

**MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM
TAHUN 2018
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) ISO 9001 KALI KE-8
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

Tarikh : 19 April 2018
Masa : 2.30 petang
Tempat : Bilik Mesyuarat Utama, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
Kehadiran : Lampiran A

MINIT	AGENDA / CATATAN	TINDAKAN/ MAKLUMAN
<p>8.1</p>	<p>KATA ALUAN Pengerusi</p> <p>Pengerusi:</p> <p>(a) memulakan mesyuarat dengan bacaan Al-Fatihah.</p> <p>(b) mengumumkan pelantikan ahli baharu mesyuarat iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. YBhg. Prof. Dr. Zulkifli Idrus, Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi); ii. Profesor Dr. Bujang B. K. Huat, Pengarah UPM Kampus Bintulu; iii. Profesor Madya Dr. Shahrul Razid Saibini, Dekan Fakulti Pertanian, Sains dan Teknologi, UPM Kampus Bintulu; iv. Profesor Dr. Ahmad Hariza Hashim, Dekan Fakulti Ekologi Manusia; v. Profesor Dr. Muta Harah Zakaria@Ya, Pengarah Pusat pembangunan Akademik (CADe); dan vi. Profesor Madya Dr. Yahya Awang, Pengarah Taman Pertanian Universiti. <p>(c) mengucapkan terima kasih kepada ahli yang telah tamat tempoh pelantikan Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan.</p> <p>(d) mengucap terima kasih dan tahniah kepada semua pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM) kerana berjaya mengekalkan pensijilan ISO 9001:2015.</p> <p>(e) memaklumkan berkaitan pelaksanaan MKSP adalah keperluan dalam Standard MS ISO 9001:2015 klausa 9.3 yang perlu dilaksana sebelum Audit Badan Pensijilan yang mana sekiranya tidak dilaksana akan mendapat laporan ketakakuran (NCR).</p> <p>(f) memaklumkan bahawa keperluan kajian semula pengurusan dalam Standard menyebut, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti organisasi, secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik organisasi; dan 	<p style="text-align: center;">Makluman</p> <p style="text-align: center;">Makluman</p> <p style="text-align: center;">Makluman</p> <p style="text-align: center;">Makluman</p>

	ii. input dan output kajian semula pengurusan sebagaimana klausa 9.3.2 dan 9.3.3 yang perlu dipatuhi.	
	<p>(g) mengimbas semula keahlian dan terma rujukan (TOR) MKSP serta struktur pengurusan dan pemantauan keseluruhan kualiti ISO sebagaimana Lampiran 1. Pengerusi menegaskan agar ahli memberi keutamaan menghadiri mesyuarat ini yang merupakan mesyuarat yang tertinggi dalam Sistem Pengurusan Kualiti sebagai bukti kepimpinan dan komitmen pengurusan PTJ sebagaimana klausa Standard.</p> <p>(h) memaklumkan Dasar Kualiti telah berubah pada tahun 2017 selaras dengan peralihan standard baharu ISO 9001:2015. Dasar Kualiti telah dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) pada 20 Jun 2017. Pengerusi memberi ingatan bahawa semua Pusat Tanggungjawab perlu memaparkan Dasar Kualiti baharu sebagaimana Lampiran 2;</p> <p>(i) memaklumkan berkenaan skop pensijilan, pemetaan Sistem Pengurusan Kualiti serta Objektif Kualiti UPM yang perlu difahami oleh ahli mesyuarat, sebagaimana Lampiran 3.</p>	<p>Makluman dan tindakan semua</p> <p>Makluman & Tindakan Semua PTJ</p> <p>Makluman</p>
8.2	PENGESAHAN MINIT MESYUARAT Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISO 2017 QMS ISO 9001 kali ketujuh disahkan tanpa sebarang pindaan.	Makluman
8.3	TINDAKAN SUSULAN DARIPADA MESYUARAT LEPAS Mesyuarat dimaklumkan berkenaan tindakan susulan yang telah dilaksana daripada mesyuarat yang lepas sebagaimana Lampiran 4 .	Makluman dan tindakan sebagaimana lampiran
8.4	PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN TERHADAP SPK Mesyuarat: 8.4.1 mengambil maklum perubahan isu luaran dan dalaman Universiti yang relevan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti adalah tertakluk kepada keperluan Standard klausa 9.3.2, input kajian semula pengurusan. 8.4.2 mengambil maklum penyediaan dokumen isu dalaman dan luaran telah dilaksana pada 23 hingga 26 Januari 2018 yang melibatkan Timbalan Wakil Pengurusan (TWP)/ wakil setiap PTJ adalah mengikut keperluan dan contoh templet Peluang Penambahbaikan (OFI) bersyarat Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM pada tahun 2017, serta telah diterima dan disahkan oleh SIRIM.	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

