

 **LAPORAN STATUS TINDAKAN SUSULAN**

**MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2018**

 **(QMS ISO 9001 KALI KELAPAN)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BIL.** | **MINIT** | **PERINCIAN TINDAKAN** | **TANGGUNGJAWAB****/TINDAKAN** | **STATUS** **PELAKSANAAN/PENCAPAIAN** |
| **8.1 – DASAR KUALITI** |
|  | 8.1 (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. | **Semua PTJ** | **Maklum balas:** |
| **8.3 - TINDAKAN SUSULAN DARIPADA MESYUARAT LEPAS**  |
|  |  | Mesyuarat dimaklumkan berkenaan tindakan susulan yang telah dilaksana daripada mesyuarat yang lepas sebagaimana **Lampiran 4.** | **Tindakan PTJ yang berkenaan** **[Rujuk Lampiran 4]****[Perkara Bil.4 – TWP Prasiswazah****Perkara Bil.6 – TWP Pejabat TNCPI****Perkara Bil.7 – TWP Pejabat TNCHEPA & TWP Kolej****Perkara Bil.8 – Semua Ketua PTJ****Perkara Bil. 15,16,17 & 18 – PKPU****Perkara Bil.25 – TWP PSAS****Perkara Bil.26 – Semua Ketua PTJ]** | **Maklum balas:** |
| **8.4 - PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN TERHADAP SPK** |
|  | 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. | **CQA****[Rujuk bersama Agenda 4.b JK Kualiti ke-40 &****Agenda 3 Perkara Bil.6 JK Kualiti ke-41]** | **Maklum balas:** |
| **PRESTASI PROSES, KEAKURAN DAN KEBERKESANAN SPK****8.5.1 - Maklum Balas Pelanggan/Pihak Berkepentingan** |
|  | 8.5.1 (e) | mengambil perhatian pemantauan status tindakan maklum balas bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2017, iaitu:1. aduan telah selesai sebanyak 198 manakala 8 masih dalam proses tindakan;
2. cadangan telah selesai sebanyak 18 manakala 8 masih dalam proses tindakan;
3. penghargaan semua telah selesai iaitu sebanyak 6 maklum balas;
4. pertanyaan telah selesai sebanyak 727, manakala 98 masih dalam proses tindakan.
 | **PKPU** | **Maklum balas:** |
|  | 8.5.1 (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. | **PKPU** | **Maklum balas:** |
| **8.5.2 - Kajian Kepuasan Pelanggan** |
|  | 8.5.2 (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% |

 | **Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) & Timbalan Wakil Pengurusan Prasiswazah/ Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) & Timbalan Wakil Pengurusan/ Semua Ketua PTJ Entiti Perkhidmatan**  | **Maklum balas:** |
|  | 8.5.2 (e) | meminta supaya Peneraju menghantar perincian Kajian Kepuasan Pelanggan kepada semua PTJ. | **PKPU** | **Maklum balas:** |
| **8.5.3 Pencapaian Objektif Kualiti****8.5.3.1 Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2017 dan Penetapan KPI 2018** |
|  | 8.5.3.1 (d)i | mengambil maklum penetapan 34 KPI UPM tahun 2018 mengikut peneraju adalah sebagaimana yang telah dilapor, dan mesyuarat mengambil perhatian perkara berikut: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; | **Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)** | **Maklum balas:** |
|  | 8.5.3.1 (d)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. | **Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)** | **Maklum balas:** |
| **8.5.3.2 Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras** |
|  | 8.5.3.2 (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. | **Peneraju Proses****[Rujuk bersama Agenda 4.a.ii JK Kualiti ke-40 &****Agenda 3 Perkara Bil. 2 &3 JK Kualiti ke-41]** | **Maklum balas:** |
| **8.5.3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2017** |
|  | 8.5.3.3 (a) | Mesyuarat mengambil perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan tahun 2017 sebagaimana telah dibentang oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) (**Lampiran 9)**, iaitu:(a) Piagam Pelanggan perlu dipapar dalam laman sesawang setiap PTJ mengikut kesesuaian PTJ: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. | **Semua PTJ****[Rujuk bersama Agenda 4.a.iii JK Kualiti ke-40]** | **Maklum balas:** |
|  | 8.5.3.3 (b)  | hasil semakan Piagam Pelanggan Proses Sokongan tahun 2017, iaitu: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”; daniii. Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas.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. | **PTJ Entiti Perkhidmatan** | **Maklum balas:** |
| **8.5.5 - Penemuan Audit** |
|  | 8.5.5 (a) | **Laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM**Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM yang telah dibentang oleh Wakil Pengurusan sepertimana pada **Lampiran 10.** Mesyuarat mengambil perhatian:1. keperluan pelaksanaan Audit Badan pensijilan adalah untuk pengekalan pensijilan QMS ISO 9001:2015;
2. tindakan pembetulan bagi penemuan audit Pemantauan Semakan 2 pada tahun 2017 yang perlu dilaksana secara berkesan bagi memastikan penemuan yang sama tidak berulang; dan
3. perubahan tarikh Audit Pensijilan Semula Tahun 2018 yang telah dikomunikasikan kepada semua warga UPM.
 | **Semua PTJ** **[Rujuk Lampiran 10]****[Rujuk bersama Agenda 4.e JK Kualiti ke-40]** | **Maklum balas:** |
|  | 8.5.5 (b) | **Laporan Audit Dalaman QMS 2018**Mesyuarat mengambil perhatian berhubung laporan Audit Dalaman yang telah dibentangkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman sepertimana pada **Lampiran 11,** iaitu:1. 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 prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan;
2. 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;
3. **kekuatan** yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:
4. perancangan bagi memastikan pengekalan Pensijilan Sistem pengurusan Kualiti ISO 9001 termasuk proses peralihan daripada standard versi 2008 kepada 2015 dilaksanakan dengan teratur;
5. PTJ telah mengenalpasti risiko secara menyeluruh berdasarkan fungsi PTJ, isu dalaman, isu luaran dan pihak berkepentingan;
6. komitmen pihak Pengurusan Universiti dan Pusat Jaminan Kualiti serta Pengurusan PTJ dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah sangat baik; dan
7. 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).
8. **kelemahan** yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:
9. UPM perlu memberi perhatian dan

