



**MESYUARAT
KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
(MKSP)
SISTEM PENGURUSAN KUALITI
(QMS)
MS ISO 9001:2008
KALI KE 4**

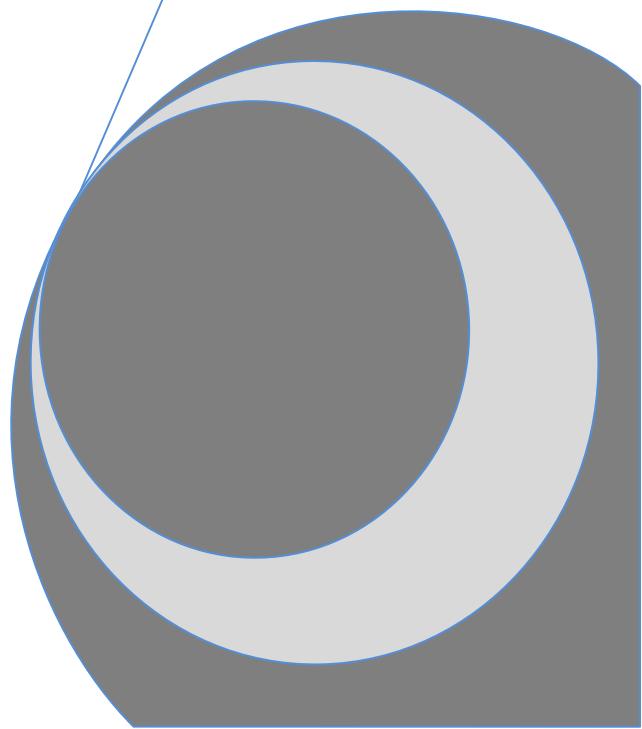
.....
**TARIKH: 22 MEI 2014
MASA: 3.00 PETANG
TEMPAT: DEWAN SENAT,
BANGUNAN PENTADBIRAN**

**MESUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008 KALI KE-4
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

AGENDA	
KATA ALUAN PENGERUSI	
1.0 PENGESAHAN MINIT MESUARAT	
2.0 TINDAKAN SUSULAN MESUARAT LEPAS	[Kertas 1]
3.0 PENEMUAN AUDIT 3.1 Audit Pemantauan oleh SIRIM 3.2 Audit Dalaman	[Kertas 2] [Kertas 3]
4.0 MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 4.1 Maklumbalas Pelanggan 4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan	[Kertas 4] [Kertas 5]
5.0 PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN 5.1 Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Q4/2013 5.2 Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Q1/2014	[Kertas 6] [Kertas 7]
6.0 STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN 6.1 Status Tindakan Pencegahan 6.2 Status Tindakan Pembetulan	[Kertas 8] [Kertas 9]
7.0 PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI	[Kertas 10]
8.0 PELUANG PENAMBAHBAIKAN	[Kertas 11]
9.0 HAL-HAL LAIN	
KESIMPULAN	

AGENDA 2.0
TINDAKAN SUSULAN
MESYUARAT LEPAS

[Kertas 1]



**LAPORAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) KALI KE-3**

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
1.	3.2 3.2.9	Tindakan Susulan daripada Mesyuarat Lepas (Minit MKSP kali Ke-2) daripada minit 2.4.1 (e) – Maklum Balas Pelanggan: PPPA telah membangunkan polisi dan diperingkat pemurnian. Polisi tersebut akan dibuat edaran kepada semua Pegawai kanan Universiti dalam Mesyuarat pegawai Kanan pada 2 Mei 2013.	Pengarah PPPA	Polisi penyelenggaraan telah dibentangkan dan diluluskan dalam Mesyuarat Pegawai Kanan pada 2 Mei 2013.
2.	3.3.2	Audit Dalaman 2013 (d) memandang serius dan mengambil tindakan keatas 2 isu yang dilaporkan kerana telah menerima teguran daripada pihak SIRIM dalam tempoh 2 tahun berturut-turut dan masih dijumpai di dalam audit Dalaman iaitu: i. isu Kolej yang telah diserah urus pada PJSD atau UPM Holdings.	TNC HEPA	<u>Kolej Mohamed Rashid (KMR) dan UPM Holdings</u> <ul style="list-style-type: none"> i. KMR telah menyediakan draf Perjanjian Perkhidmatan Bangunan Kolej Mohamad Rashid, Universiti Putra Malaysia Serdang, Selangor Darul Ehsan. ii. Draf perjanjian tersebut telah diserahkan ke Pejabat Penasihat Undang-Undang UPM untuk semakan pada 27 September 2013. <u>Kolej Serumpun (Kolej 12, 14, 15 dan 16) dengan PJSD</u> <ul style="list-style-type: none"> i. Pihak Pengurusan Kolej Serumpun telah menyediakan Laporan Ketidakpatuhan PJSD Terhadap Kerja-Kerja Seperti Termaktub Dalam Kontrak Konsesi. ii. Laporan ini akan dibentangkan oleh Pengetua Kolej Serumpun di dalam Mesyuarat Timbalan Naib Canselor (HEPA) bersama Pengetua.

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
3.	3.3.2 (d)	ii. isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara SMP dan data mentah serta alat tentukuran.	Semua Ketua PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Kemaskini bahan kimia (pemantauan makmal), peringatan dalam mesyuarat Fakulti (markah pelajar), kemaskini Jawatankuasa Tentukur (lebih aktif) • Peringatan kepada semua staf lab yang melaksanakan
4.	3.3.2.(e)	<p>diminta mengambil perhatian dan tindakan berhubung beberapa penemuan audit bagi lima (5) klausu ketakakuran yang tertinggi iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. klausu 7.5.1 - Perancangan untuk Realisasi Produk mempunyai sebanyak 66 OE (29.1%); ii. klausu 4.2.4 - Kawalan Rekod sebanyak 36 OE (15.9%). iii. klausu 8.2.4 - Pemantauan dan Pengukuran Proses sebanyak 16 OE (7.0%). iv. klausu 6.4 - Persekutaran Kerja sebanyak 9 OE (4.0%). v. klausu 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa sebanyak 9 OE (4.0%). 	Semua ahli Mesyuarat	<ul style="list-style-type: none"> • Makluman kepada semua staf
5.	3.4.1	<p>Maklum Balas Pelanggan</p> <p>(d) meminta supaya Peneraju Proses menyediakan laporan analisis perbandingan penerimaan maklum balas tahun semasa dengan tahun sebelumnya.</p>	TWP Pengurusan Pelanggan, Penyelaras Kepuasan pelanggan Universiti	Laporan analisis perbandingan disediakan pada laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan kali ke-4

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
6.	3.4.2	Kajian Kepuasan Pelanggan (c) iii. mengambil makluman penurunan responden bagi skop pengajian prasiswazah sebanyak 36% dan skop pengajian pasca siswazah sebanyak 27%. Mesyuarat meminta supaya mengambil perhatian dan tindakan sewajarnya untuk meningkatkan jumlah responden pada kajian akan datang bagi skop.	TWP Prasiswazah dan TWP Siswazah	<p>Tindakan yang dilaksanakan untuk mendapatkan lebih ramai responden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat hebahan dibuat dari masa ke semasa melalui Buletin Putra dan Laman Web Bahagian Akademik oleh Bahagian Akademik termasuk Kajian Kepuasan Pelanggan yang lain. 2. Meminta pelajar mengisi kajian kepuasan pelanggan sambil menunggu urusan di kaunter di Bahagian Akademik atau sambil menunggu urusan dengan pegawai di Bahagian Akademik . 3. Menguna khidmat Pekerja Sambilan Harian (PSH) untuk mengedar borang salinan keras (hard copy) di fakulti-fakulti, dan kolej-kolej kediaman. Manakala Juruteknik Bahagian Akademik mengedarkannya di dewan-dewan kuliah (dengan kerjasama pensyarah berkaitan). 4. Tahun 2014, Bahagian Akademik merancang untuk menghantar kajian kepuasan pelanggan kepada pelanggan melalui emel kumpulan (group email) mengikut fakulti atau program bergantung kepada kesediaan pihak iDEC (pihak iDEC dijangka akan selesai membangunkan kumpulan emel ini pada semester Ke-2 2013/2014).

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
7.	3.4.2	(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%.	TNC AA / TWP Prasiswazah	<p>Tindakan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan proses pra-siswazah adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memaklumkan kepada semua TWP fakulti melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Edaran surat makluman pada hujung tahun 2012 . b. Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan Utama Pra-Siswazah UPM Kali Ke-4 (Bil 2/2013) pada 2 Ogos 2013 – setiap Fakulti diminta <u>melaporkan tindakan pelaksanaan masing-masing untuk meningkatkan skor yang rendah bagi empat (4) item</u> di bawah kualiti perkhidmatan proses pra siswazah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> i. Pegawai mudah dihubungi. ii. Peraturan akademik jelas dan mudah difahami. iii. Portal pelajar membantu mengurus maklumat. iv. Kemudahan makmal di fakulti. 2. Bahagian Akademik sendiri akan <u>mengemaskini Buku Perkara Akademik Kaedah UPM</u>, Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 Perlembagaan UPM 2003 dan pindaan 2005 kepada versi 2013 agar peraturan akademik lebih jelas dan

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>mudah difahami. Dijangka buku berkenaan akan dihasilkan pada Semester Pertama 2014/2015. Pada semester seterusnya Bahagian Akademik merancang untuk menerbitkan buku berkenaan dalam bentuk <i>on-line</i> atau <i>Apps</i> yang boleh digunakan di dalam <i>Smartphone</i>, bergantung kepada peruntukan yang diluluskan.</p> <p>3. Untuk portal pelajar, Bahagian Akademik dengan kerjasama dan bantuan iDEC dalam proses <u>menyiapkan fasa 2 pembangunan beberapa Modul Sistem Maklumat Pelajar (SMP)</u>. Modul-modul SMP dalam fasa 2 dijangka akan dilancarkan Semester 2 2013/2014.</p>
8.	3.4.2	(e) i. Proses pasca siswazah: Kualiti perkhidmatan sebanyak 69.8%.	TNC AA / Dekan SPS	<p>i. Berdasarkan kepada penelitian yang dibuat terhadap soal selidik yang diedar, Pengurusan SPS mendapati punca utama yang menyumbang kepada kegagalan mencapai sasaran Kualiti Perkhidmatan sebanyak 70% bagi proses pasca siswazah ialah semua (100%) responden telah memberi maklum balas negatif pada soalan yang pertama pada soal selidik iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 259 responden (60.5%) memberi jawapan Sangat Tidak Memuaskan • 45 responden (10.5%) memberi jawapan Tidak Memuaskan