	<p>8.4.3 mengambil maklum tindakan yang sedang dilaksanakan oleh semua PTJ dalam tempoh sukuan pertama (Q1) adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) memantapkan Dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi mereka, dan Dokumen Isu Luaran dan Isu Dalaman serta Pernyataan Risiko; (b) Kawalan sedia ada dikenal pasti dalam penentuan tahap risiko; dan (c) melaksanakan strategi tindakan yang diputuskan (risiko tahap sederhana dan tinggi dikawaldengan mengenal pasti strategi tindakan yang sesuai atau lebih baik daripada kawalan sedia ada). <p>8.4.4 diberitahu bahawa sebanyak 81 PTJ telah selesai mengenal pasti isu luaran dan isu dalaman serta telah diluluskan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ masing-masing dan disimpan di PTJ dan CQA (dalam portal eISO);</p> <p>8.4.5 mengambil maklum perubahan isu dalaman dan isu luaran dilaksana dengan merujuk kepada keputusan keberkesanan tindakan dan penilaian risiko, iaitu keputusan/tindakan terhadap risiko setelah strategi tindakan dibuat, dan mendapat keputusan tahap risiko rendah dan terkawal atau menghapus punca risiko.</p> <p>8.4.6 mengambil maklum PTJ boleh mengambil keputusan untuk meneruskan pemantauan terhadap isu atau gugurkan isu, sekiranya risiko adalah rendah.</p> <p>8.4.7 mengambil perhatian pemantauan perubahan isu dalaman/luaran akan dilaksana dua (2) kali setahun dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti. Semakan pertama isu dalaman dan isu luaran akan dilaksana pada Sukuan Kedua (Q2) dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018.</p> <p>8.5 PRESTASI PROSES, KEAKURAN DAN KEBERKESANAN SPK</p> <p>8.5.1 Maklum Balas Pelanggan/Pihak Berkepentingan</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Maklum Balas Pelanggan/Pihak Berkepentingan yang dibenteng oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) sepertimana di Lampiran 5, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) perbandingan kategori maklum balas (Aduan, Cadangan, Penghargaan dan Pertanyaan) dari tahun 2015 hingga 2017 yang berlaku penurunan jumlah maklum balas. (b) perbandingan kategori pengguna (orang awam, pelajar, pembekal dan pekerja UPM) dari tahun 2015 hingga 2017 yang juga berlaku penurunan jumlah maklum balas. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Tindakan: Pusat Jaminan Kualiti</p>
	<ul style="list-style-type: none"> (c) Jumlah Mengikut Kategori Maklum Balas dan Kategori Pengguna dari Tahun 2015 hingga 2017 sebagaimana yang dilaporkan, iaitu : 	<p>Makluman</p>

2015				
Kategori Maklumbalas	Kategori Pengguna			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
Aduan	44	156	0	147
Cadangan	24	28	8	14
Penghargaan	1	4	0	3
Pertanyaan	534	427	60	31

