 **KEMASKINI 19.3.2018**

 (Nota : Warna MERAH : Keperluan maklumat status terkini)

 **LAPORAN STATUS TINDAKAN SUSULAN**

**MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2017**

 **(QMS ISO 9001 KALI KETUJUH)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BIL.** | **MINIT** | **PERINCIAN TINDAKAN** | **TANGGUNGJAWAB****/TINDAKAN** | **STATUS** **PELAKSANAAN/PENCAPAIAN** |
| **7.4 - ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI** |
|  | 7.4 (d) | mengambil perhatian bahawa semakan/pemantauan berkala isu luaran dan dalaman dan pihak berkepentingan akan dilaksanakan sekali setahun iaitu pada setiap akhir tahun dan akan dibawa untuk pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti (JKK) kali pertama pada tahun berikutnya sebagaimana yang telah dipersetujui dalam Mesyuarat JKK Kali ke-36 (Khas) pada 10 Ogos 2017. Bagi tahun 2017, hanya laporan pemantauan setengah tahun iaitu bagi tempoh Julai hingga Disember 2017 akan dibawa dan dibentangkan dalam Mesyuarat JKK Kali Pertama tahun 2018 mengambilkira tempoh bermulanya kuatkuasa Standard MS ISO 9001:2015 adalah pada 1 Jun 2017. | **Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (KBPKP), CQA** | **Maklum balas Pusat Jaminan Kualiti :**Akan dibentangkan pada Mesyuarat JKK Kali Pertama pada 6 Februari 2018. |
|  | 7.4 (e) | mengambil perhatian bahawa laporan perubahan isu dalaman dan luaran sepertimana keperluan klausa 9.3.2 (Input Kajian Semula) Standard MS ISO 9001:2015 hanya dapat dilaporkan pada MKSP tahun berikutnya memandangkan ianya pertama kali diwujudkan pada tahun 2017. | **Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (KBPKP), CQA** | **Maklum balas Pusat Jaminan Kualiti :**Akan dibentangkan pada MKSP QMS 2018 pada 19 April 2018. |
| **7.5 - PRESTASI DAN KEBERKESANAN PENGURUSAN ISO****7.5.1.1 - Penemuan Audit QMS** |
| **7.5.1.1 (b) - Audit Dalaman QMS 2017** |
|  | 7.5.1.1(b)x.1 | mengambil perhatian terhadap empat (4) kelemahan yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM, iaitu:pengurangan peruntukan kewangan kepada PTJ memberi kesan kepada pelaksanaan program dan aktiviti di PTJ terutama aktiviti penyelenggaran/ baik pulih. PTJ perlu merancang dan melaksana aktiviti penjimatan dan pendanaan pendapatan supaya proses perkhidmatan di PTJ tidak terjejas. | **Ketua PTJ** | **Maklum balas Ketua PTJ :** **FBSB :**Diambil tindakan dalam perancangan tahun 2018.**FSKTM :** Telah dilaksanakan aktiviti penyelenggaran/baik pulih dengan menggunakan peruntukan dari tabung amanah 62112 sekiranya peruntukan mengurus tidah mencukupi.Perancangan penjanaan akan dibengkelkan bagi tujuan penambahan pendapatan dengan mengenakan sewaan makmal komputer dan dewan/bilik seminar.**IPSAS :**1. Telah mengenal pasti senarai keutamaan program & aktiviti.
2. Telah membuat perancangan peruntukan perbelanjaan mengikut objek am/objek bagi tahun 2018 berdasarkan rekod perbelanjaan tahun 2017 pada hujung tahun.