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<ul style="list-style-type: none"> • 124 responden (29.0%) memberi jawapan Sederhana ii. Pihak SPS telah membuat tinjauan rambang dalam kalangan staf SPS dan pelajar berkenaan soalan tersebut. Kesimpulan terhadap maklum balas yang diterima terbahagi kepada 3 iaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Responden tidak memahami soalan yang ditanya; • Responden mengaitkan soalan dengan pentadbiran di Sekolah Pengajian Siswazah • Responden mengaitkan soalan dengan perkhidmatan akademik yang diberikan seperti proses viva, rekod akademik dan sebagainya. iii. Pihak Pengurusan SPS berpandangan bahawa soalan berkenaan adalah mengelirukan sekaligus menyebabkan penilaian yang adil tidak dapat dibuat. iv. Walau bagaimanapun, sepanjang tahun 2013, pelbagai langkah penambahbaikan telah dilakukan oleh pihak SPS dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan terhadap pelajar. Antaranya ialah: <ul style="list-style-type: none"> • Memperkenalkan sistem perkongsian maklumat yang dapat membantu mempertingkatkan pengurusan maklumat dalaman SPS. • Memperkenalkan kaunter khas untuk urusan berkaitan surat pengesahan pelajar, KWSP dan kad perubatan pelajar antarabangsa. • Mengadakan mesyuarat berkala setiap

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>2 minggu sekali bersama Dekan SPS bagi memantau urusan peperiksaan akhir (Viva Voce).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Pengambilan Pelajar Siswazah 2 minggu sekali. • Menaiktaraf perisian komputer di SPS dengan versi terkini. • Memperkenalkan penghantaran salinan lembut (softcopy) tesis kepada pemeriksa luar negara melalui <i>Dropbox</i>. v. Bagi mengelakkan berlakunya kelemahan yang sama dalam proses penilaian yang dibuat, pihak SPS mencadangkan agar soalan pertama pada soal selidik tersebut dipinda supaya lebih spesifik dan jelas.
9.	3.4.2	(e) iii. Proses Penyelidikan dan Inovasi: Pengurusan Penyelidikan di Pejabat TNCPI / RMC sebanyak 49.2%, dan Pelaksanaan dan pemantauan penyelidikan di PTJ.	TNC PI, Ketua PTJ, TWP TNC PI, TWP PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Pencapaian dibentangkan dalam Mesyuarat Fakulti (2 bulan sekali) bagi tindakan susulan kepada pegawai akademik • Makluman kepada semua staf yang terlibat termasuk pegawai penyelidik • Pejabat TNCPI telah mengedarkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada semua PTJ bagi memastikan lebih banyak maklumbalas diterima dan memberikan peratusan yang lebih tepat mengenai perkhidmatan dibawah skop penyelidikan dan inovasi

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
10.	3.4.2	(e) iv. Proses Perkhidmatan Sokongan: Kemudahan Komunikasi sebanyak 67.6% dan Kemudahan Fizikal Lain sebanyak 67.5%.	Pengarah iDEC, Pengarah PPPA, Ketua PTJ	<ul style="list-style-type: none"> • Emel group telah dikemaskini • Pengaktifan semula Jawatankuasa laman web • Penyelenggaraan bangunan secara berkala • Bagi memastikan indeks kepuasan pelanggan mencapai sasaran yang ditetapkan, PPPA telah melaksanakan beberapa perkara seperti berikut: (i) menghantar staf PPPA menghadiri latihan/kursus untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan perubahan sikap, (ii) membuat pemantauan dan pemeriksaan berkala jalan-jalan yang berpotensi tahap keseriusan untuk mengalami kerosakan, (iii) membuat pertukaran staf secara dalaman bagi memantapkan lagi sistem perkhidmatan dan struktur organisasi PPPA. • Kaunter Pertanyaan PTJ dijadikan <i>one stop center counter</i> bagi memudahkan pelanggan berurusan dan mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
11.	3.6 3.6.3	Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: (a) Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus – Menggalakkan gaya hidup sihat; Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus; Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah; Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal.	TNC (HEPA) / TWP HEPA	<ul style="list-style-type: none"> i. Pengurangan sebanyak 5 buah bas di laluan Kolej lembah (6 Kolej kediaman pelajar iaitu Kolej Canselor, Kolej ke Enam, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Dua dan Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah. ii. Penambahan bas dilaluan baru iaitu di SPEC Puchong untuk pelajar fakulti perhutanan dan menambah bas baru di Kolej KTP, KPZ dan Kolej 13. iii. Pejabat pembangunan dan Pengurusan Aset telah menyiapkan laluan pejalan kaki sejauh 1 kilometer dan laluan berbasikal sepanjang 4.2 kilometer. iv. Seramai 1,053 pelajar telah memiliki basikal, pada semester 1 2013/2014, kebanyakannya terdiri dari pelajar dari Kolej lembah.
12.	3.6.3	(b) Klinik pengembangan Putra – Menjadi pusat rujukan untuk industri dan petani supaya program pemindahan teknologi dapat memberikan impak yang signifikan.	Pengarah Pusat Transformasi Komuniti Universiti	Kekerapan penggunaan bas Klinik Pengembangan Putra bagi tahun 2013 adalah sebanyak 12 kali penggunaan

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
13.	3.6.3	(c) Penubuhan Muzium Warisan Melayu—Mengkomunikasikan warisan tinggalan cendikiawan (artifak melayu) terdahulu yang dapat mendorong dan mencabar generasi pendidik, penyelidik dan pelajar untuk menyingkap rahsia kecemerlangan silam yang telah berjaya menubuhkan tamadun hebat.	Dekan FBMK	<p>Muzium Warisan Melayu, FBMK, yang diumumkan penubuhannya oleh YBhg. Dato Naib Canselor UPM pada 10 April 2013, sempena dengan "Perutusan 100 hari Naib Canselor" telah pun mencapai matlamat sasaran persiapannya. Pra Pelancaran muzium ini bersama pihak media telah berjaya diadakan pada 8 April, 2014.</p> <p>Perasmian muzium ini dijangka akan disempurnakan oleh DYMM Sultan Selangor. Pihak pejabat Dato Naib Canselor masih berurusan dengan pejabat Setiausaha Sulit DYMM Sultan Selangor untuk mendapatkan tarikh yang sesuai untuk tujuan ini.</p> <p>Muzium ini masih belum dibuka secara rasminya kepada orang ramai kerana masih menunggu kelulusan JKTP dan JPU berkaitan dengan harga tiket masuk dan juga penetapan harga produk muzium yang lain seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Bermalam di Kampung Warisan Muzium (ii) Makan Bersila di Rumah Kampung (iii) Majlis di Kampung Warisan seperti perkahwinan, pertunangan, berkhatam, cukur jambul, majlis keluarga, photo shoot, dll. <p>Muzium ini menempatkan empat galeri iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) busana dan tekstil Melayu (ii) manuskrip Melayu (iii) senjata tradisional Melayu dan (iv) isi rumah Melayu.

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
			<p>Kira-kira 70% artifak-artifak yang terdapat di muzium ini dipinjamkan oleh Dr. Hj. Muhammad Pauzi bin Abd. Latif, ke muzium dan ianya telah diinsurangkan oleh pihak Etiqa Insuran.</p> <p>Setakat ini, pihak muzium telah mendapat penajaan berupa artifak purba seperti tekstil dan senjata bernilai RM20,000.</p> <p>Kunjungan pelawat ke muzium juga telah meningkat, walaupun belum dibuka lagi. Pelawat-pelawat universiti akan dibawa melawat ke muzium. Tiga buah rumah tradisional milik muzium juga menjadi tarikan utama pengunjung yang melawat muzium. Di samping itu juga, rumah-rumah ini dijadikan kajian oleh pelajar-pelajar FRSB, UPM dan universiti lain di Lembah Klang seperti IUKL dan UIAM.</p> <p>Muzium ini hanya menghadapi masalah kekurangan tenaga kerja sahaja dan penambahan tenaga kerja akan dapat membantu memperlicinkan lagi perjalanan dan pentadbiran muzium.</p>	

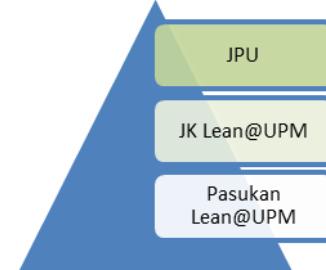
BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
14.	3.6.3	(d) Pembentukan geran insentif pengajaran dan pembelajaran (GIPP) – membiayai aktiviti penyelidikan pegawai akademik UPM, bertujuan untuk meningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaran meningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaran.	TNC PI, TWP TNC PI	<p>Dimaklumkan Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) dalam Mesyuarat JPU Bil. 429 pada 1 Februari 2012 [Minit 429.05 (k)(v)] telah meluluskan peruntukan bagi program Geran Insentif Penyelidikan dalam Pengajaran dan Pembelajaran (GIPP) yang dilaksanakan oleh Pusat Pembangunan Akademik (CADe). Inisiatif peruntukan GIPP secara tidak langsung akan menerapkan budaya inovasi dalam kalangan pegawai akademik UPM. Di samping menggalakkan pegawai akademik UPM untuk mencuba pelbagai pendekatan pengajaran seterusnya membuat refleksi tentang pembelajaran pelajar berdasarkan pengalaman sendiri di dalam kelas. Hasil penyelidikan bukan sahaja boleh dijadikan asas dalam membuat perancangan strategik berkaitan pengajaran dan pembelajaran universiti, malah boleh dikongsikan bersama semua ahli akademik UPM.</p> <p>Ahli Pengurusan Pusat Pembangunan Akademik (CADe) melalui Mesyuarat Pengurusan CADe Ke-63 pada 23 Oktober 2013 telah meminta Bahagian Kajian Pengajaran dan Pembelajaran, CADe untuk memajukan laporan perkembangan prestasi pencapaian penyelidik di bawah program GIPP. Berikut adalah ringkasan prestasi pencapaian penyelidik di bawah GIPP sehingga 31 Disember 2013</p>