2016				
Kategori Maklumbalas	Kategori Pengguna			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
Aduan	32	111	1	95
Cadangan	13	12	3	10
Penghargaan	2	9	0	8
Pertanyaan	520	453	16	37

2017				
Kategori Maklumbalas	Kategori Pengguna			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
Aduan	19	108	0	81
Cadangan	5	10	1	10
Penghargaan	7	8	0	2
Pertanyaan	310	235	6	23

(d) perbandingan PTJ berdasarkan kategori maklum balas dari tahun 2015 hingga 2017, iaitu:

TAHUN	ADUAN@PTJ		
2015	FEP	SGS	BHG. AKADEMIK
2016	CADE	FEP	BKU
2017	FEP	CADE	BHG. AKADEMIK

TAHUN	CADANGAN@PTJ		
2015	PSAS	BURSAR	BKU
2016	BKU	BHEP/PNC	
2017	BHG. AKADEMIK	PNC/PSAS/PKU	

TAHUN	PENGHARGAAN@PTJ	
2015	BKU	PSAS/PKU/PPPA
2016	FK	PNC
2017	ALUMNI	PNC

TAHUN	ADUAN@PTJ		
2015	BHG. AKADEMIK	SGS	UPM
2016	BHG. AKADEMIK	SGS	
2017	BHG. AKADEMIK	SGS	BURSAR

Makluman

	<p>(e) mengambil perhatian pemantauan status tindakan maklum balas bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2017, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Aduan telah selesai sebanyak 198 manakala 8 masih dalam proses tindakan; ii. Cadangan telah selesai sebanyak 18 manakala 8 masih dalam proses tindakan; iii. Penghargaan semua telah selesai iaitu sebanyak 6 maklum balas; iv. Pertanyaan telah selesai sebanyak 727, manakala 98 masih dalam proses tindakan. 	<p>Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti</p>
	<p>(f) rumusan daripada data maklum balas pelanggan bagi tahun 2015 hingga 2017, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. data menunjukkan penurunan bagi kategori maklumbalas aduan, cadangan dan pertanyaan; ii. data menunjukkan peningkatan dan penurunan bagi kategori maklumbalas penghargaan; iii. data menunjukkan penurunan bagi setiap kategori pengguna; iv. pemegang taruh tertinggi iaitu pelajar ialah pengguna tertinggi memberi maklumbalas untuk aduan, cadangan dan penghargaan 2015 dan 2017; v. orang awam merupakan pengguna tertinggi bagi kategori maklumbalas pertanyaan; vi. aduan berulang bagi PTJ yg sama adalah berkaitan kerosakan fasiliti, , sistem ICT dan kes saman; vii. pertanyaan berulang bagi PTJ yg sama adalah berkaitan syarat kemasukan, yuran, transkrip, program yg ditawarkan dan <i>mode</i> pengajian. 	<p>Makluman</p>
	<p>(g) penambahbaikan Sistem U-Respon daripada tahun 2012 hingga 2018 sebagaimana yang dilapor. Mesyuarat mengambil perhatian bengkel naik taraf sistem bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan memenuhi perubahan pada standard akan dilaksanakan pada 4 Mei 2018.</p>	<p>Makluman dan Tindakan PKPU</p>
	<p>8.5.2 Kajian Kepuasan Pelanggan</p> <p>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung laporan Kajian Kepuasan Pelanggan yang telah dibentang oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) sepertimana di Lampiran 6, iaitu:</p>	
	<p>(a) empat (4) kategori fungsi utama universiti iaitu pengajian prasiswazah, pengajian siswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan dan jumlah responden pada tahun 2018 (Suku Pertama, Q1):</p>	<p>Makluman</p>

Bil.	Kategori Kajian	Jumlah Responden
i.	Pengajian Prasiswazah	378
ii.	Pengajian Siswazah	249
iii.	Penyelidikan dan Inovasi	296
iv.	Perkhidmatan Sokongan	388
Jumlah Keseluruhan		1311

