UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AGENDA 5.2 (b):

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2018

LAPORAN WAKIL PENGURUSAN UPM

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

<u>Latarbelakang</u>

Laporan pencapaian objektif kualiti merupakan salah satu input berkaitan maklumat prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi mematuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015**

Klausa 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

MALAYSIAN STANDARD

MS ISO 9001:2015 (BM)

Sistem pengurusan kualiti - Keperlua
(Semakan kedua)
(ISO 9001:2015, IDT)
(Diterbitkan oleh Jabatan Standard
pada tahun 2017)

ICS: 03.120.10

Perihal: keperluan, sistem pengurusan kualiti

© Hak cipta 2017

JABATAN STANDARD MALAYSIA

9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

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.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;

b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;

c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:

1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;

2) takat pencapaian objektif kualiti;

3) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;

4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;

5) hasil pemantauan dan pengukuran;

6) keputusan audit;

7) prestasi penyedia luar;

d) kecukupan sumber;

e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1);

f) peluang untuk penambahbaikan.

Tiga (3) Kategori Objektif Kualiti SPK UPM

1. KPI UPM

Laporan Pencapaian KPI 2018 dan **Penetapan Sasaran KPI 2019** oleh Pengarah CosComm

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (e-LPFA) 2018
oleh Pengarah CQA

3. Piagam Pelanggan
   i) Proses Utama Universiti
   ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan
oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018

Penetapan eLPFA 2018

(A) PROSES UTAMA — **8 Objektif**

Prasiswazah, Siswazah , Penyelidikan dan Inovasi

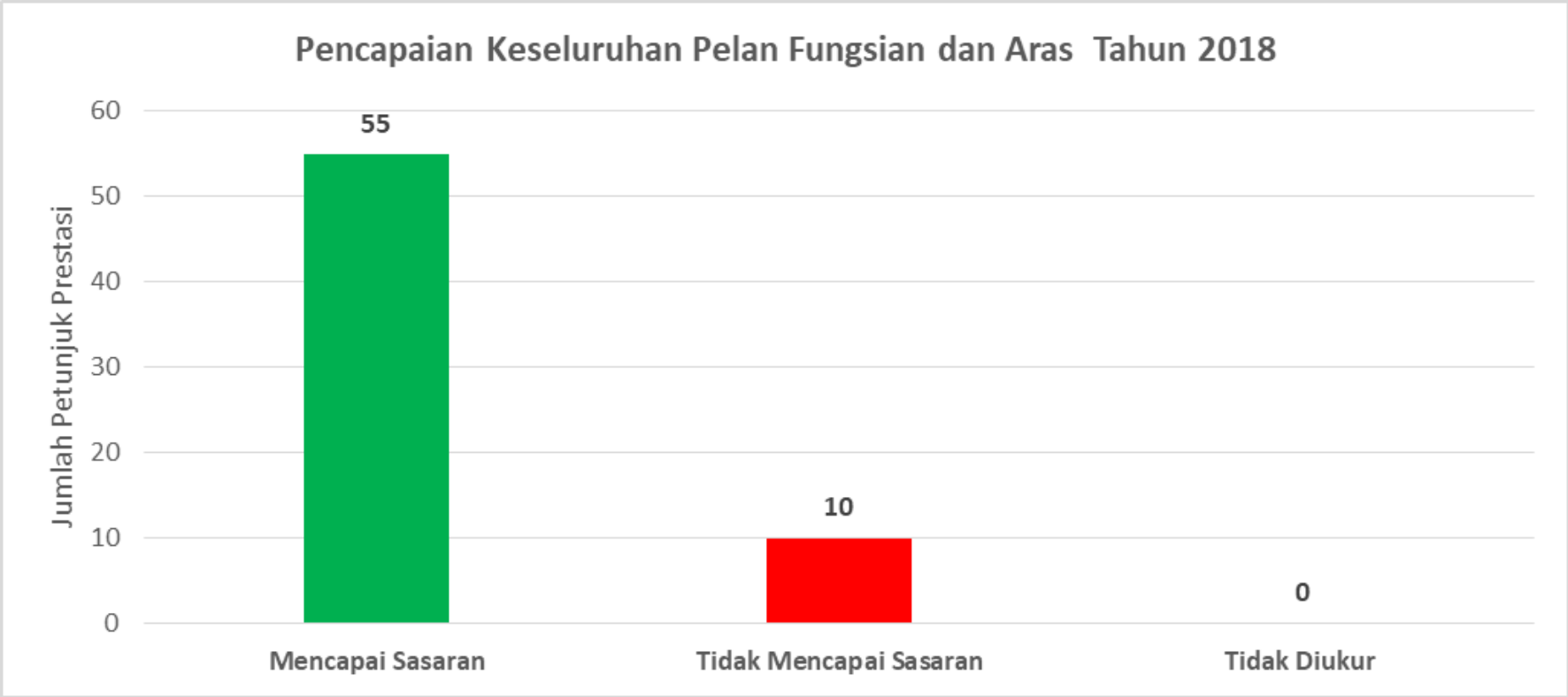
(B) PROSES SOKONGAN — **7 Objektif**

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal, Pengurusan Swaakreditasi

