pada tahun 2012 (17.2%)	95%

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
26.	Penyediaan kemudahan penginapan, peralatan sukan, tempat riadah dan peralatan kebudayaan (Kolej-kolej)	Menyediakan kemudahan, infrastruktur dan penginapan yang kondusif dan selesa	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada tahap 4 (skala Likert 5)	75%	64.2	<p>Punca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kekurangan peruntukan untuk menambah peralatan 2. Penggunaan yang terlalu kerap menyebabkan kerosakan 3. Kecuaian penggunaan oleh pelajar menyebabkan kerosakan 4. Kekurangan peruntukan untuk pembelian perabut baru 5. Usia perabut yang terlalu lama dan ada yang tidak boleh dibaiki lagi. 6. Kemudahan disediakan oleh pihak swasta (Kolej B.O.T) <p>Tindakan Pembetulan: Pihak Kolej telah mengemukakan kertas cadangan kepada Pihak Pengurusan Universiti untuk mendapatkan sejumlah peruntukan kewangan bagi menambah baik keadaan Kolej berdasarkan keperluan pelajar.</p>	80% (Purata Indeks keselesaan pada skala likert 3.5 dari 5)

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS UPM
Analisis Pencapaian Tahun 2012

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
	Pendaftaran Masuk/ Keluar Pelajar lama dan baharu (Kolej-kolej)	Menjamin pendaftaran masuk / keluar dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	i. Peratus Pelajar di daftarkan di kaunter kolej dalam masa 10 minit ii. Peratus pelajar daftar keluar dalam masa 5 minit	100% 100%	100% 100%		100% 100%
	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 12 bulan bagi setiap judul	85%	68%	1. Tempoh penerbitan tidak mencapai sasaran disebabkan terdapat proses yang diluar kawalan Penerbit UPM iaitu proses penilaian dan pengarang membuat pembedulan selepas manuskrip dinilai. 2. Semakan dan pindaan pada petunjuk prestasi diubah berdasarkan perkiraan yang dibuat selepas pembedulan pengarang adalah lebih realistik untuk diukur dan mudah dicapai.	85%