

PEJABAT PENDAFTAR
REGISTRAR OFFICE

Ruj. Kami: UPM/100-4/8
Tarikh: 19 Mac 2013

SENARAI NAMA SEPERTI DI LAMPIRAN

Tuan/Puan,

**LAPORAN UNTUK MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) MS ISO 9001
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-3**

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) MS ISO 9001 Universiti Putra Malaysia kali ke-3 akan diadakan pada 30 April 2013. Sehubungan itu, tuan/puan adalah diminta untuk melengkapkan laporan seperti berikut:

- 2.1 **Tindakan Susulan Mesyuarat Lepas** (Agenda 2.0)
 - Rujuk format Tindakan Susulan dan semua **Peneraju Proses** perlu melengkapkan/mengemaskini tindakan pada ruangan Status Pelaksanaan/Pencapaian.
- 2.2 **Penemuan Audit** (Agenda 3.0);
 - Dilengkapkan oleh Penyelaras Audit.
- 2.3 **Maklumbalas Pelanggan dan Kajian Kepuasan Pelanggan** (Agenda 4.0)
 - Dilengkapkan oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti.
- 2.4 **Status Tindakan Pencegahan dan Tindakan Pembetulan** (Agenda 6.0)
 - (a) Statistik dan status tindakan pencegahan dan pembetulan beserta Borang Ketakakuran bagi tindakan pembetulan dan Borang Tindakan Pencegahan bagi tindakan pencegahan yang telah lengkap diisi oleh **Peneraju KPI UPM** hasil daripada
 - i. analisis pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi tempoh sukuan ke-2 dan ke-3 (Q2 dan Q3) 2012 (jika ada tindakan pencegahan);
 - ii. analisis pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi tempoh sukuan ke-4 (Q4) 2012 (jika ada tindakan pembetulan).
 - (b) Statistik dan status tindakan pencegahan dan pembetulan beserta Borang Ketakakuran bagi tindakan pembetulan dan Borang Tindakan Pencegahan bagi tindakan pencegahan yang telah lengkap diisi oleh **Peneraju Proses** hasil daripada
 - i. analisis pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras bagi tempoh sukuan ke-2 dan ke-3 (Q2 dan Q3) 2012 (jika ada tindakan pencegahan);

- ii. analisis pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras bagi tempoh sukuan ke-4 (Q4) 2012 (jika ada tindakan pembetulan).
- (c) Statistik dan status tindakan Pencegahan dan Pembetulan beserta borang yang telah lengkap diisi oleh **Peneraju Proses** hasil daripada pemantauan proses atau produk/perkhidmatan (semakan sendiri). Peneraju adalah bertanggungjawab mengumpul dan menyaring semua maklumat yang diperolehi daripada Pusat Tanggungjawab dan menyenaraikan tindakan yang hanya memberi impak kepada Universiti (tidak termasuk tindakan pembetulan yang diperolehi daripada proses Audit Dalaman atau Audit SIRIM).

2.5 Perubahan Yang Memberi Kesan Kepada Sistem Pengurusan Kualiti (Agenda 7.0)

- Senaraikan perubahan yang telah dan sedang dilaksanakan di peringkat **Peneraju Proses** yang memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti Universiti dalam tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013.

2.6 Peluang Penambahbaikan (Agenda 8.0)

- Senaraikan peluang penambahbaikan di peringkat **Peneraju Proses** beserta Borang Peluang Penambahbaikan yang telah dilengkapkan dalam tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013.

3. Tuan/puan bolehlah merujuk dan memuatturun format laporan tersebut dengan melayari portal Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO). Laporan berkenaan beserta borang Ketakakuran dan Borang Tindakan Pencegahan yang telah lengkap hendaklah dikemukakan ke Bahagian Jaminan Kualiti UPM, Pejabat Pendaftar **selewat-lewatnya pada 10 April 2013**. Penghantaran laporan adalah dalam bentuk *softcopy* dan diemelkan ke **t_rozi@putra.upm.edu.my** dan **mahmudah@putra.upm.edu.my**.

Kerjasama daripada tuan/puan amatlah diharapkan bagi memastikan kelancaran perjalanan mesyuarat. Sesungguhnya segala perhatian, keprihatinan dan tindakan awal daripada pihak tuan/puan amat dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih. Sebarang pertanyaan bolehlah menghubungi Pn. Rozi ditalian 8947 1512.

Sekian.