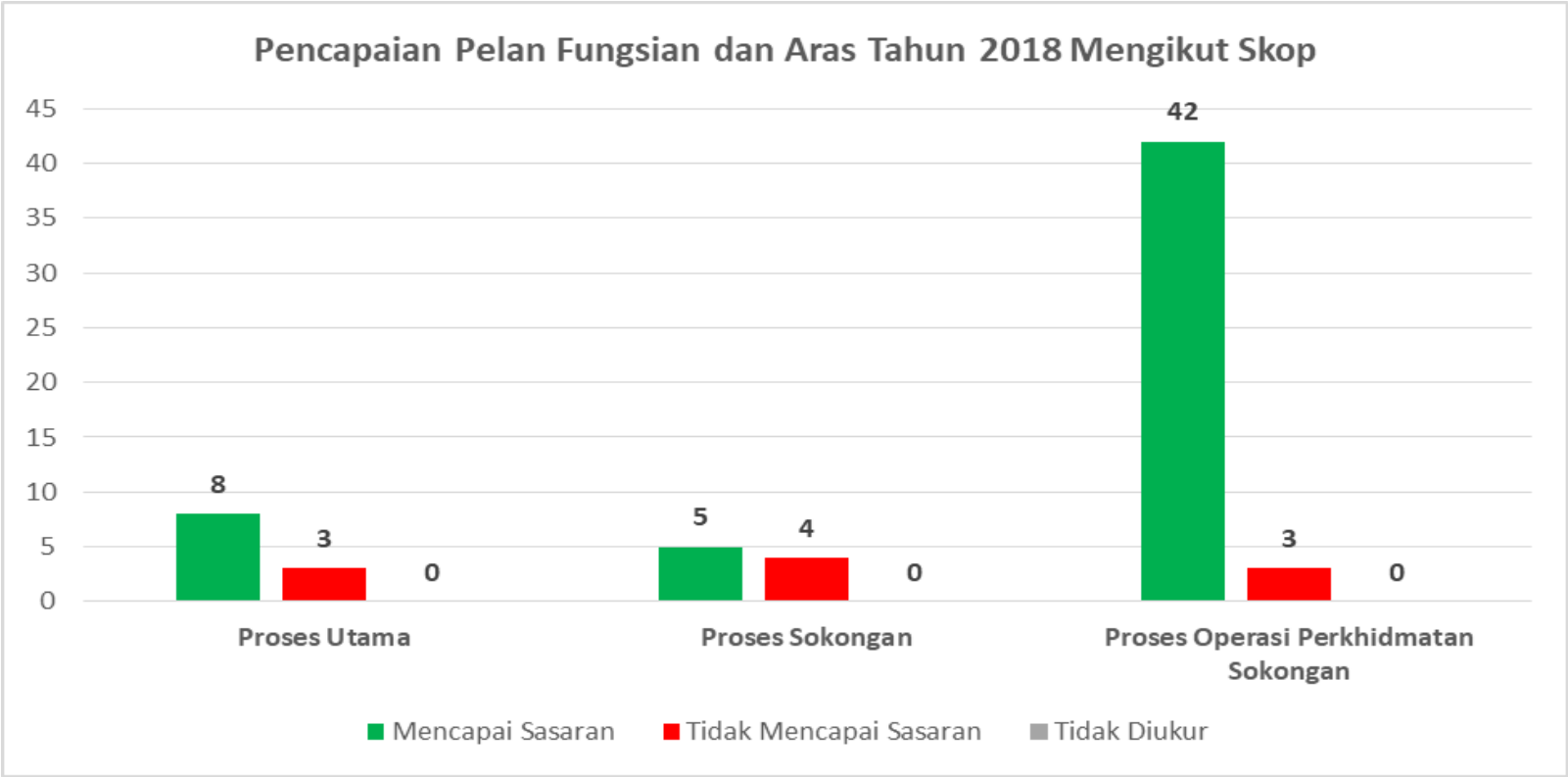
(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN — **33 objektif**

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Pendaftar, Pejabat Bursar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam Universiti, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej Kediaman, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM, Pejabat Penasihat Undang-Undang