3. Memaklum dan membincangkan perkara tersebut semasa Mesyuarat Pengurusan IPSAS.

**Bahagian Pentadbiran, Pej. NC :**Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor telahpun membuat perancangan kewangan dan akan melaksanakan aktiviti penjimatan agar fungsi PTJ tidak terjejas. Perancangan kewangan ini telah mengambil kira cadangan daripada pihak Seksyen Kewangan Canselori.**PSAS**PSAS melaksanakan aktiviti penjimatan dan penjanaan pendapatan melalui penganjuran seminar/bengkel dan sewaan ruang/bilik telah dilaksanakan.**CADe**CADe telah melaksanakan aktiviti penjimatan perbelanjaan dan telah merangka aktiviti pendanaan melalui penawaran latihan, bengkel dan seminar dalam pengajaran dan pembelajaran kepada pegawai akademik luar UPM (dalam dan luar negara) bermula pada 2018. |
|  | 7.5.1.1(b)x.2.1  | perlu memberi perhatian dan tindakan segera ke atas NCR yang berulang seperti:penyediaan rekod berkaitan pengajaran dan pembelajaran;  | **TWP Prasiswazah dan TWP Siswazah** | **Maklum balas :** |
|  | 7.5.1.1(b)x.2.2. | penggunaan dokumen lapuk masih lagi berlaku; | **Semua TWP** | **Maklum balas Semua TWP :****TWP Kolej** : Tindakan telah diambil.**TWP iDEC :**Tiada dokumen lapuk digunakan.**TWP FBSB :** Hebahan melalui emel kepada pekerja Fakulti.**TWP** **FSKTM :**FSKTM tidak menyimpan dokumen/borang dalam bentuk salinan *hard copy* yang dicetak dari sistem. Hanya dokumen yang diperlukan untuk urusan semasa sahaja akan dicetak sekiranya perlu.**TWP IPSAS :**Tidak menyediakan salinan keras tetapi semua staf perlu memuat turun dokumen semasa daripada Portal e-ISO.**TWP (PP) PEJABAT NC :**Membuat hebahan kepada staf agar lupuskan borang/dokumen lapuk yang ada dalam simpanan dan borang/dokumen terkini boleh dicapai melalui Portal e-ISO. **TWP PSAS :**Peringatan supaya tidak menggunakan dokumen lapuk dibuat melalui e-mel kepada semua staf setiap kali pindaan dokumen dikuatkuasakan.**TWP CADe**Staf telah diingatkan dari masa ke semasa dan yang terkini semasa taklimat pengurusan dan kewangan pada 19 Januari 2018. |
|  | 7.5.1.1(b)x.2.3. | laporan kemajuan penyelidikan lewat/tidak dihantar;  | **TWP Pejabat Timbalan Naib Canselor** **Penyelidikan dan Inovasi** | **Maklum balas :**1. Penyelidik terlibat akan membuat pembentangan Laporan Kemajuan Penyelidikan (LKP) bermula 16 Mac sehingga 15 April 2018 di setiap PTJ masing-masing.
2. Pemantauan berterusan LKP dan LAP menggunakan Sistem PRIMS yang sedang dibangunkan (dijangka siap Oktober 2018). Memandangkan modul pemantauan sistem PRIMS masih dalam pembangunan, Unit Pemantauan Penyelidikan RMC telah memajukan templet dan senarai projek yang perlu dipantau bagi penghantaran laporan kemajuan/akhir geran dari penaja luar (KPT/MOSTI) kepada pegawai pemantau di PTJ bagi setiap kitaran pemantauan.
3. Cadangan Pindaan Dokumen (CPD) bagi Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi untuk Pejabat TNCPI iaitu di bahagian 5.3.5 Pemantauan Projek, (j)- akan berkuatkuasa selepas bengkel Semakan Dokumen Peneraju Proses P&I yang akan diadakan pada 12 Februari 2018.