BERILMU BERBAKTI

Yang menjalankan tugas,


(HASHIM BIN MD. SHARI)
Setiausaha
Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
MS ISO 9001:2008
Universiti Putra Malaysia

Tuan Haji Rosdi bin Wah
Pejabat Naib Canselor

Puan Chek Zan binti Kasah
Bahagian Akademik
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

Encik Suhaifi bin Sulaiman
Sekolah Pengajian Siswazah
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

Encik Mustaffa bin Haji Dollah
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)

Encik Jamsari bin Tamsir
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)

Puan Nor Adida binti Ab. Khalid
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)

Puan Rohani binti Abdul Latiff
Pejabat Bendahari

Puan Rosmala binti Abdul Rahim
Perpustakaan Sultan Abdul Samad

Puan Lailawati binti Bakar
Pusat Pembangunan Akademik

Encik Rosmi bin Othman
Puan Hamidah binti Meseran
Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

Tuan Haji Mohd. Nizan bin Jaafar
Puan Hasliza binti Zakaria
Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset

Encik Mohd Ya'sak bin Masod
Pusat Kesihatan Universiti

Encik Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam
Pusat Islam

Encik Fauzi bin Che Yusuf
Kolej Tun Perak

Encik Julbakar bin Tajudin
Fakulti Perubatan Veterinar

Tuan Haji Abdul Ghani bin Hashim
Taman Pertanian Universiti

Encik Abd. Razak bin Ahmad
Penerbit

Encik Muhammad Adil bin Ahmad Tajuddin
Pejabat Penasihat Undang-Undang

Encik Abdullah bin Arshad
(Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti)
Pejabat Pemasaran dan Komunikasi

Puan Noraihan binti Noordin
(Penyelaras Audit)
Pejabat Pendaftar
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM SERDANG/97008 BINTULU

**AGENDA 2.0: LAPORAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) KE-2**

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
1.	2.2.3	daripada minit 1.1 (h) dan 1.2 - Laporan Audit Dalam 2011: Semua PTJ telah mengambil tindakan pembetulan secara bersepadu bagi menutup ketakakuran audit dalam 2011 dan secara keseluruhannya sebanyak 95% laporan ketakakuran (NCR) telah ditutup sehingga tarikh 26 Mac 2012, manakala sebanyak 5% lagi tindakan yang memerlukan pusingan. Mesyuarat meminta supaya PTJ mengambil tindakan bagi NCR yang telah tamat tempoh pusingannya.	Semua Timbalan Wakil Pengurusan	Tindakan telah dilaksanakan dan keberkesanan tindakan dipantau pada audit Dalam yang diadakan pada tahun 2013
2.	2.2.4	daripada minit 2.2 (c) - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: (b) meminta supaya kajian bukan sahaja dibuat secara <i>online</i> tetapi juga secara <i>hardcopy</i> pada masa hadapan bagi meningkatkan jumlah responden.	TWP Pejabat Naib Canselor	Kajian kepuasan pelanggan secara online dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012. Jumlah responden mengikut skop adalah seperti berikut: Prasiswazah – 53 Pascasiswazah – 241 Penyelidikan dan Inovasi – 133 Perkhidmatan Sokongan - 839

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
3.	2.2.10	daripada minit 2.2 (i) - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Perincian/komen pelanggan telah diberikan kepada peneraju utama untuk diambil tindakan seterusnya (melalui surat UPM/PNC/100-8/3/4). Mesyuarat juga meminta supaya Peneraju Proses mengambil tindakan ke atas perincian persepsi/komen daripada kajian sebagai satu proses bukannya PTJ.	Peneraju Proses	Persepsi/komen yang diterima daripada responden Kajian Kepuasan Pelanggan PSAS dan Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan (UPM) telah dibincangkan di peringkat PSAS dan diambil tindakan. (PSAS)
4.	2.3.2	Audit Dalam: (c) mengambil maklumat dan perhatian terhadap enam (6) kekuatan, tujuh (7) kelemahan dan enam (6) cadangan dan peluang penambahbaikan hasil daripada penemuan audit yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalam UPM.	Semua peneraju Proses/PTJ	Semua 6 kekuatan, 7 kelemahan dan 6 Peluang penambahbaikan telah diambil maklum dan tindakan
5.	2.3.2	(e) diminta mengambil perhatian berhubung beberapa penemuan audit bagi lima (5) klausa ketakakuran yang tertinggi iaitu: i. klausa 4.2.4 (kawalan rekod) mempunyai sebanyak 42 OE. ii. klausa 7.5.1 (pemantauan dan pengukuran proses) sebanyak 51 OE. iii. klausa 8.2.3 (kekompetenan, latihan dan kesedaran) sebanyak 31 OE. iv. klausa 7.4.3 (kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan) sebanyak 14 OE. v. Klausa 6.4 (persekitaran kerja) sebanyak 11 OE.	Semua ahli Mesyuarat	Telah mengambil perhatian dan beberapa aktiviti telah dilaksanakan, antaranya: (1) Gerak Gempur semakan rekod kualiti (2) Pemantauan dan pengukuran proses secara berkala (3) gotong royong membersihkan sekitar tempat kerja