- (b) pencapaian mengikut skop bagi tahun 2018 (Q1) sebagaimana yang dilapor, iaitu :

Skop	Penerangan (Jumlah Item)	
	Mean 4 dan ke atas	Di bawah Mean
Prasiswazah	5	26
Siswazah	0	46
Penyelidikan & Inovasi	0	16
Perkhidmatan Sokongan	0	21

- (c) mesyuarat mengambil perhatian item perkhidmatan bagi peratus yang mendapat skala 1, 2 dan 3 iaitu:

Skop	Item	Peratus (%)
Prasiswazah	Kemudahan wifi/u-spot di fakulti/institut	38.89%
Siswazah	Kemudahan wifi/u-spot di fakulti/institut	58.23%
Penyelidikan dan Inovasi	Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat	45.27%
Perkhidmatan Sokongan	Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU)	60.05%

- (d) mengambil maklum peratusan pencapaian indeks 2018 serta maklum komen/cadangan mengikut skop perkhidmatan sebagaimana yang dilapor.

- (e) meminta supaya Peneraju menghantar perincian kajian kepuasan pelanggan kepada semua PTJ.

Makluman

Tindakan: Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) & Timbalan Wakil Pengurusan Prasiswazah/ Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) & Timbalan Wakil Pengurusan/ Semua Ketua PTJ Entiti Perkhidmatan

Makluman

Tindakan: PKPU

	<p>8.5.3 Pencapaian Objektif Kualiti</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum:</p> <p>(a) Objektif Kualiti merupakan keperluan Standard ISO 9001:2015 di bawah klausa 6.2.1. Objektif Kualiti UPM terdiri daripada tiga (3) kategori iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM; ii. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras; dan iii. Piagam Pelanggan (terdiri daripada proses utama Universiti dan proses sokongan dan operasi perkhidmatan sokongan). <p>(b) Penyediaan Objektif Kualiti ini menunjukkan kepimpinan dan komitmen pengurusan atasan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) sebagaimana klausa 5.1.1(6).</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
	<p>8.5.3.1 Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2017 dan Penetapan KPI 2018</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan pencapaian KPI 2017 dan penetapan KPI 2018 menerusi pembentangan oleh Pengarah Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi (CoSComm) sebagaimana Lampiran 7, iaitu:</p> <p>(a) pencapaian KPI UPM tahun 2017 telah dibincang dan dibentangkan semasa Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Suku Keempat 2017 bersama Pengurusan Universiti dan Pegawai Kanan Universiti pada 16 Januari 2018;</p> <p>(b) ringkasan pencapaian keseluruhan KPI UPM tahun 2017 iaitu sebanyak 84.7%% yang merangkumi 32 KPI. Ringkasan pencapaian KPI mengikut peratusan adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. pencapaian >100% sebanyak 19 KPI; ii. pencapaian 75% hingga 99% sebanyak 4 KPI; dan iii. pencapaian 0% hingga 74% sebanyak 9 KPI. <p>(c) mengambil maklum semua KPI 2017 yang tidak mencapai sasaran telah dibuat penambahbaikan, dan elemen penambahbaikan telah diambil kira dalam penetapan sasaran KPI 2018.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