 |
|  | 7.5.1.1(b)x.2.4. | infrastruktur bangunan kolej kediaman yang diserah urus kepada PJS Dev. Sdn. Bhd. dan UPM Holdings tidak diselenggara dengan baik; | **TWP Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) &****TWP Kolej** | **Maklum balas TWP Kolej :** Pertemuan Khas Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU), Pengerusi Jemaah Pengetua dan PJS Dev. Sdn. Bhd. pada 9 Ogos 2017. Antara perkara yang dipersetujui ialah:-1. PJSD telah mengecat dalam bilik pelajar yang melibatkan 611 bilik pelajar,
2. PJSD telah menukar tilam baharu di blok yang melibatkan 611 bilik pelajar,
3. Staf Kolej telah bergotong royong memangkas dahan pokok bunga pagar bersebelahan Dewan Putra 2 pada 9-11 Ogos 2017,
4. Kolej Serumpun telah mengadakan semakan inventori di bilik-bilik pelajar sebagai persediaan pendaftaran pelajar

baharu seperti berikut;* K12 pada 08 Ogos 2017
* K14 pada 15 Ogos 2017
* K16 pada 15 Ogos 2017
* K15 pada 16 Ogos 2017

Satu sesi mesyuarat di antara TNC (HEPA), KMR dan UPMH telah diadakan pada 23 Oktober 2017 bagi membincangkan kemudahan di KMR. Perkara yang dibincangkan;1. Penggantian langsir
2. Penukaran perabot
3. Tandas tersumbat
4. Alat pencegahan kebakaran
5. Tingkap berkarat dan tidak boleh dilaras
 |
|  | 7.5.1.1(b)x.2.5 | alat pemadam api luput tarikh. | **TWP Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset** | **Maklum balas :**Penyelenggaraan alat pemadam api adalah dibawah tanggungjawab PTJ masing-masing.Bagi alat pemadam api, penyelengaraan berkala dibuat setahun sekali yang dibuat secara berkontrak atau tidak berkontrak. Bagi penyelenggaran berkala ini adalah dipantau oleh PTJ sendiri sama seperti penyelengaraan kenderaan PTJ.  Disamping itu pemeriksaan Tempat kerja oleh PPKKP tahunan telah termasuk elemen alat pemadam api dan juga pemeriksaan kendiri tempat kerja  secara berkala yang mana ianya dilaporkan di dalam  Mesyuarat KKP  PTJ. Sepatutnya jika semua tindakan dilaksana dgn sempurna, tidak mungkin berlaku alat pemadam api telah luput tarikh kecuali PTJ tidak mengambil tindakan segera keatas penemuan. |
|  | 7.5.1.1(b)x.3 | pelaksanaan proses berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di PTJ perlu dipertingkatkan. | **Pengarah, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan** | **Maklum balas :**PPKKP melakukan penguatkuasaan dan semakan ke atas PTJ melalui Sesi Pemeriksaan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan yang mana satu (1) kali setahun setiap PTJ. |
|  | 7.5.1.1(b)x.4 | UPM perlu meneliti struktur di Pusat Jaminan Kualiti agar proses pemantauan keberkesanan pelaksanaan ISO dapat dimantapkan. | **Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti &** **TWP Pejabat Pendaftar** | **Maklum balas :** |
| **7.5.2 - PRESTASI PROSES, KEBERKESANAN DAN KEPATUHAN PERKHIDMATAN****7.5.2.1 – Pencapaian Objektif Kualiti QMS**  |
| **7.5.2.1(a) - Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2016 dan Penetapan KPI 2017** |
|  | 7.5.2.1(a)ii. | mengambil perhatian semua ketidakpatuhan kepada pencapaian KPI yang ditemui telah dan sedang diambil tindakan pembetulan untuk penambahbaikan berterusan bagi memastikan tindakan yang diambil adalah berkesan. | **Semua Peneraju****KPI UPM** | **Maklum balas PSAS :**Semua tindakan pembetulan telah diambil tindakan.  |
|  | 7.5.2.1(a)viii. | mengambil perhatian mana-mana sasaran KPI Q2 yang berpotensi tidak mencapai sasaran yang ditetapkan akan diambil tindakan pencegahan bagi memastikan KPI yang ditetapkan mencapai sasaran. | **Semua Peneraju****KPI UPM** | **Maklum balas :** |
| **7.5.2.1(b) - Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras** |
|  | 7.5.2.1(b)iii. | mengambil perhatian laporan perincian laporan pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras bagi tempoh Januari hingga Jun 2017 sebagaimana **Lampiran 11.** Mesyuarat memintamelaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap laporan yang tidak mencapai sasaran**.** | **Ketua PTJ dan Peneraju Proses yang berkaitan****(Pejabat Bursar, PKU, PKKSSAAS, FPV, Penerbit & Pejabat PUU)** | **[Rujuk : Lampiran 11]****Maklum balas :****Maklum balas : Pejabat PUU**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. |
|  | **7.5.2.1 (c)** | **Pencapaian Piagam Pelanggan** |  |  |
| iv. mengambill perhatian cadangan penambahbaikan yang dilaporkan, iaitu: |  | **Maklum balas :** |
| * paparan laporan pencapaian Piagam Pelanggan perlu diaparkan pada setiap laman sesawang PTJ. Terdapat PTJ yang memaparkan keseluruhan laporan yang di paparkan pada laman sesawang utama UPM.