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
6.	2.3	Kesimpulan: Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa- (b) semua PTJ perlu mengambil tindakan pembetulan secara bersepadu bagi menutup ketidakakuran audit dalam 2012.	Semua Ketua PTJ	Telah melaksanakan bengkel bersepadu pada 18 – 19 April 2012 bagi penutupan ketakakuran (NCR) yang melibatkan semua Peneraju Proses yang berkenaan. PTJ telah mengemukakan punca dan cadangan tindakan pembetulan yang perlu dilaksanakan serta melaksanakan tindakan mengikut tempoh yang telah dipersetujui.
7.	2.4.1	Maklum Balas Pelanggan (c) mengambil perhatian pada jumlah aduan yang tertinggi mengikut kategori iaitu: i. 44 aduan bagi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) iaitu kategori internet/rangkaian/laman web. ii. 33 aduan bagi Pembangunan iaitu sebanyak 17 aduan mengenai pelaksanaan projek pengubahsuaian/naik taraf/paip pecah/siling bocor/jalan raya dan sebanyak 16 aduan mengenai kemudahan/infrastruktur lain. iii. 33 aduan bagi sikap staf.	Pengarah iDEC, Pengarah PPPA, dan TWP Pejabat Naib Canselor	(i) ICT: Setelah semakan dibuat, 44 aduan tersebut merupakan pertanyaan perkhidmatan SPK iDEC yang terdiri daripada Prosedur Pembangunan, Perkhidmatan Sokongan, Baik Pulih ICT dan Penyelenggaraan. Kekeliruan ini telah diperbaiki dengan penambahan status pada sistem 'HELPDESK' untuk mengasingkan aduan dengan perkhidmatan SPK. 44 permohonan perkhidmatan ICT tersebut telah disalurkan kepada unit yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya. (ii) Pembangunan: _____
8.	2.4.1	(d) dimaklumkan oleh Pengarah PPPA bahawa antara punca berlakunya kerosakan peralatan adalah disebabkan peralatan tidak diselenggara. Mesyuarat meminta supaya semua PTJ membudayakan aktiviti penyelenggaraan peralatan bagi mengelakkan kerugian yang lebih besar.	Pengarah PPPA dan semua Ketua PTJ	Beberapa tindakan telah dilaksanakan oleh PTJ, antaranya: (1) Peralatan diselenggara berkala mengikut jadual yang ditetapkan, seperti komputer di makmal diselenggara setiap semester, server 3 kali setahun, projektor sekali setahun, dsb; (2) Melantik Pegawai Penyelaras Aset bagi memastikan semua peralatan untuk diselenggara diadukan kepada pegawai yang