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN																														
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Maklumat/ Pencapaian</th><th>Tahun 2012</th><th>Tahun 2013</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)</td><td>: 342,000.00</td><td>300,000.00</td></tr> <tr> <td>Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)</td><td>: 162,931.31</td><td>38,529.45</td></tr> <tr> <td>Peratus Penggunaan Peruntukan (%)</td><td>: 47.6</td><td>12.8</td></tr> <tr> <td>Jumlah Projek</td><td>: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)</td><td>22 projek</td></tr> <tr> <td colspan="3">Jumlah hasil penyelidikan</td></tr> <tr> <td>i. Artikel/ manuskrip/ buku</td><td>3</td><td>-</td></tr> <tr> <td>ii. Jurnal</td><td>2</td><td>-</td></tr> <tr> <td>iii. Kertas Pembentangan</td><td>Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2</td><td>Antaraban gsa: 1</td></tr> <tr> <td>iv. Lain-lain (Poster,dll.)</td><td>4</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <p>*Sumber Laporan : CADE</p>	Maklumat/ Pencapaian	Tahun 2012	Tahun 2013	Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)	: 342,000.00	300,000.00	Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)	: 162,931.31	38,529.45	Peratus Penggunaan Peruntukan (%)	: 47.6	12.8	Jumlah Projek	: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)	22 projek	Jumlah hasil penyelidikan			i. Artikel/ manuskrip/ buku	3	-	ii. Jurnal	2	-	iii. Kertas Pembentangan	Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2	Antaraban gsa: 1	iv. Lain-lain (Poster,dll.)	4	-
Maklumat/ Pencapaian	Tahun 2012	Tahun 2013																																
Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)	: 342,000.00	300,000.00																																
Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)	: 162,931.31	38,529.45																																
Peratus Penggunaan Peruntukan (%)	: 47.6	12.8																																
Jumlah Projek	: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)	22 projek																																
Jumlah hasil penyelidikan																																		
i. Artikel/ manuskrip/ buku	3	-																																
ii. Jurnal	2	-																																
iii. Kertas Pembentangan	Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2	Antaraban gsa: 1																																
iv. Lain-lain (Poster,dll.)	4	-																																

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
15.	3.6.3	(e) Memasang palang elektronik dan pagar keliling kampus – Penambahbaikan bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.	Bahagian Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> Palang elektronik <ul style="list-style-type: none"> - Masih belum mendapat kelulusan dari JPU. Pagar keliling kampus <ul style="list-style-type: none"> - Fasa 1 : Telah dilaksanakan. - Fasa 2 : Dalam tindakan pihak Pembangunan.
16.	3.7 3.7.2	Peluang Penambahbaikan meneliti laporan peluang penambahbaikan bagi tempoh 23 Jun 2012 hingga 30 Mac 2013 adalah sebanyak 6 yang disenaraikan (rujuk Lampiran 12). Mesyuarat meminta supaya melaksanakan tindakan yang dilaporkan mengikut tarikh/tempoh yang dinyatakan.	Ketua PTJ yang berkaitan	[Rujuk Tindakan Susulan bagi Agenda Peluang Penambahbaikan (Rujuk Lampiran 1)]
17.	3.8 3.8.1	Hal-hal Lain Kelulusan Cadangan Pindaan Dokumen (b) bersetuju dengan cadangan pindaan dokumen dan akan berkuatkuasa pada 9 Mei 2013.	Ketua Bahagian Jaminan Kualiti UPM	Dokumen telah disahkan dan telah dikuatkuasakan pada 9 Mei 2013 di bawah skop Pengurusan yang melibat 2 dokumen iaitu Manual Kualiti dan Prosedur Audit Dalaman

LAMPIRAN 1:
TINDAKAN SUSULAN AGENDA PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
1.	Mengelakkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	Pelan pelaksanaan Organisasi kejat (Berterusan sehingga tahun 2018)	Bermula tahun 2013	<p>1. Penetapan pengurangan staf kontrak sekurang-kurangnya pada kadar 20% mengikut jumlah kewangan yang diperuntukan bagi belanja upahan (OS29000) (Strategi Kawalan Saiz) Hasil: Jumlah belanja lantikan staf kontrak Pelaksana dan PP pada 2013 berjumlah RM 19juta telah dikurangkan kepada RM15.6 juta di mana terdapat penjimatan sebanyak RM 3.4 juta</p> <p>2. Pelaksanaan penstrukturran Pejabat Pendaftar untuk memaksimumkan penggunaan sumber manusia di mana seramai 18 orang staf (4 P&P dan 14 Pelaksana) dipindahkan ke PTJ lain (Strategi Penstrukturran dan Penajaran)</p> <p>3. Menubuhkan struktur pelaksanaan pengurusan organisasi kejat UPM seperti Rajah 1 dan melantik ahli Jk. dan pasukan kejat (Strategi Governans)</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
				 <p>4. Penetapan skop <i>lean@UPM</i> adalah pengajaran dan pembelajaran dan sumber manusia di mana penetapan 3 entiti untuk kajian awal <i>lean</i> iaitu Bahagian Akademik , Bahagian Antarabangsa, Sekolah Pengajian Siswazah dan Pejabat Pendaftar (Strategi Governans)</p> <p>5. Meneliti proses kerja di Bahagian Akademik, Sekolah Pengajian Siswazah, Bahagian Antarabangsa dan Pejabat Pendaftar bagi mendapatkan pengoptimuman kerja . Proses kerja yang terlihat adalah: (Strategi Kawalan Saiz):</p> <p>a. Proses Peperiksaaan (cont: proses notis peperiksaan dengan sasaran untuk menghapuskan pembaziran kertas, kos lebih masa dan tenaga kerja)</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
				<p>b. Proses Kemasukan Siswazah (cont: sasaran untuk menghapuskan pembaziran kertas, mengurangkan masa menunggu, kos lebih masa dan tenaga kerja)</p> <p>c. Proses Permohonan VISA pelajar (cont: sasaran untuk tingkatkan kecekapan dan kesilapan, kos lebih masa dan tenaga kerja)</p> <p>Program Lean Proses KERJA ARAHAN PEPERIKSAAN (JAM)</p> <p>Proses Kerja Asal = 1649jam Proses kerja yang baharu = 28 jam Penjimatan = (1649 jam) - (28 jam) = 1621 jam</p> <p>FTE Tenaga Kerja Proses Asal > FTE Tenaga Kerja Proses baharu 1.0714 > 0.0182</p> <p>6. Menetapkan Kerangka Kerja pelaksanaan lean seperti di bawah (Strategi Governans):</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
			<p>Persediaan kakitangan: 1) Latihan, 2) Komunikasi – selling points, 3) Perubahan budaya kerja kakitangan dan pihak pengurusan</p>	<p>7. Menetapkan Fasa pelaksanaan lean@UPM berperingkat-peringkat mulai 2013-2018 (Strategi Governans)</p>

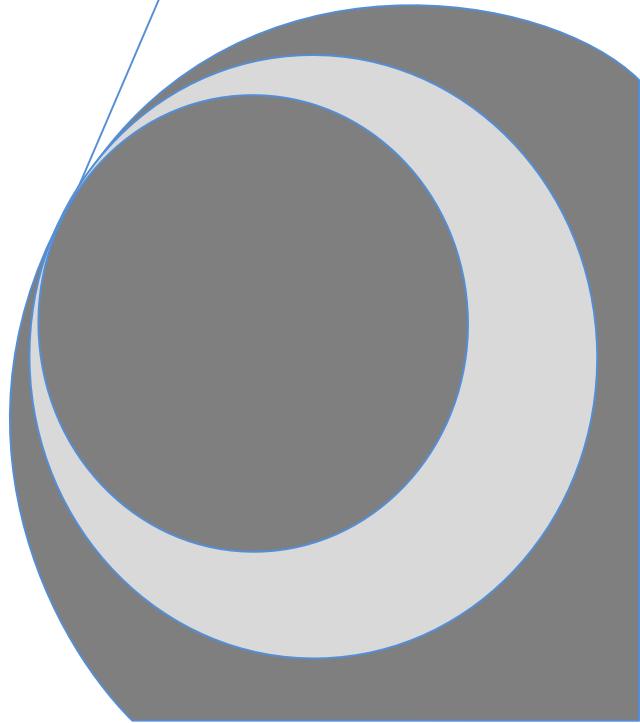
Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
2.	Meningkatkan imej UPM, menjimatkan penggunaan tenaga, mengurangkan penghasilan bahan sisa khususnya yang memberi kesan negatif kepada alam sekitar, dan melahirkan pelajar yang mesra alam sekitar dan berkebolehan sepanjang hayat	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2004 (Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti kali ke-456)	Disember 2013	Telah melaksanakan Audit Pensijilan Peringkat 1 oleh pihak SIRIM pada 25-27 November 2013, hasil daripada audit yang telah dijalankan 10 penemuan telah dikenalpasti. Universiti Putra Malaysia disyorkan ke Audit Pensijilan Peringkat 2 setelah maklumbalas terhadap isu-isu yang dikenalpasti dikemukakan.
3.	Meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa	Menggunakan khidmat ejen untuk meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa. (Berdasarkan Minit JPU 475.05 (j) pada 20 Februari 2013)	1 Jun 2013	Terdapat 5 ejen yang berdaftar dan aktif membawa pelajar masuk ke UPM iaitu dari negara Libya, China, Iraq, Kuwait dan Iran.
4.	Mempercepatkan proses capaian maklumat di Perpustakaan	Membangunkan modul pembelajaran kendiri berkaitan penggunaan Perpustakaan melalui laman web perpustakaan. (Keputusan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses SPK Perpustakaan Sultan Abdul Samad 1/2013 pada 20 Mac 2013)	Disember 2013	6 modul "how to" telah dibangun dan diterbitkan dalam laman web PSAS.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
5.	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan di PTJ yang mencapai standard yang ditetapkan	Menggubal Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan sebagai panduan untuk PTJ sebelum dinilai dan ditentukan bintang (<i>star rating</i> pengurusan pelanggan)	Mei 2013	Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan diedarkan kepada semua PTJ untuk rujukan dan panduan bagi penilaian pengurusan pelanggan HKIP 2014.
6.	Menyediakan staf di PTJ yang kompeten untuk mengendalikan urusan MoA dan MoU di PTJ untuk menyokong proses kejat	Menggubal Garis Panduan Tatacara MoU/MoA sebagai bahan rujukan kepada staf UPM dalam melaksanakan proses MoU/MoA di PTJ masing-masing	April 2013	(a) Garis Panduan Tatacara MoU/MoA Akademik dihebahkan untuk makluman PTJ dan boleh dimuat turun melalui laman web Pejabat Pemasaran dan Komunikasi. (b) Garis Panduan Tatacara MoA Penyelidikan dan MoA selain Penyelidikan dan Akademik boleh boleh dimuat turun melalui laman web Pejabat Penasihat Undang-Undang.