	<p>(d) mengambil maklum penetapan 34 KPI UPM tahun 2018 mengikut peneraju adalah sebagaimana yang telah dilapor, dan mesyuarat mengambil perhatian perkara berikut:</p> <p>i. peningkatan sasaran KPI Penyelidikan dan Inovasi tahun 2018 yang lebih tinggi berbanding pencapaian KPI tahun 2017, akan memberi risiko ketidakcapaian KPI oleh Peneraju dan memerlukan strategi tindakan yang mantap; dan</p> <p>ii. membuat pemantauan pencapaian bagi sasaran KPI Hal Ehwal Pelajar dan Alumni tahun 2018. Peningkatan sasaran bagi KPI 2018 berhubung jumlah bantuan kewangan pelajar sebanyak RM10 juta, berbanding pencapaian KPI 2017 sebanyak RM1.11 juta juga memerlukan strategi tindakan yang mantap agar risiko KPI 2018 yang tidak tercapai diambil perhatian.</p>	<p>Makluman</p> <p>Tindakan: Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</p> <p>Tindakan: Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</p>
	<p>(e) mengambil maklum sasaran KPI UPM 2018 yang telah ditentukan, dinilai pencapaian bagi Sukuan Pertama (Q1) pada Bengkel Penilaian KPI Q1 2018 pada 17 April 2018.</p> <p>(f) KPI adalah objektif kualiti yang dipantau sebagai pengukuran pencapaian apa yang dihasratkan oleh UPM.</p> <p>8.5.3.2 Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras sebagaimana telah dibentangkan oleh Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti, iaitu:</p> <p>(a) sebanyak 11 objektif bagi Proses Utama, 11 objektif bagi Proses Sokongan, dan 48 objektif bagi Operasi Perkhidmatan Sokongan yang telah diukur pada tahun 2017;</p> <p>(b) Sistem Pelaporan Pelan Fungsian dan Aras (e-LPFA) pertama kali digunakan bagi pelaporan pencapaian pada tahun 2017, dan taklimat penggunaan sistem e-LPFA telah dilaksanakan kepada Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) dan Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen (TPKD) Peneraju Proses pada 13 Disember 2017;</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
	<p>(c) ringkasan pencapaian Pelan Fungsian dan Aras tahun 2017, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebanyak Enam Puluh Satu (61) objektif mencapai sasaran; • Sebanyak Sembilan (9) objektif tidak mencapai sasaran. 	<p>Makluman</p>

	<p>(d) mengambil maklum perincian pencapaian objektif mengikut proses dan peneraju sebagaimana Lampiran 8.</p> <p>(e) Sembilan (9) Objektif Kualiti 2017 yang tidak mencapai sasaran telah dilaksana tindakan pembetulan.</p> <p>(f) 66 objektif telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-39 yang telah diadakan pada 10 April 2018, dan pelaporan pencapaian akan dilaksana sebanyak 2 kali setahun.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Peneraju Proses</p>
	<p>8.5.3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2017</p> <p>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan tahun 2017 sebagaimana telah dibentang oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) (Lampiran 9), iaitu:</p> <p>(a) Piagam Pelanggan perlu dipapar dalam laman sesawang setiap PTJ mengikut kesesuaian PTJ:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. skop Prasiswazah melibatkan semua PTJ Fakulti; ii. skop Siswazah melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut; iii. skop Penyelidikan dan inovasi melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut; iv. skop sokongan melibatkan semua PTJ entiti perkhidmatan dan Pusat Asasi Sains Pertanian. <p>(b) hasil semakan Piagam Pelanggan Proses Sokongan tahun 2017, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. PTJ tidak menghantar laporan lengkap kerana masih menunggu pengesahan mesyuarat PTJ; ii. Piagam Pelanggan masih menggunakan bahasa yang tidak mempunyai pengukuran yang jelas seperti "memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan"; dan iii. Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas. <p>Mesyuarat bersetuju Piagam Pelanggan diteliti pada setiap PTJ Entiti Perkhidmatan dan memastikan Piagam Pelanggan boleh diukur dan kaedah pengukuran yang jelas, serta memajukan laporan lengkap mengikut keperluan tempoh pelaporan.</p>	<p>Semua PTJ</p> <p>PTJ Entiti Perkhidmatan</p> <p>PTJ Entiti Perkhidmatan</p>