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				telah dilantik; (3) Menyediakan senarai peralatan yang perlu diselenggara mengikut kategori & di bawah tanggungjawab seksyen/pegawai; (4) Pemantauan aktiviti penyelenggaraan/kalibrasi dilaksanakan melalui semakan sendiri secara berkala oleh juruaudit dalaman PTJ. Pencapaian: Kos penyelenggaraan lebih murah dan jimat, berbanding dengan kos penggantian peralatan. Namun masih terdapat peralatan yang perlu diganti kerana faktor usia dan ketahanan.
9.	2.4.1	(e) mengambil maklum bahawa PPPA akan menyediakan polisi penyelenggaraan kerana sebelum ini berlaku salah faham di antara PPPA dengan PTJ berhubung tanggungjawab penyelenggaraan peralatan. Ini kerana ada sesetengah peralatan tidak diselenggara oleh PTJ disebabkan beranggapan bahawa penyelenggaraan tersebut adalah tanggungjawab PPPA.	Pengarah PPPA	PPPA dalam proses membangunkan polisi penyelenggaraan. Polisi ini dijangkakan siap pada Disember 2012.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
10.	2.4.2	Kajian Kepuasan Pelanggan (b) i. mendapati bahawa berlaku penurunan peratusan responden bagi setiap skop perkhidmatan, kecuali Penyelidikan dan Inovasi. Walau bagaimanapun bilangan responden bagi skop Pasca Siswazah dan skop Penyelidikan dan Inovasi merupakan jumlah responden yang paling kurang. Mesyuarat meminta supaya mengambil perhatian dan mengambil tindakan sewajarnya bagi meningkatkan jumlah responden pada kajian akan datang.	TWP Pejabat Naib Canselor	Tindakan yang akan diambil: - Kajian kepuasan pelanggan dibuka sepanjang masa - Kempen untuk mengisi kajian kepuasan pelanggan atau 'Open Day', 'Hari Bersama Pelanggan' - Menentukan jumlah minimum sampel (responden) bagi setiap PTJ dan menjadikannya sebagai KPI pentadbir PTJ - Edaran borang secara 'hardcopy' - 'create awareness' di kalangan TPKP PTJ (Perjumpaan PKPU bersama TPKP pada 21 Nov. 2012)
11.	2.4.2	(b) ii. mendapati bahawa jumlah keseluruhan responden kajian adalah seramai 2,126 orang dan berlaku penurunan peratusan responden sebanyak 43% berbanding tahun 2011. Mesyuarat bersetuju untuk mengadakan kajian melalui dua kaedah iaitu secara atas talian dan juga edaran borang bagi meningkatkan jumlah responden.	TWP Pejabat Naib Canselor	Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012.
12.	2.4.2	(c) mengambil maklum perbandingan skor <i>mean</i> yang diperolehi, dan mendapati bahawa skop Penyelidikan dan Inovasi tidak mencapai skor <i>mean</i> yang ditetapkan bagi tahun 2012. Mesyuarat meminta supaya mengenal pasti punca dan mengambil tindakan pembetulan yang sewajarnya.	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), TWP TNC PI	(A) Survey Punca: 1. Penyelidik tidak <i>alert</i> dengan e-survey/online 2. Hebahan tidak menyeluruh Tindakan pembetulan: 1. tentukan saiz sampel yang mencukupi 2. sediakan senarai responden mengikut kluster penyelidikan 3. PTJ pantau dan ada tindakan susulan

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				(B) Proses penyelidikan Punca: soalan survey kurang difahami oleh responden Tindakan pembetulan: Pihak Pejabat TNCPI sedang dalam proses cadangan pindaan bagi Borang Kajian Keupasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi
13.	2.4.2	(d) mengambil maklum pencapaian bagi sasaran tahunan berdasarkan kaedah pengukuran, iaitu sebanyak 70% responden yang menilai skor <i>mean</i> 3.5 dan ke atas. Mesyuarat mendapati bahawa skop Prasiswazah dan skop Penyelidikan dan Inovasi tidak mencapai sasaran iaitu mencapai sebanyak 69.7% bagi Prasiswazah dan 55.1% bagi Penyelidikan dan Inovasi. Mesyuarat meminta supaya mengambil tindakan pembetulan bagi analisis yang tidak mencapai sasaran.	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), TNC (Akademik dan Antarabangsa), TWP TNC PI, TWP Prasiswazah	Punca dan tindakan pembetulan adalah seperti pada 2.4.2(c)
14.	2.4.2	(e) mengambil maklum peratusan pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut kategori item, dan mesyuarat mendapati bahawa terdapat beberapa kategori penilaian mengikut kategori item yang tidak mencapai sasaran sebanyak 70% dan Peneraju diminta menyelaras dan mengambil tindakan pada ketakakuran berikut:		
		i. Proses Prasiswazah: Kualiti perkhidmatan sebanyak 66.5% dan kualiti profesionalisme sebanyak 69.7%.	TNC AA, Ketua PTJ, TWP Prasiswazah, TWP PTJ	Tindakan yang dilaksanakan oleh PTJ antaranya adalah: (i) Menambah kemudahan dewan tutorial untuk pelajar; (ii) Menambah tempat duduk pelajar di ruang