AGENDA 3.0 **PENEMUAN AUDIT**

**3.1: Audit Pemantauan SIRIM
[Kertas 2]**

3.2: Audit Dalaman [Kertas 3]



[KERTAS 2]

Audit Pemantauan SIRIM

3.1 PENEMUAN AUDIT PEMANTAUAN OLEH SIRIM

ANALISIS KEPADA HASIL LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (MS ISO 9001:2008)

1.0 PENGENALAN

Audit Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2008) oleh SIRIM dilaksanakan pada 13 hingga 17 Mei 2013. Sepanjang audit, seramai 10 orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

2.0 LOKASI AUDIT

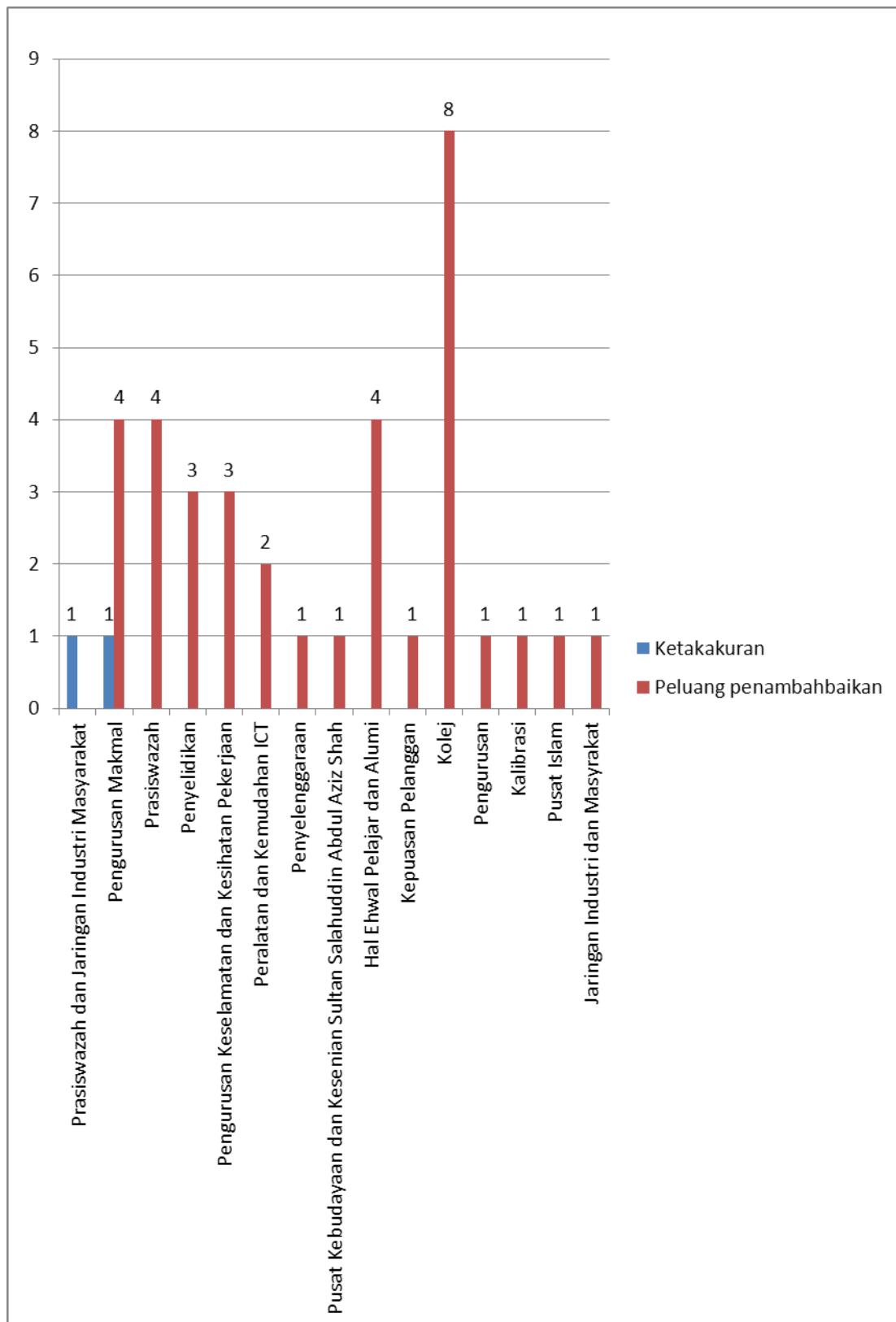
Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah Bahagian Akademik, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser, Institut Teknologi Maju, Fakulti Pertanian, Fakulti Perhutanan, Pusat Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pusat Alumni, Pusat Islam, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Institut Pertanian Tropika, Fakulti Sains, Pusat Asasi Pertanian, Pusat Pengurusan Penyelidikan, Pusat Transformasi Komuniti Universiti, Institut Gerontologi, Pejabat Bursar, Pejabat Penasihat Undang-Undang, Putra Science Park, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear, Kolej Kedua, Kolej Kelima, Kolej Pendeta Za'ba, Taman Pertanian Universiti, Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah, Kolej Sebelas, Kolej Tun Perak, Kolej Dua Belas Bahagian Jaminan Kualiti dan Pejabat Pendaftar.

3.0 PENEMUAN AUDIT

Hasil Audit Pensijilan Semula, terdapat satu (1) ketakakuran (2 bukti objektif) dan 29 peluang penambahbaikan. Analisis kepada hasil laporan audit pensijilan semula boleh dirujuk seperti di bawah:-

- 3.1 LAMPIRAN I - ketakakuran;
- 3.2 LAMPIRAN II - peluang panambahbaikan; dan

4.0 RINGKASAN STATISTIK PENEMUAN MENGIKUT SKOP



Nota: Bagi Peluang Penambahbabikan, terdapat pecahan proses dalam sesuatu klausula yang diberikan. (Peluang Penambahbaikan nombor bilangan 2 dan 4)

LAMPIRAN I

KETAKAKURAN

BIL.	KETAKAKURAN /NO.	PROSES	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM</i>
1.	Bukti 1 TSI-01	Prasiswazah dan Jaringan Industri Masyarakat	7.5.1(e)	Fakulti Perhutanan
	Bukti 2 TSI-01	Pengurusan Makmal		<p>Tempat di audit : Pejabat Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</p> <p>Sampel:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatanii. Fakulti Sainsiii. Fakulti Perubatan Veterinariv. Fakulti Pertanian <p>*mohon PTJ yang dipilih sebagai sampel untuk menjawab ketakakuran ini.</p>

LAMPIRAN II

PELUANG PENAMBAHBAIKAN

BIL	PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR	PROSES	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
1.	7.5.1/Teh Seok Im	Prasiswazah	i. Fakulti Pertanian ii. Fakulti Perhutanan
2.	6.3/ Teh Seok Im	Pengurusan Makmal	Fakulti Pertanian
		Pengurusan Makmal	Fakulti Pertanian
		Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Fakulti Pertanian
		Peralatan dan Kemudahan ICT	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
3.	6.4/ Teh Seok Im	Penyelenggaraan	Fakulti Pertanian
4.	4.2.4/ Teh Seok Im	Prasiswazah	Fakulti Pertanian
		Prasiswazah	Fakulti Perhutanan
		PKKSSAAS	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
5.	4.2.3/ Teh Seok Im	Penyelidikan	Fakulti Perhutanan
6.	8.2.3/Khalid Saleman	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar

BIL	PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR	PROSES	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
7.	8.2.4/ Khalid Saleman	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan
8.	7.5.1/ Nur Eliana Abdul Razak	Peralatan dan Kemudahan ICT	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
9.	7.2.3(c)/ Nur Eliana Abdul Razak	Kepusinan Pelanggan	Pejabat Naib Canselor
10.	8.2.4/Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	i. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman ii. Kolej Sebelas iii. Kolej Tun Perak iv. Kolej Dua Belas
11.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej Tun Perak
12.	7.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej 12
13.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej 12
14.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	i. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman ii. Kolej Sebelas iii. Kolej Tun Perak iv. Kolej Dua Belas
15.	6.4/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Bahagian Keselamatan
16.	7.5.1/Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	Kolej Kelima

BIL	PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR	PROSES	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
17.	8.2.3/ Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	<ul style="list-style-type: none"> i. Kolej Kedua ii. Kolej Kelima iii. Kolej Pendeta Za'ba iv. Kolej Sepuluh
18.	8.2.3/ Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	Kolej Sepuluh
19.	4.2.4/Hanida Ghazali	Pengurusan	Bahagian Akademik
20.	8.2.3/Hanida Ghazali	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
		Penyelidikan	Institut Teknologi Maju
21.	7.5.1/Wang Hwee Beng	Penyelidikan	Putra Science Park
22.	7.5.1/Suri Yati Amran	Prasiswa	<ul style="list-style-type: none"> i. Fakulti Sains ii. Pusat Asasi Pertanian
23.	7.6/Suri Yati Amran	Kalibrasi	Fakulti Sains
24.	6.3/Suri Yati Amran	Pengurusan Makmal	Fakulti Sains
25.	7.5.5/Mohd Shazwan Mohamad Kashim	Ariff	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
			Bahagian Hal Ehwal Pelajar

BIL	PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR	PROSES	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
26.	7.5.1/ Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
27.	8.5.2/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Pusat Islam	Pusat Islam
28.	8.5.2/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Jaringan Industri dan Masyarakat	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
29.	7.5.1/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Pengurusan Makmal	Institut Pertanian Tropika