	<p>8.5.4 Ketakakuran dan Tindakan Pembedulan</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum:</p> <p>(a) laporan ketakakuran dan tindakan pembedulan direkodkan apabila ketakakuran berlaku jika tidak mencapai sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM, Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras, dan Piagam Pelanggan UPM. Ketakakuran yang ditemui perlu diambil tindakan pembedulan yang berkesan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang.</p>	<p>Makluman</p>
	<p>(b) pelaporan bagi KPI UPM sukuan keempat (Q4) 2017 telah dibentangkan semasa Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Sukuan Keempat 2017 dan Penetapan KPI 2018 yang telah diadakan pada 16 Januari 2018. Tindakan ke atas KPI yang tidak mencapai sasaran telah dikenal pasti dan diambil tindakan bagi tujuan penetapan KPI UPM tahun 2018.</p> <p>(c) pelaporan bagi Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras dan juga pencapaian Piagam Pelanggan tahun 2017 telah dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 pada 6 Februari 2018. Tindakan pembedulan telah dikenal pasti bagi Pelan Tindakan dan Piagam Pelanggan yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.</p> <p>8.5.5 Penemuan Audit</p> <p>(a) Laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM yang telah dibentangkan oleh Wakil Pengurusan sepertimana pada Lampiran 10. Mesyuarat mengambil perhatian:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. keperluan pelaksanaan Audit Badan pensijilan adalah untuk pengendalian pensijilan QMS ISO 9001:2015; ii. tindakan pembedulan bagi penemuan audit Pemantauan Semakan 2 pada tahun 2017 yang perlu dilaksanakan secara berkesan bagi memastikan penemuan yang sama tidak berulang; dan iii. perubahan tarikh audit Pensijilan Semula Tahun 2018 yang telah dikomunikasikan kepada semua warga UPM. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman dan tindakan semua PTJ</p>
	<p>(b) Laporan Audit Dalaman QMS 2018</p> <p>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung laporan Audit Dalaman yang telah dibentangkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman sepertimana pada Lampiran 11, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Audit Dalaman QMS 2018 telah diadakan pada 21-25 Mei 2018, melibatkan 6 kumpulan audit serta penglibatan 98 orang Juruaudit UPM serta 423 orang Juruaudit PTJ. Skop pengauditan merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran 	<p>Makluman dan tindakan semua PTJ</p>

	<p>prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan;</p> <p>ii. sebanyak 164 NCR dan 154 OFI telah direkodkan bagi tahun 2018 dengan peningkatan sebanyak 7 NCR dan 2 OFI berbanding penemuan audit dalaman tahun 2017;</p> <p>iii. kekuatan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. perancangan bagi memastikan pengekatan Pensijilan Sistem pengurusan Kualiti ISO 9001 termasuk proses peralihan daripada standard versi 2008 kepada 2015 dilaksanakan dengan teratur; b. PTJ telah mengenalpasti risiko secara menyeluruh berdasarkan fungsi PTJ, isu dalaman, isu luaran dan pihak berkepentingan; c. komitmen pihak Pengurusan Universiti dan Pusat Jaminan Kualiti serta Pengurusan PTJ dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah sangat baik; dan d. UPM telah mengenalpasti untuk memperluaskan skop dengan menambah pengurusan pelaksanaan akreditasi makmal yang akan diletakkan di bawah Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti (akan kuatkuasa dalam Jawatan Kuasa Kualiti pada hujung April 2018). <p>iv. kelemahan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. UPM perlu memberi perhatian dan tindakan segera ke atas NCR yang berulang iaitu: <ul style="list-style-type: none"> a.i Penyediaan rekod berkaitan: pengajaran dan pembelajaran (Prasiswazah dan Siswazah) & a.ii Pengurusan makmal a.iii Pengurusan penyimpanan bahan kimia di makmal. b. UPM telah melaksana Audit Dalaman dengan baik pada tahun 2017 dan pasukan Audit telah melaporkan 157 NCR dan 152 OFI. Namun terdapat 42 NCR tiada bukti pelaksanaan tindakan pembetulan dalam Sistem Audit Dalaman (PortalCQA); c. kebanyakan PTJ tidak mematuhi pelaksanaan proses kerja. Contoh : fail kursus dan ia didapati masih berulang dengan penambahan sebanyak 12 NCR berbanding tahun 2017 (48 Tahun 2017 dan 60 Tahun 2018); d. masih terdapat Piagam Pelanggan yang tidak dikemaskini dalam laman web PTJ yang mana merupakan salah satu kategori Objektif Kualiti UPM; 	
--	--	--