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				menunggu; (iii) Menambah tempat duduk pelajar di Foyer; (iv) Menambah <i>flip chart</i> untuk kemudahan.
15.	2.4.2	(e) ii. Proses Penyelidikan dan Inovasi: Pengurusan Penyelidikan di Pejabat TNCPI / RMC sebanyak 26.8%	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), Ketua PTJ, TWP TNC PI, TWP PTJ	Permohonan geran penyelidikan dengan lebih agresif
16.	2.4.2	(e) iii. Proses Perkhidmatan Sokongan: Kemudahan Komunikasi sebanyak 67.6% dan Kemudahan Fizikal Lain sebanyak 67.5%	Ketua PTJ, TWP PNC, TWP PTJ	Kajian kepuasan pelanggan secara online dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012. - 839 responden bagi proses perkhidmatan sokongan - Peratusan responden yang menilai pada skor purata 3.5 dan ke atas mengikut kategori telah meningkat dan mencapai sasaran yang ditetapkan, iaitu:- Kemudahan komunikasi – 79.9% Kemudahan fizikal – 82.6%
17.	2.4.2	(f) dimaklumkan bahawa kaedah pengukuran pencapaian telah berubah daripada 70% responden yang menilai skala 4 dan ke atas pada tahun 2011 kepada 70% responden yang menilai skor <i>mean</i> 3.5 dan ke atas pada tahun 2012. Mesyuarat meminta supaya membuat <i>time series analysis</i> bagi kesesuaian sasaran sama ada 70% atau 80% responden yang diperlukan.	Pengarah Bahagian Perancangan Korporat	

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
18.	2.5.1	Status Tindakan Pencegahan (b) meneliti laporan status tindakan pencegahan UPM bagi tempoh Sukan Q1 2012 iaitu sebanyak 5 tindakan menerusi pengukuran pencapaian KPI UPM (Rujuk Lampiran 8). Mesyuarat meminta supaya tindakan pencegahan ini diambil bagi memastikan sasaran KPI UPM bagi tahun 2012 dapat dicapai.	Peneraju Utama	<i>Lengkapkan pada Tindakan Susulan Status Tindakan Pencegahan (Rujuk Lampiran 8 MKSP ke-2)</i>
19.	2.6 2.6.2	Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: (a) Penurunan Kuasa/Tanggungjawab kepada Ketua PTJ – Pelantikan profesor kontrak berlandaskan kepercayaan mereka untuk menyumbang kepada KPI universiti dan peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan iaitu – (i) Setiap lantikan profesor kontrak di fakulti adalah berlandaskan kepercayaan mereka dan sasaran/KPI universiti; (ii) Fakulti menentukan KPI Profesor Kontrak selaras dengan KPI Profesor penuh masa; (iii) Memantau pencapaian felo penyelidikan, post-doc dan penyelidikan bersekutu secara berterusan sejajar dengan KPI; (iv) Menyambung kontrak Profesor yang menyumbang kepada KPI universiti dan peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan
20.	2.6.2	(b) Flexi-SKT untuk pegawai akademik – Membolehkan PTJ memberi sumbangan yang lebih berkesan dalam bidang berdasarkan kekuatan PTJ masing-masing (contoh: Fakulti Rekabentuk dan Senibina dalam bidang Inovasi)	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan – (i) pegawai akademik fakulti banyak menyumbang dalam bidang penerbitan dan penyelidikan (ii) amalan flexi-SKT telah dilaksanakan kepada semua staf akademik;

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				(iii) dapat mengekalkan status 5 bintang MYRA
21.	2.6.2	(c) Pembentukan dan Pelaksanaan Indeks Prestasi PTJ (<i>star rating</i>) – Membantu menilai prestasi PTJ dan meningkatkan produktiviti dan agihan peruntukan dibuat berdasarkan prestasi.	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan – (i) dapat meningkatkan <i>star rating</i> ; (ii) meningkatkan 'copyright' program dan mohon geran penyelidikan luar; (iii) mengambil langkah menjatuhkan kos operasi dalam semua aktiviti yang dijalankan secara berterusan ; (iv) meningkatkan aktiviti menjaga pendapatan dengan meningkatkan kualiti, kecekapan analisis, menawarkan analisis/ujian baru dan meningkatkan promosi/jaringan dengan pihak industri; (v) mengambil langkah penambakan secara berterusan.
22.	2.6.2	(d) Penubuhan UPM-i – Mempromosi UPM, meningkatkan pengambilan pelajar antarabangsa, dan meningkatkan kecekapan pengurusan perkhidmatan kepada pelajar antarabangsa.	UPM Holding (surat)	