SULIT

 SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD. JABATAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN Blok 4, Kompleks SIRIM, No.1, Persiaran Dato' Menteri, Seksyen 2, 40700 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan	SISTEM PENGURUSAN KUALITI LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN	No Fail : QM / 6 – 262 (QU00510001)																														
ORGANISASI : Universiti Putra Malaysia																																
ALAMAT LOKASI UTAMA YANG DIAUDIT (Untuk pensijilan berkelompok, senarai lokasi tambahan adalah seperti dilampirkan): 43400 Serdang Selangor Darul Ehsan																																
NOMBOR PENSIJILAN : AR 2020		STANDARD : ISO 9001: 2008																														
TARIKH AUDIT : 13 hingga 17 Mei 2013 / 35 Hari auditor		TARIKH AUDIT YANG LEPAS : 12,13,14,15,19,20,21 & 22 Jun 2012																														
SKOP PENSIJILAN : Perkhidmatan Pengajian Pendidikan Di Peringkat Tertiari, Pengurusan Dan Pelaksanaan Penyelidikan, Perhubungan Industri Dan Masyarakat, Pengurusan Pembangunan Pelajar Dan Alumni, Dan Perkhidmatan Korporat																																
PASUKAN AUDIT : <table> <tbody> <tr> <td>1)</td> <td>Hanida Ghazali</td> <td>Ketua pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>2)</td> <td>Teh Seok Im</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>3)</td> <td>Suri Yati Amran</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>4)</td> <td>Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>5)</td> <td>Nor Hasifah Abdul (hari 1,2,4 & 5)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>6)</td> <td>Mohd Jaafar Jani (hari 3,4 & 5)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>7)</td> <td>Mohd Farid Mohd Zaid (hari 3, 4 & 5)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>8)</td> <td>Nur Eliana Abd Razak (hari 1 & 2)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>9)</td> <td>Wang Hwee Beng (hari 4 & 5)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> <tr> <td>10)</td> <td>Khalid Saleman (hari 1)</td> <td>Ahli pasukan audit</td> </tr> </tbody> </table>			1)	Hanida Ghazali	Ketua pasukan audit	2)	Teh Seok Im	Ahli pasukan audit	3)	Suri Yati Amran	Ahli pasukan audit	4)	Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Ahli pasukan audit	5)	Nor Hasifah Abdul (hari 1,2,4 & 5)	Ahli pasukan audit	6)	Mohd Jaafar Jani (hari 3,4 & 5)	Ahli pasukan audit	7)	Mohd Farid Mohd Zaid (hari 3, 4 & 5)	Ahli pasukan audit	8)	Nur Eliana Abd Razak (hari 1 & 2)	Ahli pasukan audit	9)	Wang Hwee Beng (hari 4 & 5)	Ahli pasukan audit	10)	Khalid Saleman (hari 1)	Ahli pasukan audit
1)	Hanida Ghazali	Ketua pasukan audit																														
2)	Teh Seok Im	Ahli pasukan audit																														
3)	Suri Yati Amran	Ahli pasukan audit																														
4)	Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Ahli pasukan audit																														
5)	Nor Hasifah Abdul (hari 1,2,4 & 5)	Ahli pasukan audit																														
6)	Mohd Jaafar Jani (hari 3,4 & 5)	Ahli pasukan audit																														
7)	Mohd Farid Mohd Zaid (hari 3, 4 & 5)	Ahli pasukan audit																														
8)	Nur Eliana Abd Razak (hari 1 & 2)	Ahli pasukan audit																														
9)	Wang Hwee Beng (hari 4 & 5)	Ahli pasukan audit																														
10)	Khalid Saleman (hari 1)	Ahli pasukan audit																														
BILANGAN ANGGOTAKERJA (yang berkaitan dengan skop pensijilan) : 6174																																
<u>Laporan oleh Ketua Pasukan Audit</u> Nama : Hanida Ghazali Tandatangan : Tarikh : 17 Mei 2013		<u>Pengesahan daripada Wakil Pengurusan organisasi</u> DATO' WAN ALMAN BIN WAN OMAR Pendaftar UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 43400 SERDANG Tandatangan :  Tarikh : 17 Mei 2013																														

Rancangan Audit dan lampiran berikut adalah sebahagian daripada laporan ini :		Laporan disemak oleh :
Laporan Ketakakuran (NCR)	/	
Peluang Penambahbaikan (OFI)	/	(Juruaudit Kanan/ Ketua)
Senarai Lokasi Tambahan	-	
Tandakan (✓) yang berkenaan		Tarikh

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

1. PINDAAN KETARA DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI:

Perlantikan Naib Canselor yang baru Prof Datuk Dr Mohd Fauzi Hj Ramlan sejak 1 Januari 2013. Kemasukan Pusat Sumber Dan Pendidikan Kanser (CARE), Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear, Putra Science Park dan Pejabat Penasihat Undang-Undang ke dalam skop SPK.

2. RUJUKAN MANUAL (termasuk nombor pindaan) : UPM/PGR/MK/001, Isu 02, Pindaan 06 (09.05.2013)

3. RINGKASAN TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL KE ATAS KETAKAKURAN YANG DIKENALPASTI PADA AUDIT TERDAHULU (Senaraikan perincian laporan ketakakuran dan status di Lampiran 1)

Tindakan pembetulan telah diambil.

4. PENGGUNAAN LOGO PENSIJILAN / AKREDITASI :

Tidak digunakan

Digunakan; diterima

Digunakan; tidak diterima

5. KOMEN PENEMUAN :

5.1 Kajian semula pengurusan :

Mesyuarat kajian semula pengurusan telah diadakan pada 2 Mei 2013. Rangkuman perbincangan adalah dari Jun 2012 sehingga Mac 2013. Litupan agenda adalah komprehensif. Antara agenda yang dibincangkan adalah mengenai pencapaian KPI dan maklumbalas pelanggan.

5.2 Keberkesanan audit dalaman :

Audit dalaman telah diadakan pada 25 – 28 Februari dan 4 – 7 Mac 2013 oleh seramai 87 juru audit UPM dan 427 juru audit PTJ. Sebanyak 35 NCR dan 53 OFI direkodkan. UPM telah menganalisa penemuan audit serta membuat perbandingan dengan tahun sebelumnya. Audit telah dijalankan dengan baik serta liputan audit adalah komprehensif.

5.3 Pengendalian aduan pelanggan:

Sistem u-respons digunakan sebagai medium komunikasi antara organisasi dan pelanggan. Aduan yang direkodkan adalah 402 untuk tahun 2012 dan 178 untuk tahun 2013 (sehingga Mei). Tindakan pembetulan ke atas aduan yang direkodkan telah dilaksanakan mengikut proses SPK.

5.4 Peningkatan berterusan:

Penggunaan e-ISO bermula 30 November 2012 yang merangkumi Modul Admin, Modul Peneraju Proses dan Modul Staf. UPM berjaya mendapat pensijilan Sistem Pengurusan Maklumat Keselamatan, ISMS 27001:2007 berkuatkuasa pada 4 Januari 2013.

5.5 Perbandingan berguna dengan keputusan audit yang lepas:

UPM telah mengambil tindakan terhadap semua teguran yang diberikan.

6. LAPORAN KETAKAKURAN :

Jumlah Ketakakuran Kecil (minor NCR) : 1 Senarai : TSI-01

Jumlah Ketakakuran Besar (major NCR) : 0 Senarai : -

Kumpulan Ketakakuran Kecil yang membawa kepada Ketakakuran Besar : -

7. ISU-ISU YANG TIDAK DAPAT DISELESAIKAN, JIKA DIKENALPASTI :

Tiada.

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

8. KESIMPULAN PENEMUAN AUDIT – Kemantangan sistem dan keberkesanan sistem dalam mencapai objektif yang ditetapkan termasuk keperluan/ kehendak yang dipersetujui dan lain-lain pemerhatian yang positif serta kelemahan :

Secara keseluruhan, SPK telah dilaksanakan dan dipantau dengan baik oleh UPM.

UPM telah banyak menambahbaik proses-proses dalaman UPM seperti organisasi kejat, UPM TOP, GIPP, transformasi sistem pengangkutan dalam kampus, klinik pengembangan PUTRA, Muzium Warisan Melayu dan penambahbaikan di perpustakaan seperti sistem WebAgris, reading list management system sistem EzProxy.

Peranan audit dalaman banyak membantu PTJ untuk memastikan pemahaman, tahap pelaksanaan serta penambahbaikan SPK di UPM ini.

9. PENGESYORAN :



Tiada Laporan Ketakakuran. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan *dengan/ tanpa pindaan



Laporan Ketakakuran Kecil. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan *dengan/tanpa pindaan setelah Laporan Ketakakuran ditutup dengan memuaskan.



Laporan Ketakakuran Besar. Pengesyoran untuk diteruskan pensijilan *dengan/tanpa pindaan hanya akan dibuat setelah :



Audit di lokasi terhadap keperluan berikut termasuk verifikasi terhadap tindakan pembetulan :



Verifikasi terhadap tindakan pembetulan di luar lokasi audit. Bukti pelaksanaan tindakan pembetulan hendaklah dikemukakan untuk verifikasi.

* Jenis pindaan :
(sekiranya berkaitan)



Penggantungan pensijilan. Audit semula perlu dijalankan sebelum pengesyoran untuk menarik penggantungan yang telah dibuat.



Penarikan balik pensijilan

- Catatan :**
- a) Pelan tindakan pembetulan untuk kesemua ketakakuran yang dikeluarkan hendaklah dihantar kepada Ketua Pasukan Audit dalam tempoh 1 bulan dan bukti pelaksanaan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh laporan ini. Kegagalan mematuhi kehendak ini boleh menyebabkan pensijilan digantung atau ditarikbalik.
 - b) Jika terdapat sebarang isu yang tidak dapat diselesaikan pada akhir audit, ia akan dibawa kepada perhatian pengurusan SIRIM QAS Intl untuk resolusi. Pelanggan akan diberitahu secara bertulis keputusan itu dalam tempoh dua minggu dari tarikh laporan ini.

SUSULAN TERHADAP KETAKAKURAN YANG DIKELUARKAN

Adalah disahkan kesemua tindakan pembetulan yang diambil adalah memuaskan. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan.

Ketua Pasukan Audit :

(Nama)

(Tandatangan)

(Tarikh)

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

RINGKASAN MENGIKUT FUNGSI/JABATAN/LOKASI/PROSES/TAPAK PROJEK

No Fail : QM / 6 – 262 (QU00510001)

Keperluan yang diaudit	FUNGSI/JABATAN/LOKASI/PROSES/ TAPAK PROJEK								LAPO-RAN KETAK-AKURAN	
	Pengurusan & Kualiti	T & L (undergraduate & postgraduate)	Pengurusan & Pelaksanaan Penyelidikan	Perhugungan Industri & masyarakat	Pembangunan Pelajar & Alumni	Perkhidmatan Korporat				
ISO 9001 : 2008										
4. Sistem Pengurusan Kualiti										
4.1 Keperluan Am	/	/	/	/	/	/	/			
4.2 Keperluan Pendokumenan	/	/	/	/	/	/	/			
5. Tanggungjawab Pengurusan										
5.1 Komitmen Pengurusan	/	/	/	/	/	/	/			
5.2 Fokus Kepada Pelanggan	/	/	/	/	/	/	/			
5.3 Dasar Kualiti	/	/	/	/	/	/	/			
5.4 Perancangan	/	/	/	/	/	/	/			
5.5 Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi	/	/	/	/	/	/	/			
5.6 Kajian Semula Pengurusan	/	/	/	/	/	/	/			
6. Pengurusan Sumber										
6.1 Penyediaan Sumber	/	/	/	/	/	/	/			
6.2 Sumber Manusia	/	/	/	/	/	/	/			
6.3 Prasarana	/	/	/	/	/	/	/			
6.4 Persekutaran Kerja	/	/	/	/	/	/	/			
7. Penghasilan Produk										
7.1 Perancangan Penghasilan Produk	/	/	/	/	/	/	/			
7.2 Proses Berkaitan Pelanggan	/	/	/	/	/	/	/			
7.3 Reka Bentuk Dan Pembangunan	/	/	/	/						
7.4 Pembelian	/	/	/	/	/	/	/			
7.5 Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan	/	/	0/1	/	/	/	/			
7.6 Kawalan Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran	/	/	/	/						
8. Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan										
8.1 Am	/	/	/	/	/	/	/			
8.2 Pemantauan Dan Pengukuran	/	/	/	/	/	/	/			
8.3 Kawalan Produk Tak Akur	/	/	/	/	/	/	/			
8.4 Analisis Data	/	/	/	/	/	/	/			
8.5 Penambaikan	/	/	/	/	/	/	/			
Lain-lain keperluan pensijilan										
1. Penggunaan logo pensijilan	/									
Ketakakuran Besar	0	0	0	0	0	0	0			0
	0	0	1	0	0	0	0			1
Ketakakuran Kecil	0	0	0	0	0	0	0			

Catatan:

- a) Tandakan (/) di kotak yang berkenaan untuk keperluan standard yang telah diaudit dan (-) untuk keperluan standard yang tidak diaudit.
- b) Sekiranya ada ketakakuran dikeluarkan, gantikannya tanda (/) dengan jumlah ketakakuran (jumlah ketakakuran besar/ jumlah ketakakuran kecil)
- c) Sekiranya keperluan standard tidak berkaitan, sila tandakan "TB" di kotak yang berkenaan.