 | **Semua Ketua PTJ** |  |
| * pembangunan Piagam Pelanggan perlu disahkan dalam mana-mana perbincangan atau mesyuarat utama PTJ bagi tujuan pemakluman semua ahli PTJ.
 |  |
| * pelaporan piagam pelanggan telah dimasukkan sebahagian daripada pemarkahan penilaian laman web PTJ bagi anugerah Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2017.
 |  |
| **7.6 - KOMUNIKASI, MAKLUM BALAS PELANGGAN/ PIHAK BERKEPENTINGAN DAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN****7.6.1 - Maklum Balas Pelanggan** |
|  | 7.6.1(e)i. | mengambil perhatian dan tindakan berhubung cadangan berikut: memperluaskan capaian Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-Respons) kepada Pegawai Khidmat Pelanggan UPM Holdings ekoran adanya maklum balas seperti pertanyaan dan aduan daripada pengguna berkaitan entiti berkenaan; dan  | **PKPU** | **Maklum balas :**Akan mewujudkan satu *group email* bagi UPM Holdings, UPM Consultancy & Services Sdn Bhd dan UPM Education & Training Sdn Bhd.Kaedah sedia ada ialah dengan menghantar surat rasmi memaklumkan aduan kepada UPM Holdings, UPM Consultancy & Services Sdn Bhd dan UPM Education & Training Sdn Bhd. |
|  | 7.6.1(e)ii. | mewujudkan soalan lazim untuk rujukan semua pengguna Sistem U-Respons sebagai salah satu kaedah bagi mengurangkan jumlah pertanyaan yang berulang. | **Maklum balas :**Akan berbincang dengan IDEC bagi tujuan mewujudkan menu soalan lazim pada *interface* sistem dan *button checking* bagi menguji kestabilan sistem.Pengumpulan soalan lazim sedang dibuat melalui soalan lazim PTJ di laman web. |
| **7.6.2 - Maklum balas Pihak Berkepentingan** |
|  | 7.6.2(c)i. | mesyuarat mengambil perhatian dan tindakan terhadap dua (2) cadangan penambahbaikan berikut, iaitu:membangunkan soal selidik kajian pihak yang berkepentingan yang mencakupi keseluruhan keperluan pihak yang berkepentingan sepertimana yang dinyatakan dalam Lampiran 1a-h dalam Manual Kualiti (UPM/PGR/MK); dan | **PKPU** | **Maklum balas :**Soal Selidik Kajian Pihak Berkepentingan akan dibuat selepas senarai pihak berkepentingan yang dibincangkan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi QMS diluluskan oleh JPU. |
|  | 7.6.2(c)ii. | melaksanakan kajian keperluan pihak yang berkepentingan terhadap peneraju proses utama universiti. | **Maklum balas :**Kajian Keperluan Pihak Berkepentingan akan dibuat selepas senarai pihak berkepentingan yang dibincangkan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi QMS diluluskan oleh JPU. |
| **7.6.4 - Kajian Kepuasan Pelanggan** |
|  | 7.6.4(f)i. | mengambil perhatian terhadap cadangan penambahbaikan pada pelaksanaan KKP pada masa hadapan seperti berikut:kemudahan fizikal lain adalah termasuk kemudahan ruang menunggu, kaunter penyembut tetamu, papan tanda arah, bilik mesyuarat, lif, surau, tandas dan kemudahan untuk Orang Kelainan Upaya (OKU); | **PKPU** | **Maklum balas :**Cadangan penambahbaikan yang diterima dimajukan kepada PTJ untuk tindakan dan pertimbangan memandangkan ianya melibatkan peruntukan kewangan PTJ. |