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
23.	2.6.2	(e) Pemusatan staf teknologi maklumat - Penggunaan tenaga yang optimum dan meningkat kecekapan perkhidmatan.	Pengarah IDEC	Penstrukturan IDEC dilaksanakan dengan melakukan pemusatan staf Teknologi Maklumat di bawah tanggungjawab IDEC. Perkhidmatan diberikan adalah berdasarkan fungsi menerusi perkhidmatan berpusat dan perkhidmatan mengikut zon. Keberkesanan perkhidmatan adalah berdasarkan KPI dan SLA yang telah ditetapkan oleh IDEC. Pencapaian SLA/IDEC dijangka akan dibentangkan pada Bengkel Pencapaian KPI UPM Bagi Suku Tahun keempat. (IDEC)
24.	2.6.2	(f) Perubahan kontrak sewaan MTDC - Penjimatan bagi baki tempoh konsesi selama 15 tahun adalah sebanyak RM11.25 juta dan penjimatan sewa ruang pejabat TNC (JIM), APEEC dan Bahagian Sumber Agribio berjumlah RM62,500 sebulan atau RM11.52 juta.	Pejabat Penasihat Undang-Undang <i>(pada minit lepas adalah tindakan Bahagian Perundang-undangan)</i>	
25.	2.6.2	(g) Pelaksanaan u-RESPONS sebagai sistem maklumbalas pelanggan berpusat - Memudahkan pelanggan memberi maklumbalas dan memudahkan pemantauan ke atas respons PTJ yang terlibat.	TWP Pejabat Naib Canselor	Permohonan naik taraf sistem u-Respons telah dilakukan dengan mengambil kira komen dan cadangan daripada pengguna sistem. UAT bagi naik taraf sistem tersebut akan diadakan pada 23 November 2012.
26.	2.6.2	(h) Menyemak semua kontrak yang tidak memihak kepada UPM - Meningkatkan kecekapan pengurusan dan tahap kepuasan pelanggan.	Pejabat Penasihat Undang-Undang	

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
27.	2.7 2.7.2	Peluang Penambahbaikan Mesyuarat meneliti laporan peluang penambahbaikan yang disenaraikan bagi tempoh Q4 2012 – Q1 2012 adalah sebanyak 11 (rujuk Lampiran 10). Mesyuarat diminta mengambil perhatian berkenaan sistem keselamatan universiti terutama berkenaan keselamatan bangunan yang tidak memenuhi spesifikasi. Sebagai contohnya bangunan Agrobio.	Ahli mesyuarat Pengarah PPPA	<i>Lengkapkan pada Tindakan susulan Status Peluang Penambahbaikan (Rujuk Lampiran 10 MKSP ke-2)</i> PPPA dalam proses mengenal pasti bangunan yang tidak selamat khususnya yang berusia lebih 20 tahun. PPPA telah pun memohon peruntukan dalam 3rd Rolling Plan.
28.	2.8 2.8.1	Hal-hal Lain Cadangan Penggunaan khidmat pelajar untuk membantu aktiviti universiti (b) bersetuju supaya cadangan ini dapat diambil tindakan.	TNC HEPA	
29.	2.8.2	Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) (b) meminta supaya kumpulan KIK menerapkan 4 elemen penting yang terkandung dalam strategi lautan biru (<i>blue ocean strategy</i>) iaitu memfokuskan kepada aktiviti yang dapat membantu universiti membuat penambahbaikan dari aspek kecekapan pengurusan seperti proses dan prosedur yang boleh diwujudkan, ditambahbaik, dikurangkan atau dihapuskan	Pendaftar	Telah mengadakan mesyuarat bersama Timbalan Wakil Pengurusan PTJ pada 24 Mei 2012 supaya mewujudkan KIK dan menggerakkan mana-mana KIK sedia ada di PTJ. Pemantauan secara berkala juga dibuat pada mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
30.	2.8.3	Laporan Ketakakuran (NCR) Tegar (b) meminta supaya mengenalpasti individu yang terlibat dan mengambil usaha yang sewajarnya bagi mengelakkan berlakunya ketakakuran yang berulang.	Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan antaranya adalah – (i) mengenal pasti individu yang terlibat dan berusaha untuk mengatasi ketakakuran tegar bagi sesi audit yang akan datang; (ii) melaksanakan semakan sendiri secara berterusan bagi memastikan ketakakuran (tegar) tidak berulang dan memastikan individu yang terlibat menjalani latihan yang bersesuaian; (iii) mengadakan taklimat/kesedaran SPK kepada staf yang terlibat supaya ketakakuran tidak berulang.
31.	2.8.4	Peningkatan Penggunaan Sistem ICT Mesyuarat mencadangkan supaya mencari alternatif yang terbaik bagi menggantikan kaedah-kaedah lama dalam proses kerja yang tidak efisien dengan menggunakan teknologi terkini iaitu ICT. Sebagai contohnya sistem merekodkan kehadiran pelajar	Pengarah iDEC	Selain daripada penambahbaikan sistem-sistem yang sedia ada, iDEC telah melaksanakan 22 inisiatif dalam usaha meningkatkan penggunaan ICT iaitu – (i) pemindahan proses manual kepada <i>online</i> (ii) pemusatan proses dan data
32.	2.8.5	Pelaksanaan Kerja Lebih Masa Mesyuarat mengambil perhatian cadangan semakan semula pelaksanaan kerja lebih masa di semua PTJ. Mesyuarat meminta supaya memantau terhadap pelaksanaan kerja lebih masa di PTJ kerana ia boleh menjimatkan perbelanjaan pengurusan PTJ dan Universiti	Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan antaranya adalah – (i) memantau terhadap pelaksanaan kerja lebih masa dengan memastikan bahawa kerja lebih masa diluluskan untuk tugas-tugas yang perlu dan penting sahaja; (ii) mengeluarkan surat kelulusan kerja lebih masa sebelum kerja dilakukan;