APENDIK 1 : VERIFIKASI KEATAS LAPORAN KETAKAKURAN YANG DIKELUARKAN PADA AUDIT TERDAHULU

No Fail : QM / 6 – 262 (QU00510001)

No.	No Rujukan Laporan Ketakakuran	Bukti yang dilihat bagi perlaksanaan tindakan pembetulan	Keberkesanan tindakan pembetulan (Y/T)	Ulasan
1	HG-1		Y	
2	PD-1		Y	
3	PD-2		Y	
4	PD-3		Y	
5	MSA-1		Y	
6	MSA-2		Y	

Nota :

Jika tindakan pembetulan tidak dilaksanakan dengan berkesan, Laporan Ketakakuran baru akan dikeluarkan semula dan rekodkan di ruangan “Ulasan”.

Nama Juruaudit: Hanida Ghazali

Tarikh : 17 Mei 2013

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.

No. Fail:QM/ 6-262	LAPORAN KETAKAKURAN (NONCONFORMITY REPORT)		No. :TSI-01
Jenis Audit :	<input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Peringkat 2 <input checked="" type="checkbox"/> Audit Pemantauan <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula	Klasifikasi : Kecil/Besar	Mukasurat 1 drpd 1
	Standard : ISO 9001:2008		Tarikh audit: 13-17hb Mei 2013

Organisasi : UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran

Keperluan : 7.5.1 Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan
 Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk, jika berkenaan,
 e) pelaksanaan pemantauan dan pengukuran.

Terma rujukan Jawatankuasa Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan, Pusat Tanggungjawab

Penemuan :

- a) Fakulti Perhutanan: Ketika audit dijalankan, didapati tiada Laporan Kerja Praktik dan Buku Log aktiviti untuk Latihan Industri FHS 3705(Bachelor Sains Perhutanan). Namun, gred pelajar untuk Latihan Industri dalam e-SMP diberi sebagai Memuaskan.
- b) terdapat PTJ yang tidak menghantar atau hanya menghantar sebahagian sahaja laporan secara berkala kepada PPKKP mengikut tempoh waktu yang ditetapkan seperti senarai semak pemeriksaan pengurusan dan keselamatan makmal bengkel SOK/LAB/SS02/PKM (3 bulan sekali) dan SOK/LAB/BRO1/PBK Borang Daftar Bahan Kimia Berbahaya Kepada Kesihatan

Bukti Penemuan :

- FHS 3705 Latihan Industri: Pelajar dengan Nombor Matrik 156602
- Fakulti Perubatan Dan Sains Kesihatan, Fakulti Sains, Fakulti Perubatan Veterinar, Fakulti Pertanian

Juruaudit : Teoh Seok Im Wakil Organisasi : DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR
 (TEH SEOK IM) (PENDA-TAR)

Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca

**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
43400 UPM SERDANG**

Wakil Organisasi : _____
 (_____)

Bahagian 3 – Pembetulan, sekiranya berkenaan dan Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh perlaksanaan

Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____
 (_____) (_____)

Bahagian 4 – Verifikasi (untuk diisi oleh Juruaudit)

Disemak oleh : _____ (_____)	Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Tarikh :
-----------------------------------	--

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p>Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>a) adanya maklumat yang memerihalkan ciri-ciri produk itu,</p> <p>Memandangkan Ujian diguna sebagai penilaian berterusan, Ujian dan Penilaian berterusan dalam bentuk lain perlu dimasukkan dalam Rancangan Pelajaran di e-SMP(Fakulti Pertaniahan SHW 3303 Genetik Haiwan, Fakulti Perhutanan FHP 3111 Ekologi Haiwan, FHP 3101 Dendrologi)</p>	
6.3	<p>Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hanya 10 buah mikroskop cahaya di Makmal Agro D di Fakulti Pertanian disimpan dalam almari mikroskop yang dikhaskan. 34 buah Mikroskop perlu juga disimpan dalam almari yang dikhaskan. • Panduan penggunaan "Emergency Shower" di Makmal Agro D di Fakulti Pertanian perlu dipamerkan untuk maksud kecemasan. • Pelan mengkosongkan bangunan perlu dipamerkan di makmal. (Fakulti Pertanian). • "Server" di Dewan Besar perlu diselenggara dengan teratur dan baik. (iDEC - Pusat Pembangunan Maklumat & Komunikasi). 	
6.4	<p>Persekutaran Kerja</p> <p>Memandangkan kursus HRT 3501 Pengenalan Rekabentuk Lanskap dalam Bachelors Sains Horticultur telah menjadi kursus wajib, Studio Lanskap perlu diperluaskan(Fakulti Pertanian).</p>	
4.2.4	<p>Kawalan Rekod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senarai markah mengikut tugas/ujian/akhir untuk kursus SHW 3303 Genetik Haiwan (Fakulti Pertanian) untuk semester kedua sesi 2012/2013 perlu disahkan oleh pensyarah dan Ketua Jabatan. • Tiada kehadiran 71 pelajar untuk kursus FHP 3111 Ekologi Hutan untuk 28/3/13; 4/4/13 dan 11/4/13. • Tiada "Borang Keluar Barang/Peralatan PKKSSAAS UPM" diisi untuk pinjaman alat-alat Gamelan untuk Majlis Perkahwinan pada 3/3/2013. (Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah). 	

4.2.3	<p>Kawalan dokumen</p> <p>Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan (Kod Dokumen : UPM/PU/[Y/P001 No Semakan : 05 No. Isu: 02 Tarikh: 17/01/2013) perlu dikemaskini untuk kaedah 7.4 " Hantar permohonan ke RMC melalui PTJ bagi permohonan penyelidikan di bawah tajuk " Exploring the Effectiveness of Environmental Education Program in influencing secondary school students' Human-Wildlife Relationship". ke MOSTI .</p>	
-------	--	--

Juruudit: _____ Teh Seok Im

Tarikh: 17hb Mei 2013

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
8.2.3	<p>Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar</p> <p>Pemantauan dan Pengukuran Proses.</p> <p>Satu kaedah pemantauan telah diwujudkan oleh organisasi bagi proses melengkapkan fail fasilitator dalam Prosedur Pengendalian Pengajaran Kokurikulum Berkredit iaitu Notis Arahan. Namun begitu, ianya boleh ditambahbaik bagi mendapatkan lebih kerjasama daripada fasilitator bagi melengkapkan fail masing-masing. Cth: fail UPM/HEPA/CEISeD/QKS 2108(1), Borang Penilaian Kemahiran Teknikal Pelajar.</p> <p>Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan</p> <p>Pemantauan dan Pengukuran Produk</p> <p>Organisasi telah mempunyai proses pemantauan dan pengukuran ciri-ciri produk bagi menentusahkan keperluan produk (iaitu Laporan Pengesahan Graduan) telah dicapai. Walaubagaimanapun, bukti rekod keakuran terhadap kriteria penerimaan adalah kurang jelas.</p>	
8.2.4		

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausula	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p><u>Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (IDEC)</u></p> <p>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>Senarai Utama Aset ICT UPM telah digunakan sebagai proses pemantauan dan daftar projek untuk sistem aplikasi, walaubagaimanapun perekodan secara menyeluruh di dalam senarai tersebut boleh dipertingkatkan selaras dengan status projek (pembangunan ICT) yang sebenar.</p> <p><u>Pejabat Naib Canselor</u></p>	
7.2.3 c)	<p>Komunikasi pelanggan</p> <p>Prosedur Pengedalian Maklum Balas Pelanggan telah dibangunkan oleh organisasi dan disokong oleh Sistem u-respons. Sistem u-respons ini dikenalpasti sebagai medium komunikasi yang digunakan antara organisasi dan pelanggan, namun begitu terdapat beberapa ruang penambahbaikan yang boleh diambil kira seperti di bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Pelaksanaan antara sistem u-respons dan borang maklum balas perlu diselaraskan, seperti tarikh aduan pada borang dan tarikh daftar dalam sistem. ii) Maklum balas yang dikenalpasti sebagai aduan sahih ada direkodkan di ruangan B (Siasatan dan Cadangan Tindakan Pembetulan) pada borang maklum balas, tetapi tidak kelihatan pada sistem u-respons. iii) Kestabilan sistem u-respons perlu dititikberatkan jika sistem ini digunakan sebagai medium utama untuk pengendalian maklum balas pelanggan secara menyeluruh. 	

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
8.2.4	Pemantauan terhadap kerja-kerja lanskap samada oleh pihak kontraktor ataupun secara dalaman telah dilakukan dengan baik. Namun demikian bukti semakan terhadap kerja-kerja membaja dan meracun didapati tidak direkodkan dengan jelas.	
7.5.1	Bagi pemantauan untuk kerja pencucian, dijumpai peralatan di tandas yang telah rosak, namun tiada rekod aduan kerosakan dapat dilihat bagi memperbaiki kerosakan tersebut.	
7.1	Jadual penyelenggaraan telah disediakan dan dimajukan kepada pihak pentadbiran kolej. Namun demikian semakan terhadap jadual bagi memastikan ianya memenuhi keperluan kontrak tidak dapat ditunjukkan dengan jelas.	
7.5.1	Kawalan ke atas pekerja-pekerja yang diambil oleh pihak JPSD didapati agak longgar di mana pemantauan yang lebih didapati diperlukan. Semasa audit, dijumpai pekerja-pekerja yang tidak memakai uniform atau menunjukkan pas sementara yang perlu diperolehi dari bahagian keselamatan bagi pengenalpastian.	
7.5.1	Peraturan-peraturan kolej telah disediakan dengan jelas dan telah diletakkan pada setiap bilik. Namun begitu, pemantauan terhadap pematuhan kepada peraturan tersebut didapati tidak direkodkan dengan jelas dan tiada kaedah yang konsisten di nyatakan di dalam dokumentasi SPK	
6.4	Keadaan infrastruktur di pusat kawalan Bahagian Keselamatan didapati mencukupi untuk operasi bahagian, tetapi didapati tidak begitu kondusif untuk persekitaran kerja yang selesa. Contohnya, tandas untuk lelaki dan wanita dikongsi, tempat kerja yang sempit dan lokasinya yang berada di bawah bilik kuliah.	