|  | 7.6.4(f)ii | terdapat 47 aduan berkaitan kemudahan fizikal dan perkhidmatan pelanggan di kaunter atau telefon. Peratus aduan yang dianalisa mendapati skop sokongan (n=68, 60.7%) lebih tinggi berbanding skop yang lain dimana masing-masing 18 di bawah skop pra siswazah, 17 di bawah skop pascasiswazah dan sembilan (9) di bawah skop penyelidikan dan Inovasi. | **Maklum balas :**Cadangan penambahbaikan berkaitan kemudahan fizikal yang diterima dimajukan kepada PTJ untuk tindakan dan pertimbangan memandangkan ianya melibatkan peruntukan kewangan PTJ.Cadangan kursus perkhidmatan pelanggan akan dibuat pada 2018 memandangkan ia tidak dapat dilaksanakan pada Dis 2017 kerana berlaku pertukaran dan penamatan kontrak staf. |
|  | 7.6.4(f)iii. | cadangan penambahbaikan lain yang diperolehi adalah terdiri daripada kemudahan tandas di PTJ, kemudahan tempat meletakkan kenderaan dan kemudahan surau. Peratus cadangan yang dikemukakan adalah terdiri daripada skop sokongan (n=69, 55.2%) dan di bawah kategori kemudahan fizikal awam sebanyak 50 cadangan (40%). | **PKPU** | **Maklum balas :**Cadangan penambahbaikan yang diterima dimajukan kepada PTJ untuk tindakan dan pertimbangan memandangkan ianya melibatkan peruntukan kewangan PTJ |
| **7.7 – PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO DAN PELUANG****7.7.1 - Pengenalpastian Risiko dalam Proses/Prosedur Kerja** |
|  | 7.7.1(f)i. | mengambil perhatian berhubung cadangan tindakan penambahbaikan seperti berikut:mengenalpasti dan menyenaraikan proses kerja/SOP sebenar mengikut peneraju (proses utama, sokongan dan operasi), merekod dan melaksana RBT dalam semua proses kerja tersebut; | **KBPKP/ Semua Timbalan Wakil Pengurusan PP/PTJ** | **Maklum balas BKU :** Cadangan mengadakan kursus/bengkel pada 6 Februari 2018.**Maklum balas FBSB :**Akan hadir dalam sesi bengkel berkenaan.**Maklum balas FSKTM :**Semua urusan/proses kerja dijalankan mengikut prosedur dan standard yang ditetapkan peneraju proses sebagaimana prosedur ISO.Fakulti sentiasa memantau aktiviti agar selari dan mematuhi prosedur yang ditetapkan.**Maklum balas IPSAS :**Telah mengadakan perbincangan untuk mengenal pasti Risiko dalam proses kerja berkaitan Skop Siswazah dan Skop Penyelidikan & Inovasi.**Maklum balas Pejabat NC :**PNC telah membuat perbincangan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan QMS: Konteks Organisasi dan Tindakan menyatakan Risiko PTJ pada 25-26 Januari 2018 yang telah dianjurkan oleh Pusat Jaminan Kualiti.**Maklum balas PSAS:**Pengenalpastian risiko dalam proses/prosedur kerja akan dilakukan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi pengurusan Kualiti (QMS) : Konteks Organisasi dan Tindakan Menyatakan Risiko Pusat Tanggung Jawab (PTJ) pada 25 dan 26 Januari 2018. |
|  | 7.7.1(f)ii. | senarai risiko yang telah dikenalpasti kini, dianalisis kawalan sedia ada dan strategi tindakan, ditentukan sama ada untuk mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko atau pindahkan risiko, dan dibawa untuk kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM; dan | **Maklum balas BKU:** Cadangan mengadakan kursus/bengkel pada 6 Februari 2018.**Maklum balas FBSB :**Akan hadir dalam sesi bengkel berkenaan.**Maklum balas IPSAS :**Maklumat telah dibawa ke Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS): Konteks Organisasi dan Tindakan Menyatakan Risiko Pusat Tanggung Jawab mengikut Skop pada 23 & 24 Januari 2018 dan 25 & 26 Januari 2018.**Maklum balas Pejabat NC:**PNC telah membuat perbincangan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan QMS: Konteks Organisasi dan Tindakan menyatakan Risiko PTJ pada 25-26 Januari 2018 yang telah dianjurkan oleh Pusat Jaminan Kualiti.Pemurniaan akan diadakan pada 12 Februari 2018 bagi semua entiti di bawah Pejabat Naib Canselor.**Maklum balas PSAS:**Pengenalpastian risiko dalam proses/prosedur kerja akan dilakukan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi pengurusan Kualiti (QMS) : Konteks Organisasi dan Tindakan Menyatakan Risiko Pusat Tanggung Jawab (PTJ) pada 25 dan 26 Januari 2018. |