AGENDA 2.0: TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				(iii) menghadkan kerja lebih masa kepada keperluan makmal mengikut jadual waktu dan tempahan sahaja; (iv) menyediakan jadual rancangan kerja lebih masa secara bulanan, dan membuat giliran kepada staf bertugas; (v) membenarkan kerja lebih masa hanya kepada kerja/tugas yang mendesak dengan kebenaran Penyelia.

**LAMPIRAN 8 MKSP KE-2:
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN**

Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
1. Aktiviti pengurusan dan pembangunan universiti berkemungkinan terjejas	Pengurangan peruntukan bajet Universiti Penyelidikan (RU) sebanyak RM50juta bermula tahun 2013 yang memerlukan UPM untuk menjana pendapatan sendiri kerana KPT akan menggunakan model agihan bajet berasaskan prestasi (PSPTN vs <i>Buying of Service</i>)	- Mewujudkan/meningkatkan portfolio penajaan pendapatan antaranya waqaf, hartanah, yuran, penajaan pendapatan UPM Holdings, perkhidmatan, sewaan dan hasil ladang. - Perlu melihat kepada bidang penjimatan/ kawalan kos	Bendahari	
2. Mengelak mendapat markah "Unsatisfactory" yang kurang 75% daripada markah keseluruhan skor MYRA II	Kekurangan calon tempatan untuk memohon pasca-doktoral	Setiap PTJ dikehendaki untuk mengambil 3 pasca-doktoral tempatan, dan dicadangkan untuk Sekolah Pengajian Siswazah mengenalpasti graduan PhD untuk ditawarkan perjawatan pasca-doktoral dalam tempoh 6 bulan (dengan menggunakan dana RU)	TNC PI	

	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
3.	Aktiviti universiti akan terjejas apabila banyak berlaku masalah disiplin dikalangan staf	Kurang pemantauan secara berterusan oleh Pegawai Penyelia bagi tujuan kawalan dan pengawasan tatatertib	1. Surat peringatan/Pekeliling daripada Pejabat Pendaftar berkaitan pemantapan tahap disiplin 2. Program pencegahan, perkembangan, pengkayaan serta pemulihan bagi staf UPM 3. Taklimat bersiri	Pendaftar	
4.	Kemudahan dan peralatan tidak dimanfaatkan sepenuhnya.	Perancangan dan pemantauan kurang berkesan	1. Pemantauan terhadap penggunaan kemudahan/peralatan termasuk peralatan penyelidikan. 2. Pelaksanaan <i>Value Review</i> bagi projek-projek yang siap sepenuhnya tetapi tidak 'functional',	TNC PI	
5.	Kemungkinan tidak dapat mencapai objektif kualiti bagi peratusan pelajar bergradut dengan kelas pertama (12%) dan kelas kedua tinggi (80%) berdasarkan analisis yang telah dilaksanakan dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011	1. tiada pemantauan bagi pelajar cemerlang di peringkat fakulti 2. penasihat akademik di fakulti tidak memainkan peranan dalam memastikan pelajar cemerlang mengekalkan prestasi yang cemerlang	1. Mengadakan perbincangan di Bahagian Akademik untuk melihat statistik pencapaian pelajar bergraduat dengan kelas pertama dan kedua tinggi bagi mengenalpasti tindakan pencegahan yang perlu diambil 2. Perbincangan dengan dekan fakulti hasil analisis pencapaian bermula dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011 dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Universiti	Bahagian Akademik	

AGENDA 2.0: TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
			yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Cancellor (Akademik dan Antarabangsa) bagi mengenalpasti tindakan yang perlu diambil.		