	<p>e. masih terdapat dokumen dalam Sistem eISO yang tidak disemak oleh Peneraju Proses walaupun semakan sepatutnya dibuat dalam tempoh tiga (3) tahun, menyebabkan Prosedur/Garis Panduan/Arahan Kerja tersebut tidak relevan diguna pakai.</p> <p>v. meminta mengambil perhatian:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pelaksanaan audit dalaman dan laporan penemuan audit telah dilaporkan semasa Mesyuarat Penutupan Audit pada 9 April 2018; b. penemuan audit dalaman perlu diambil tindakan oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan (bagi PTJ yang menerima NCR dan OFI) dalam tempoh yang telah ditetapkan; c. kelemahan hasil penemuan audit dalaman yang perlu diambil tindakan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM. 	
	<p>8.5.6 Prestasi Penyedia Luar</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal luar (Penyedia Luar) bagi tahun 2017 menerusi pembentangan oleh Timbalan Wakil Pengurusan Pejabat Bursar sebagaimana Lampiran 12, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> (a) Laporan Pemantauan Pembekal dengan Skor Penilaian Kurang 50% bagi tahun 2017, seramai 12 orang pembekal telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%; dan pembekal telah diberi penilaian markah kurang memuaskan adalah kerana: <ol style="list-style-type: none"> i. kelewatan semasa penghantaran bekalan di pusat tanggungjawab dan sukar dihubungi; ii. aduan kerosakan oleh PTJ lambat diperbetulkan oleh syarikat; iii. masalah dari segi penghantaran kerana syarikat menggunakan pihak ketiga (GDEX); iv. bekalan yang dihantar kurang kualiti; dan v. pembekal tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian. (b) Pejabat Bursar telah mengadakan perbincangan dengan para pembekal yang terlibat pada 30 Ogos 2017 dan 25 Januari 2018, serta memaklumkan mengenai penilaian yang telah dibuat ke atas mereka dan implikasi sekiranya prestasi mereka masih di tahap kurang memuaskan dan bersetuju untuk menambah baik prestasi mereka pada masa akan datang. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

<p>8.6</p>	<p>KECUKUPAN SUMBER</p> <p>8.6.1 Sokongan Sumber Manusia</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Sokongan Sumber Manusia yang telah dibenteng oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Pendaftar sebagaimana pada Lampiran 13, serta mengambil perhatian:</p>	
	<p>(a) status sumber manusia UPM dari 1 Januari 2017 sehingga 31 Disember 2017 dan urus tadbir sumber manusia bagi memastikan kecukupan sokongan sumber manusia sepanjang 2017, mengambilkira implikasi dasar kerajaan kepada sumber manusia UPM; dan</p> <p>(b) strategi dan penambahbaikan sumber manusia mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).</p>	<p>Makluman</p> <p>Pendaftar</p>
	<p>8.6.2 Sokongan Sumber Kewangan</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung Laporan Sokongan Sumber Kewangan UPM yang telah dibenteng oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Bursar sebagaimana pada Lampiran 14, serta mengambil perhatian:</p> <p>(a) implikasi pemberian geran kerajaan dan strategi penjanaaan kepada keperluan peruntukan kewangan UPM; dan</p> <p>(b) strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).</p>	<p>Makluman</p> <p>Bursar</p>
<p>8.7</p>	<p>KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menyatakan Risiko dan Peluang yang telah dibenteng oleh Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan sebagaimana pada Lampiran 15, serta mengambil perhatian:</p> <p>(a) keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang adalah tertakluk kepada keperluan Standard klausa 9.3.2, input kajian semula pengurusan;</p> <p>(b) dokumen pengurusan risiko bagi setiap PTJ telah diteliti kembali pada awal tahun 2018, setelah UPM mendapat penemuan OFI bersyarat bagi Audit SIRIM tahun 2017;</p> <p>(c) dokumen yang telah ditambahbaik iaitu pengurusan risiko baharu berasaskan skop PTJ telah disediakan dan diluluskan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ, bersama-sama dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses Utama, Isu Dalaman dan Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan Serta Penyataan Risiko dan Peluang, dan boleh dirujuk di Portal e-ISO;</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