|  | 7.7.1(f)iii. | risiko positif (peluang) juga akan dikenalpasti daripada senarai risiko yang dikemaskini. | **Maklum balas BKU:** Cadangan mengadakan kursus/bengkel pada 6 Februari 2018.**Maklum balas FBSB :**Akan hadir dalam sesi bengkel berkenaan.**Maklum balas IPSAS :**Akan mengenal pasti risiko positif dari semasa ke semasa dan merujuk juga kepada hasil keputusan Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS): Konteks Organisasi dan Tindakan Menyatakan Risiko Pusat Tanggung Jawab mengikut Skop pada 23 & 24 Januari 2018 dan 25&26 Januari 2018.**Maklum balas Pejabat NC:**PNC telah membuat perbincangan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan QMS: Konteks Organisasi dan Tindakan menyatakan Risiko PTJ pada 25-26 Januari 2018 yang telah dianjurkan oleh Pusat Jaminan Kualiti.Pemurniaan akan diadakan pada 12 Februari 2018 bagi semua entiti di bawah Pejabat Naib Canselor.**Maklum balas PSAS:**Pengenalpastian risiko dalam proses/prosedur kerja akan dilakukan dalam Bengkel Penyediaan/Pemantapan Dokumentasi pengurusan Kualiti (QMS) : Konteks Organisasi dan Tindakan Menyatakan Risiko Pusat Tanggung Jawab (PTJ) pada 25 dan 26 Januari 2018. |
| **7.8.2 - Status Tindakan Pembetulan** |
|  | 7.8.2(c)i. | mengambil perhatian laporan status tindakan pembetulan yang masih perlu diambil tindakan bagi memastikan keberkesanan tindakan, iaitu:tindakan pembetulan QMS yang tidak berkesan berkaitan KPI untuk mengekalkan kedudukan laman web UPM pada kedudukan tiga teratas; | **TWP Perpustakaan Sultan Abdul Samad** | **Maklum balas :**Laporan status tindakan pembetulan berkaitan KPI untuk mengekalkan kedudukan laman web UPM pada kedudukan tiga teratas adalah seperti berikut:1. **Membina Laman Web baharu UPM yang mula digunakan pada awal April 2017**

Laman web baharu UPM dan semua Pusat Tanggungjawab di UPM dirasmikan pada 3 April 20171. **Memperbanyakkan kandungan yang dapat menarik pihak luar membuat pautan ke Laman Web UPM/PTJ.**

Pihak CosComm telah memuat naik berita dan artikel yang terkini sepanjang masa dan secara berterusan pada Laman Web utama UPM.1. **Membuat pertukaran pautan dengan organisasi/ individu luar secara berterusan.**

Pihak CosComm telah mengambil tindakan membuat pertukaran pautan melalui M.O.U dan juga lawatan dari delegasi dalam dan luar negara. [124 lawatan delegasi luar negara, 23 MOU/MOA Luar Negara (Akademik/Pertukaran Pelajar), 28 MOU/MOA Dalam Negara]1. **Mewujudkan menu Alumni di menu pelanggan (web Fakulti dan Institut sahaja)**

Menu alumni telah diwujudkan secara automatik pada setiap Menu Pelanggan web Fakulti dan Institut . Ini adalah satu langkah bagi meningkatkan kriteria *impact* pada Webometrics.1. **Membangunkan page khas untuk Alumni UPM (staf dan pelajar)**

Perbincangan awal telah diadakan dengan pihak Pusat Alumni UPM pada 21 April 2017. Hasil perbincangan ialah Pusat Alumni UPM kurang bersetuju untuk menbangunkan page khas untuk Alumni UPM (staf dan pelajar) kerana melibatkan privasi alumni.1. **Menambah jumlah penulisan dalam format HTML dan PDF di Laman Web UPM / PTJ**