**LAMPIRAN 8 MKSP KE-2:
TINDAKAN SUSULAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN**

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
1.	Meningkatkan sistem pengurusan tadbir urus dan kebertanggungjawaban univesiti dalam usaha menjadi institusi berinovasi dan berdaya saing	Pelaksanaan autonomi	2012	
2.	Mengoptimumkan penggunaan dan pengurusan sumber manusia (<i>Multitasking</i> , perkhidmatan yang kejit)	Membangunkan Pelan Induk Sumber Manusia termasuk pelan penggantian	2012	
3.	Meningkatkan peratus kebolehpasaran graduan (GE) dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduati	Menetapkan lulus band 4 <i>Malaysia University English Test (MUET)/ Test On Communication In English (TOCIE)</i> sebagai syarat bergraduati pelajar (bermula Sesi 2011/2012)	April 2011, Mei 2012	
4.	Meningkatkan sistem keselamatan universiti secara menyeluruh	- Menstruktur semula organisasi Bahagian Keselamatan - Meningkatkan kerjasama dengan Agensi keselamatan luar kampus (Polis, Bomba) - Meningkatkan status Pegawai Keselamatan sebagai polis bantuan	2012	

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
5.	Meningkatkan keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam kampus	Mengenalpasti keutamaan pengurusan keselamatan tempat kerja	2012	
6.	Meningkatkan kredibiliti dan pengiktirafan makmal di peringkat antarabangsa	Menambahkan bilangan sebanyak 12 makmal mendapat pengiktirafan akreditasi	Disember 2012	
7.	Meningkatkan amalan keselamatan maklumat Universiti terbaik	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001	Disember 2012	
8.	Menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) Pentadbir	Membangunkan KPI Pentadbir yang objektif dan berwibawa	Jun 2012	
9.	Meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan	Membangunkan piagam pelanggan yang objektif berasaskan proses/PTJ	Jun 2012	
10.	Menyokong penyelidikan dengan penempatan staf sepenuh masa ke institut	Mewujudkan Ekosistem Institut	Jan 2012	
11.	Menilai dan memberi kemudahan kolej yang lebih baik kepada pelajar	Membangunkan sistem penilaian kolej	Mei 2012	

*OFI : peluang penambahbaikan

STATISTIK STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

(Bagi tempoh 23 Jun 2012 - 30 Mac 2013)

PENERAJU PROSES:

SUMBER	TINDAKAN PENCEGAHAN		
	BIL. DIREKODKAN	STATUS	
		DALAM PROSES	SELESAI
1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM			
2. Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras			
3. Pemantauan proses atau produk/perkhidmatan (Semakan Kendiri)			
JUMLAH	0	0	0

6.1 STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	- CONTOH - Aktiviti pengurusan dan pembangunan universiti berkemungkinan terjejas	Pengurangan peruntukan bajet Universiti Penyelidikan (RU) sebanyak RM50juta bermula tahun 2013 yang memerlukan UPM untuk menjana pendapatan sendiri kerana KPT akan menggunakan model agihan bajet berasaskan prestasi (PSPTN vs <i>Buying of Service</i>)	- Mewujudkan/meningkatkan portfolio penjanaan pendapatan antaranya waqaf, hartanah, yuran, penjanaan pendapatan UPM Holdings, perkhidmatan, sewaan dan hasil ladang. - Perlu melihat kepada bidang penjimatan/ kawalan kos	Bendahari	Maklumat daripada laporan Pencapaian Q1 2012 Bendahari
2.					

6.2 STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
1.	- CONTOH - Kemasukan pelajar prasiswazah antarangsa tidak mencapai sasaran KPI UPM Q4 2011	Kurang promosi untuk menarik pelajar prasiswazah ke UPM	Penubuhan UPM International Sdn. Bhd untuk meningkatkan bilangan pelajar antarabangsa	14/9/2011	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	Kelulusan JPU 414
2.						

AGENDA 7.0: PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	- CONTOH - Penurunan kuasa kepada Ketua PTJ	• Pelantikan profesor kontrak berlandaskan kepercayaan mereka untuk menyumbang kepada KPI universiti • Peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan	✓		
2.					
3.					

AGENDA 8.0: PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	- CONTOH - Meningkatkan peratus kebolehpasaran graduan (GE) dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduasi	Menetapkan lulus band 4 <i>Malaysia University English Test</i> (MUET)/ <i>Test On Communication In English</i> (TOCIE) sebagai syarat bergraduasi pelajar (bermula Sesi 2011/2012)	Mei 2012	Keputusan Mesyuarat Senat Ke-555 pada 12 Ogos 2011
2.				
3.				