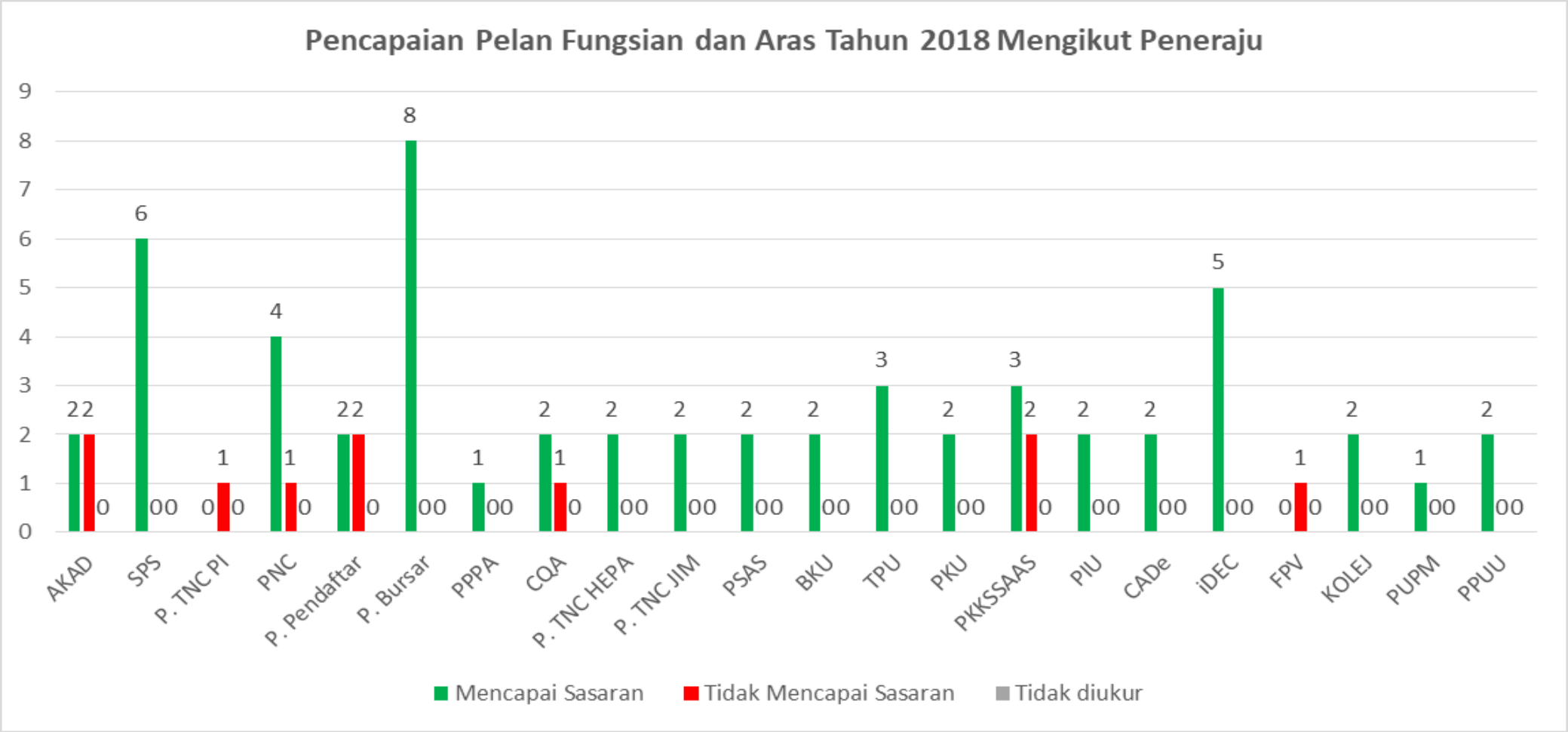
Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:



Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Mengikut Skop: Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan



PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

(A) PROSES UTAMA

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	**35%**	**26.70%**	-	**30%** NEW!
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	**60%**	**52.03%**	-	**55%** NEW!
8	Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	**16 Bil.**	**15 Bil.**	-	**15 Bil** NEW!

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

(B) PROSES SOKONGAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	**100%**	**98.09%**	-	**100%**
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	**20%**	**18.75%**	-	**20%**
6	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%**	**72.10%**	-	**80%**

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

(B) PROSES SOKONGAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
7	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	**100%**	**89.50%**	-	**100%**

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
20	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	**30 Bil.**	**25 Bil.**	-	**30 Bil.**
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	**4.5 Bil.**	**4.9 Bil.**	-	**4.5 Bil.**
29	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	**80%**	**75.00%**	-	**80%**

SYOR

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diminta mengambil perhatian terhadap laporan yang telah dibentang:

1. Laporan **Pencapaian Objektif Kualiti SPK bagi Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2018** bagi:
   (a) Proses Utama - 11 petunjuk prestasi
   (b) Proses Sokongan - 9 petunjuk prestasi
   (c) Proses Operasi Perkhimatan Sokongan - 45 petunjuk prestasi

2. **Lapan (8) Objektif Kualiti Pelan Tindakan Fungsian dan Aras 2018** yang tidak dicapai, telah dilaksana tindakan pembetulan; dan

3. **48 Proses dengan 65 petunjuk prestasi bagi Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2019** telah **diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-43 pada 14 Februari 2019**, dan pelaporan pencapaiannya dilaksana sebanyak 2 kali setahun (maklumat terperinci boleh dirujuk melalui Portal eISO).