2. Laman web berpusat yang baru telah mempunyai ruangan untuk menulis artikel peringkat PTJ
3. Penilaian laman web PTJ memerlukan setiap PTJ membuat artikel dalam laman web masing-masing

Keberkesanan Tindakan Pembetulan yang dibuat akan dilaporkan setelah kedudukan laman web UPM bagi tempoh penilaian Julai – Disember 2017 yang akan diumumkan pada penghujung Januari 2018. |
| **7.10 - PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN****7.10.1 - Pembentukan dan Semakan Dasar** |
|  | 7.10.1(c) | mengambil maklum semakan terhadap Dasar Kualiti dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) dan dasar kini dibuat pada 20 Jun 2017 berdasarkan keperluan standard baharu ISO 9001:2015. Mesyuarat mengambil perhatian apa-apa dasar atau polisi mengenai pengurusan kualiti Universiti Putra Malaysia yang berkuat kuasa sebelum ini adalah dimansuhkan.Mesyuarat meminta Dasar Kualiti terkini dipaparkan/digunapakai di semua Pusat Tanggungjawab**.** | **Semua Ketua PTJ & TWP** | **Maklum balas Ketua PTJ / TWP:****Kolej :** Telah ambil maklum.**iDEC :** Edaran keratan Dasar Kualiti terkini kepada semua staf.**FBSB :** Telah diambil tindakan.**FSKTM :** Telah dilaksanakan.**IPSAS :** Dasar Kualiti terbaharu telah dipaparkan di ruang papan kenyataan IPSAS.**Pejabat NC :** Tindakan telah diambil dan dipaparkan dalam laman sesawang Pejabat Naib Canselor dan Kad Kecil Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti diedarkan pada staf di PTJ.**Pejabat PUU :**Dasar Kualiti terkini telah dipaparkan di Pejabat Penasihat Undang-Undang.**PSAS :**Dasar Kualiti terkini telah dimaklumkan kepada semua staf PSAS melalui e-mel pada 16 Januari 2018. Kad kecil Dasar Kualiti dan Objektif kualiti terkini telah diedarkan kepada staf PSAS.**CADe :**Dasar kualiti terkini telah dipaparkan dan digunapakai di CADe. |
|  | 7.10.1(e) | mengambil perhatian selain daripada 3 dasar ISO (QMS, ISMS dan EMS) yang digunakan di UPM, terdapat juga dasar lain yang digunakan di UPM yang dirujuk dan berkaitan, seperti Dasar Kelestarian Hijau dan lain-lain. Mesyuarat mencadangkan supaya dasar terpakai di UPM dimaklum/dihebah kepada warga universiti. | **Pejabat Pendaftar dan Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi** | **Maklum balas Pejabat Pendaftar:****Maklum balas Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi:**Edaran maklumat dilakukan melalui Buletin, Info UPM dan edaran ke PTJ bagi dasar-dasar yang diguna pakai di UPM.Dasar Hijau telah diedarkan sejak 11 April 2011 dan maklumat boleh diperolehi di Laman Web UPM. |
| **7.10.2 - Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti** |
|  | 7.10.2(b)i. | mengambil perhatian 13 perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaporkan masih dalam proses tindakan pelaksanaan, iaitu:kuat kuasa ISO 9001:2015; | **Pengarah,** **Pusat Jaminan Kualiti** | **Maklum balas :**  |
|  | 7.10.2(b)ii. | inisiatif visibiliti pertanian; | **Dekan, Fakulti Pertanian** | **Maklum balas :** |
|  | 7.10.2(b)iii. | program pemindahan ilmu dan kepakaran penyelidikan; | **Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)** | **Maklum balas :**RMC telah menjalankan beberapa siri program pemindahan ilmu dan kepakaran penyelidikan sepertimana berikut;1. Program Pemerkasaan Panel Penilai UPM;