 tindakan segera ke atas NCR yang berulang iaitu: a.i Penyediaan rekod berkaitan: pengajaran dan pembelajaran (Prasiswazah dan Siswazah) & a.ii Pengurusan makmal a.iii Pengurusan penyimpanan bahan kimia di makmal.1. 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).
2. 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).
3. masih terdapat Piagam Pelanggan yang tidak dikemaskini dalam laman web PTJ yang mana merupakan salah satu kategori Objektif Kualiti UPM.
4. 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.
5. meminta mengambil perhatian:
6. pelaksanaan audit dalaman dan laporan penemuan audit telah dilaporkan semasa Mesyuarat Penutupan Audit pada 9 April 2018;
7. penemuan audit dalaman perlu diambil tindakan oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan (bagi PTJ yang menerima NCR dan OFI) dalam tempoh yang telah ditetapkan;
8. kelemahan hasil penemuan audit dalaman yang perlu diambil tindakan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.
 | **Semua PTJ** **[Rujuk Lampiran 11]****[Rujuk bersama Agenda 4.f JK Kualiti ke-40 & Agenda 4.b JK Kualiti ke-41]** | **Maklum balas:** |
| **8.6 - KECUKUPAN SUMBER** |
| **8.6.1 - Sokongan Sumber Manusia** |
|  | 8.6.1 (b) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Sokongan Sumber Manusia yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Pendaftar sebagaimana pada **Lampiran 13,** serta mengambil perhatian:strategi dan penambahbaikan sumber manusia mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). | **Pendaftar** **[Rujuk Lampiran 13]** | **Maklum balas:** |
| **8.6.2 - Sokongan Sumber Kewangan** |
|  | 8.6.2 (b) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung Laporan Sokongan Sumber Kewangan UPM yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Bursar sebagaimana pada **Lampiran 14,** serta mengambil perhatian:strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). | **Bursar** **[Rujuk Lampiran 14]** | **Maklum balas:** |
| **8.7 - KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG** |
|  | 8.7 (d) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menyatakan Risiko dan Peluang yang telah dibentang oleh Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan sebagaimana pada **Lampiran 15,** serta mengambil perhatian:semakan berkala terhadap keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan yang dikenalpasti direkod; | **Pengarah, CQA** **[Rujuk Lampiran 15]****[Rujuk bersama Agenda 4.c JK Kualiti ke-41]** | **Maklum balas:** |
|  | 8.7 (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; | **Pengarah, CQA****[Rujuk bersama Agenda 4.c JK Kualiti ke-40]** | **Maklum balas:** |
| **8.8 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN** |
|  | 8.8 (c) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan peluang penambahbaikan menerusi pembentangan oleh Wakil Pengurusan, serta :1. mengambil perhatian terhadap cadangan tarikh pelaksanaan tindakan bagi peluang penambahbaikan yang perlu dipantau oleh peneraju QMS dan ISMS yang terlibat.
 | **Peneraju berkaitan** **[Rujuk Lampiran 16]** | **Maklum balas:** |