	<p>(d) semakan berkala terhadap keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan yang dikenalpasti direkod;</p> <p>(e) semakan pertama keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat pada Q2, dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM kali ke-40 pada 10 Julai 2018; dan</p> <p>(f) mengambil maklum pernyataan peluang iaitu KPI UPM telah dimasukkan dalam Manual Kualiti, dan perubahan pernyataan peluang akan berasaskan Bengkel KPI UPM.</p>	<p>Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti</p> <p>Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti</p> <p>Makluman</p>
8.8	<p>PELUANG PENAMBAHBAIKAN</p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan peluang penambahbaikan menerusi pembentangan oleh Wakil Pengurusan, serta mengambil perhatian:</p> <p>(a) laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan berdasarkan maklumat yang diperoleh daripada pemantauan proses produk/perkhidmatan dan maklumat daripada Perutusan Naib Canselor tahun 2018.</p> <p>(b) mengambil maklum sebanyak enam (6) peluang penambahbaikan (OFI) yang telah direkodkan pada Lampiran 16, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. memperluaskan skop geran penyelidikan isu semasa sedia ada yang merangkumi aspek fizikal kampus kepada soal nilai dan budaya kerja yang boleh meningkatkan lagi tahap integriti dan prestasi warga UPM; ii. memperkukuh sumbangan UPMKB sebagai pusat penyelidikan dengan membangunkan pusat hab lada terkemuka di Malaysia "Putra Sarawak Pepper Farm" bagi membangunkan industri lada di Malaysia melalui aktiviti penyelidikan, latihan komuniti dan usaha niaga komersil berasaskan lada; iii. memperkemas dan menambahbaik perkhidmatan kebajikan pelajar bagi meningkatkan kesejahteraan kehidupan pelajar universiti; iv. memudahkan interaksi dan komunikasi pelajar; v. pembinaan kemahiran kehidupan melalui aktiviti sahsiah, kepimpinan, keusahawanan, kesukarelawan dan kemasyarakatan; dan vi. menjadikan kolej kediaman sebagai pusat pembelajaran kedua dengan gabungjalin elemen akademik dan kemahiran insaniah. 	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p>
	<p>(c) mengambil perhatian terhadap cadangan tarikh pelaksanaan tindakan bagi peluang penambahbaikan yang perlu dipantau oleh peneraju QMS dan ISMS yang terlibat.</p>	<p>Peneraju Berkaitan sebagaimana Lampiran</p>

	<p>KESIMPULAN KESELURUHAN</p> <p>Secara keseluruhannya didapati bahawa Dasar Kualiti Universiti Putra Malaysia (UPM) adalah sesuai dan dikekalkan.</p> <p>Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015 adalah mencukupi dan berkesan.</p> <p>Justeru, UPM berupaya mengekalkan pensijilan QMS MS ISO 9001:2015, yang melibatkan semua entiti/PTJ UPM.</p> <p>Kesimpulannya pihak universiti bersedia untuk menghadapi audit oleh badan pensijilan yang akan dilaksanakan pada tahun 2018.</p>	<p>Makluman</p>
	<p>PENANGGUHAN</p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 5.00 petang dengan ucapan terima kasih daripada Pengerusi.</p>	