Juruaudit

: Mohd Farid bin Mohd Zaid

Tarikh: 17 Mei 2013

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausua	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p>Ketika ini, kriteria pemilihan pelajar lama untuk kekal menginap di kolej adalah merujuk kepada Merit dengan sokongan MPM dan Felo. Walaubagaimanapun, terdapat kes yang mana pelajar yang mempunyai merit tinggi telah gagal di dalam permohonan manakala yang rendah meritnya telah berjaya. Oleh itu, kriteria dan asas pemilihan pelajar (termasuk demerit) untuk menginap di kolej ini boleh dikaji semula untuk dipertingkatkan.</p>	
8.2.3	<p>Aduan-aduan kerosakan kebiasaan dibuat oleh pelajar asrama dan diambil tindakan untuk pemberian. Walaubagaimanapun, pemeriksaan kendiri oleh pungurusan kolej boleh dilaksanakan secara berkala untuk mengesan kerosakan yang tidak dilaporkan dan perlu dibaiki. Contoh: kebocoran air di tandas asrama.</p>	
8.2.3	<p>Pelajar-pelajar di asrama kolej telah dimaklumkan mengenai peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi. Walaubagaimanapun, tiada pemeriksaan secara berjadual dilaksanakan untuk memastikan pematuhan kepada peraturan-peraturan tersebut. Ketika audit, ditemui beberapa pelanggaran peraturan berdasarkan pemeriksaan bilik yang dilakukan seperti kewujudan bekas habuk rokok dan penggunaan periuk nasi elektrik.</p>	

Juruudit: Md. Jaafar b. Md. Jani

Tarikh: 1705/2013

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausula	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
4.2.4	Tempoh penyimpanan rekod serta pelupusan rekod di PTJ boleh dikaji, untuk melihat samada perlukah sesuatu rekod itu disimpan untuk tempoh masa yang panjang dan bentuk rekod itu disimpan (soft copy atau hard copy).	
8.2.3	<p>PPKKP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan Pelan Tindakan Kawalan dan Pencegahan di Borang Aduan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan tidak selalu diisi, walaupun aduan telah diambil tindakan. 2. Ruangan Pelan Tindakan Kawalan dan Pencegahan tersebut boleh dimasukkan catatan mengenai punca sesuatu aduan tersebut terjadi. <p>ITMA</p> <p>Terdapat buku log aktiviti yang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak ditandatangan oleh penyelidik, walaupun telah ditandatangan oleh penyelia, 2. menggunakan dakwat tidak kekal. 	

Juruaudit : Hanida Ghazali

Tarikh: 17 Mei 2013



PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>Didapati tajuk prosedur dan tajuk proses terperinci kurang tepat dengan kandungan Garis Panduan dan tidak membayangkan dengan tepat aktiviti/proses yang dijalankan oleh penyelidik dan pejabat TNCPI</p> <p>Bukti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tajuk prosedur adalah "Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan UPM/PU/PY/P001", tetapi proses yang dirangkumi di dalam prosedur termasuk aktiviti inovasi seperti patent, promosi dan pra pengkomersilan. 2. Tajuk langkah 7.26 di dalam prosedur UPM/PU/PY P001 adalah "Laksana Pengkormersilan", tetapi penerangan langkah 5.8 Pengkomersilan Hasil Penyelidikan (dalam Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan untuk Pejabat TNCPI) dan aktiviti yang dijalankan sebenarnya adalah berkaitan dengan aktiviti pra pengkomersilan. Audit telah memberitahu bahawa sebenarnya pelaksanaan pengkomersilan dijalankan oleh UPM Holdings Sdn. Bhd. 3. UPMI yang sebut dalam proses terperinci 7.26 di dalam prosedur tidak terdapat di dalam terminologi dan singkatan. 	

Juruodit: _____ Wang Hwee Beng

Tarikh: 17 May 2013

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p>Kawalan Penyediaan dan Pengeluaran Perkhidmatan</p> <p>Pemantauan Penasihat Akademik ke atas pencapaian pelajar-pelajar yang dipertanggungjawabkan secara keseluruhannya adalah baik namun terdapat beberapa kejadian terpencil dimana tindakan-tindakan yang diambil oleh Penasihat Akademik dalam membantu peningkatan pelajar yang bermasalah tidak direkodkan dengan jelas. (FS, ASPER)</p>	
7.6	<p>Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran</p> <p>Pemahaman terhadap keperluan tentukuran/verifikasi yang dilaksanakan secara dalaman perlu dipertingkatkan kerana didapati masih terdapat pelaksanaan verifikasi dalaman yang tidak disokong oleh prosedur/arahan kerja yang spesifik. (berkaitan dengan klausa 6.2) (FS)</p>	
6.3	<p>Infrastruktur/Prasarana</p> <p>Kemudahan Pancuran Kecemasan(<i>Emergency Shower</i>) telah disediakan di makmal-makmal kimia namun terdapat kes terpencil di mana pancuran (<i>shower</i>) tersebut tidak berfungsi. (FS)</p>	

Juruaudit : Suri Yati Amran 

Tarikh: 17/05/2013

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausua	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.5	<p><u>Hal Ehwal Pelajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Senarai peralatan rekreasi dan teknikal masih belum direkodkan sepenuhnya. <p>Pengurusan Zakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pihak pengurusan zakat masih belum mengikut sepenuhnya tatacara yang telah ditetapkan oleh pihak Lembaga Zakat Selangor. Ini kerana terdapat pengiraan zakat bagi pemotongan gaji yang hanya menggunakan dua kaedah sahaja dan bukan tiga kaedah seperti yang telah ditetapkan oleh Lembaga Zakat Selangor termasuk pengukuran objektif kualiti. - Buku resit sementara yang belum ditanda batal atau dalam proses. - Mesin timbang emas masih belum dibekalkan. - Cara siasatan yang perlu dilakukan masih belum ditetapkan. Bagi agihan zakat kepada kakitangan UPM. <p><u>Pusat Islam</u></p> <p>Tindakan yang dilaksanakan bagi peluang penambahbaikan yang telah dikeluarkan oleh pihak Sirim QAS bertarikh 22.6.2012 masih belum dilaksanakan sepenuhnya.</p> <p><u>Fakulti Ekonomi dan Pengurusan</u></p> <p>8.2.3 Pemantauan ke atas kehadiran pelajar iaitu 100% ketika Latihan Industri masih belum ditentukan kaedahnya.</p> <p><u>Institut Pertanian Tropika</u></p> <p>7.5.1 Pengrekodan bagi inventori peralatan di makmal masih belum dilaksanakan sepenuhnya.</p> <p>Contoh :</p> <p>Makmal Molekular Tanaman Makanan Blok B Bahan Kimia, Tris – HCL & Coomassie Blue</p>	
8.5.2		
8.2.3		
7.5.1		



[KERTAS 3]
Audit Dalaman

3.2 PENEMUAN AUDIT DALAMAN UPM

LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008 TAHUN 2014

1. TARIKH AUDIT

Audit dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPM 2013 telah dijalankan pada 31 Mac hingga 3 April 2014 dan 21 hingga 24 April 2014.

2. TUJUAN AUDIT

- a. Untuk menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan.
- b. Untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM.

3. KRITERIA AUDIT

- a. MS ISO 9001: 2008
- b. Dokumentasi SPK UPM
- c. Akta dan Peraturan berkaitan
- d. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

4. KAEADAH AUDIT

- a. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur
- b. Temu bual dengan staf dan pelanggan
- c. Semakan dokumen dan rekod
- d. Pemerhatian ke atas persekitaran kerja
- e. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

5. SKOP AUDIT

Skop audit adalah menyeluruh dan pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Bahagian Antarabangsa.

6. KUMPULAN AUDIT

Terdiri daripada 100 orang Juruaudit UPM dan 400 orang Juruaudit Pusat Tanggungjawab. Pasukan audit telah dibahagikan kepada 6 kumpulan dan 88 sub kumpulan.

7. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Jaminan Kualiti UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

8. PENEMUAN AUDIT

Kekuatan

1. UPM mengambil langkah yang proaktif dalam membantu menangani pelajar bermasalah melalui pelbagai kaedah dan antaranya Program kem *future the making*.
2. Matlamat PG200 UPM jelas.
3. UPM mempunyai Auditor yang mantap dan profesional.
4. Skop Sistem Pengurusan Kualiti yang menyeluruh.
5. Komitmen pengurusan sangat tinggi-sanggup melabur masa dan wang bagi memastikan berlaku perubahan dalam budaya kualiti dan mengubah tabiat kerja.
6. Budaya kerja kualiti menunjukkan peningkatan.

Kelemahan/Cadangan

1. Sistem Pengurusan Kualiti masih menggunakan pakai borang yang banyak.
2. Pemantauan pelaksanaan amalan kualiti tidak selaras antara Pusat Tanggungjawab.
3. Pemahaman menjalankan analisis data perlu ditingkatkan.
4. Simpanan rekod fizikal masih banyak.
5. Penyelenggaraan rekod kualiti tidak serius.
6. Budaya kualiti perlu dipertingkatkan.
7. Kurang komitmen pensyarah dalam pengurusan pengajaran dan pembelajaran.
8. Banyak ketakakuran dalam fail kursus
9. Matlamat baharu perlu diintegrasikan dalam pelan fungsian dan aras.
10. Keperluan pengurusan risiko.
11. Pengurusan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di peringkat peneraju dan PTJ perlu dipertingkatkan.