2. Bengkel Penulisan Proposal Kepada Penyelidik Muda;
3. Industry Collaboration Engangement (ICE) Day;
4. Distinguished Lecture & Collaboration Series.

Bagi tahun 2018, program berikut telah dirancang sebagai tambahan kepada program-program yang telah dijalankan di atas iaitu ;1. Program RLR (Regulation - Literate Researcher);
2. Forum “Winning and Managing High Impact Research Grants”;
3. Bengkel “Logical Framework Analysis”; dan
4. Writing Enculturation Workshop Series.
 |
|  | 7.10.2(b)iv. | Geran Putra Berimpak; | **Maklum balas :**Kesan daripada masalah ekonomi global, dana penyelidikan dari sektor swasta dan antarabangsa semakin terhad. Bagi membantu penyelidik cemerlang menjalankan aktiviti penyelidikan, Geran Putra Berimpak diperkenalkan untuk memberi peluang kepada penyelidik cemerlang memohon geran universiti secara individu. |
|  | 7.10.2(b)v. | Penawaran program 2u2i, iaitu program Pembelajaran Berasaskan Kerja (Work-Based Learning); | **Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)** | **Maklum balas :** |
|  | 7.10.2(b)vi. | Pengurusan Tabung Kutipan dan Agihan Dana Wakaf Ilmu UPM; | **Pengarah, WAZAN** | **Maklum balas :**Rujuk **LAMPIRAN [Minit 7.10.2(b)vi]** berkaitan pengurusan tabung kutipan dan agihan dana Wakaf Ilmu. |
|  | 7.10.2(b)vii. | Pelaksanana Pengurusan Risiko UPM yang menyeluruh; | **Pengarah CoSComm** | **Maklum balas :**Rujuk **LAMPIRAN [Minit 7.10.2(b)vii.]** berkaitan pelaksanaan Pengurusan Risiko UPM yang menyeluruh. |
|  | 7.10.2(b)viii. | Pemantapan pelaksanaan program *Summer School;* | **Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)** | **Maklum balas :** |
|  | 7.10.2(b)ix. | Siri Program Temu Mesra Alumni; | **Pengarah, Pusat Alumni** | **Maklum balas :** 1. Pusat Alumni telah melaksanakan 46 Program Temu Mesra bagi tahun 2017 bertujuan menambah pendanaan bagi menyokong program/aktiviti Pusat Alumni.
2. Sumbangan tunai yang diterima melalui Program Temu Mesra Alumni adalah sebanyak RM40,298.75.
3. Sumbangan ‘inkind’ dalam bentuk barangan yang diterima melalui Program Temu Mesra Alumni adalah sebanyak RM18,500.00.
4. Pusat Alumni turut berjaya mendapatkan penajaan biasiswa melalui Program Temu Mesra Alumni bagi tahun 2017 adalah sebanyak RM285,000.00.
 |
|  | 7.10.2(b)x. | Program Penajaan Biasiswa Pendidikan Kolaborasi Antara UPM-Yayasan Sime Darby; | **Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)** | **Maklum balas :**Setakat Disember 2017, telah berjaya menaja 7 orang pelajar : 3 pelajar Master dan 4 pelajar Ph.D |
|  | 7.10.2(b)xi. | Bengkel Pemantauan Geran Putra IPB dan Geran RACE; | **Pengarah RMC** | **Maklum balas :** |
|  | 7.10.2(b)xii. | Pelaksanaan amalan pembelajaran berimpak tinggi ini (HIEPs atau *High Impact Educational Practices*), *Service/Community Based Learning (SL*); | **Pengarah CADE** | **Maklum balas :**100 peratus program pengajian prasiswazah dan asasi yang menjalani semakan kurikulum telah mengandungi 5 daripada 9 elemen HIEPs. Setakat 31 Januari 2018 sejumlah 65 daripada 72 program telah mendapat kelulusan Senat manakala 2 program dalam semakan Senat dan 5 program lagi dalam semakan JKKU. Maklumat terperinci adalah seperti di Lampiran CADe. |
|  | 7.10.2(b)xiii. | Penstrukturan pentadbiran UPM Kampus Bintulu. | **Dekan/ Pentadbiran Kampus Bintulu** | **Maklum balas :** |
| **7.11 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN**  |
|  | 7.11(c) | mengambil perhatian terhadap cadangan tarikh pelaksanaan tindakan bagi peluang penambahbaikan yang perlu dipantau oleh peneraju QMS dan ISMS yang terlibat. | **QMS SAHAJA: TWP TNCPI/ TWP TNCJINM** | **[Rujuk : Lampiran 35]**Maklumat cadangan tarikh pelaksanaan dan status tindakan pemantauan telah dinyatakan. |