CADANGAN

Dicadangkan perluasan skop bagi Sistem Pengurusan Kualiti seperti berikut:-

1. Putra Science Park - pengurusan pengkomersialan urusan perjanjian pengkomersialan *term sheet* antara Putra Science Park dan Pejabat Penasihat Undang-Undang.
2. eDUPARK-pengurusan pelawat
3. Bahagian Antarabangsa- proses pengurusan visa
4. Pusat Kesihatan Universiti - proses rawatan perubatan dan pergilian

9. BILANGAN KETAKAKURAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

- (1) Jumlah Ketakakuran (NCR) – 25 klausa dengan 222 bukti objektif
- (2) Jumlah Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) – 35 klausa dengan 198 cadangan.
- (3) Antara klausa bagi ketakakuran (NCR) yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Jumlah Bukti Objektif	Peratus (%)
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	62	27.9
4.2.4	Kawalan Rekod	36	16.2
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	20	9.0
4.2.3	Kawalan Dokumen	15	6.8
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	10	4.5
6.3	Prasarana	10	4.5

- (4) Antara proses yang mendapat bukti objektif tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Jumlah Bukti Objektif	Peratus	Kategori
1.	PraSiswazah	52	23.4	Perkhidmatan Utama
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	32	14.4	Sokongan
3.	Siswazah	27	12.2	Perkhidmatan Utama
4.	Penyelenggaraan	20	9.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	12	5.4	Perkhidmatan Utama
6.	Kalibrasi	11	5.0	Sokongan
7.	Pengurusan Makmal	11	5.0	Sokongan
8.	Kepuasan Pelanggan	10	4.5	Sokongan
9.	Pengurusan	8	3.6	Pengurusan
10.	Pengurusan Sumber Manusia	6	2.7	Sokongan

- (5) Lima klausa yang mendapat peluang penambahbaikan tertinggi adalah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
4.2.4	Kawalan Rekod	27	13.64
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	27	13.64
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	17	8.59
4.2.3	Kawalan Dokumen	16	8.08
6.2.2	Kompetensi, Latihan, Kesedaran	16	8.08

- (6) Antara proses yang mendapat bukti Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Bilangan Bukti OFI	Peratus	Kategori
1.	KOLEJ	19	8.8	Operasi Perkhidmatan Sokongan
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	19	8.8	Sokongan
3.	Pusat Kesihatan Universiti	16	7.4	Operasi Perkhidmatan Sokongan
4.	Pengurusan Makmal	13	6.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	13	6.0	Perkhidmatan Utama
6.	Siswazah	13	6.0	Sokongan
7.	Pengurusan	12	5.6	Pengurusan
8.	Pengurusan Sumber Manusia	11	5.1	Sokongan
9.	Latihan	11	5.1	Sokongan
10.	Penyelenggaraan	11	5.1	Sokongan

10. TARIKH TUTUP NCR

Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui Juruaudit UPM.

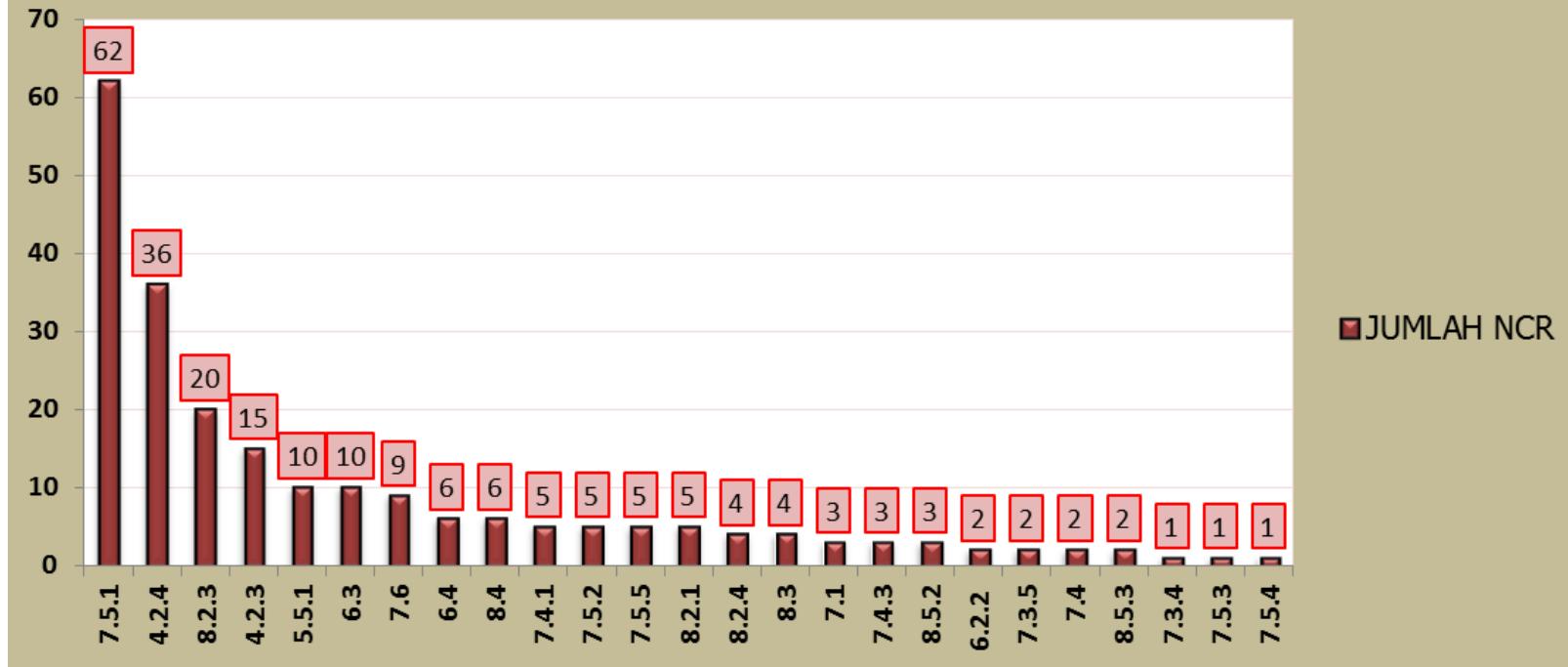
11. KESIMPULAN

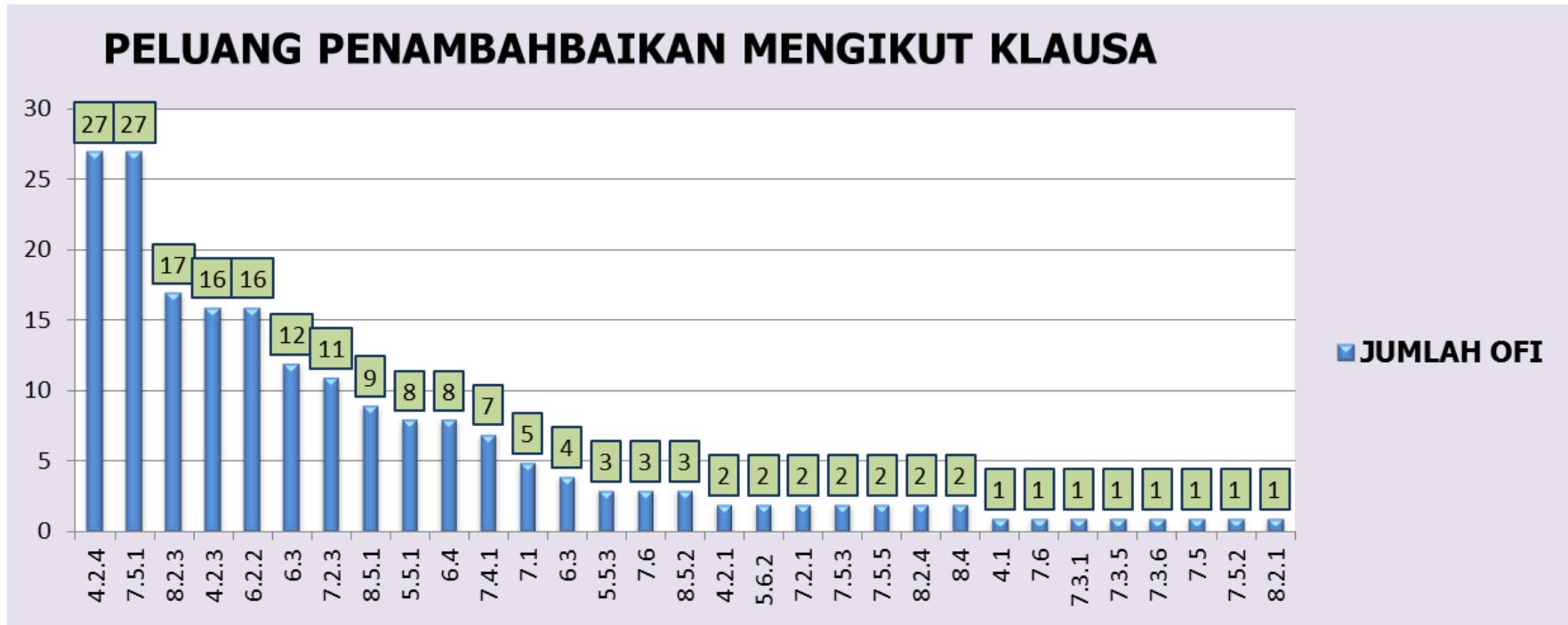
- (1) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya.
- (2) Walau bagaimanapun, namun cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.

Disediakan oleh

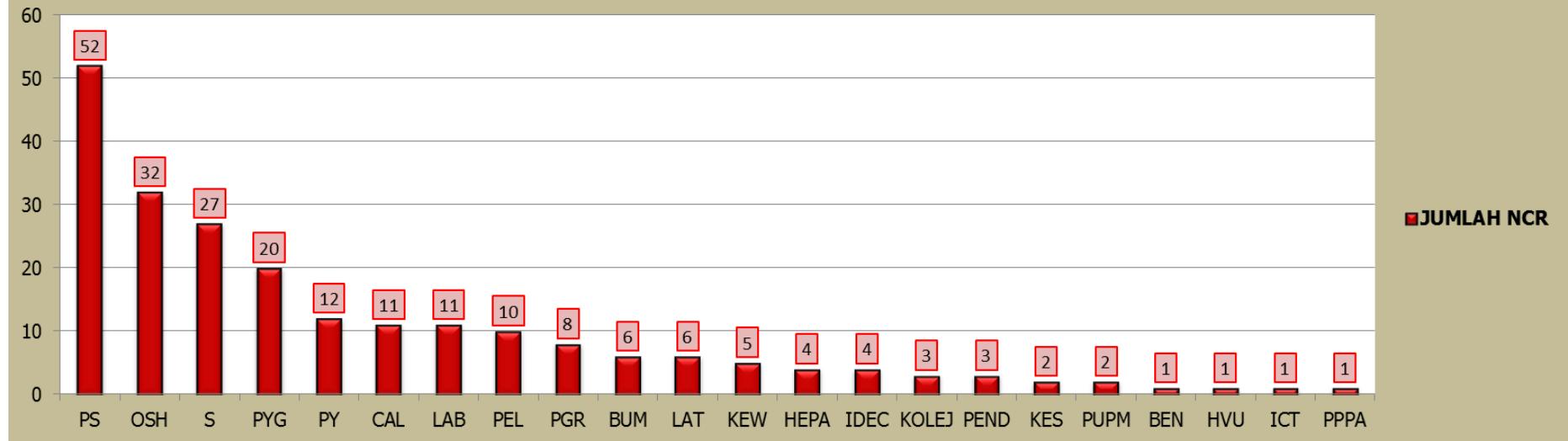
Zuraidah Ahmad
Ketua Juruaudit Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti
30 Mei 2014

KETAKAKURAN MENGIKUT KLAUSA



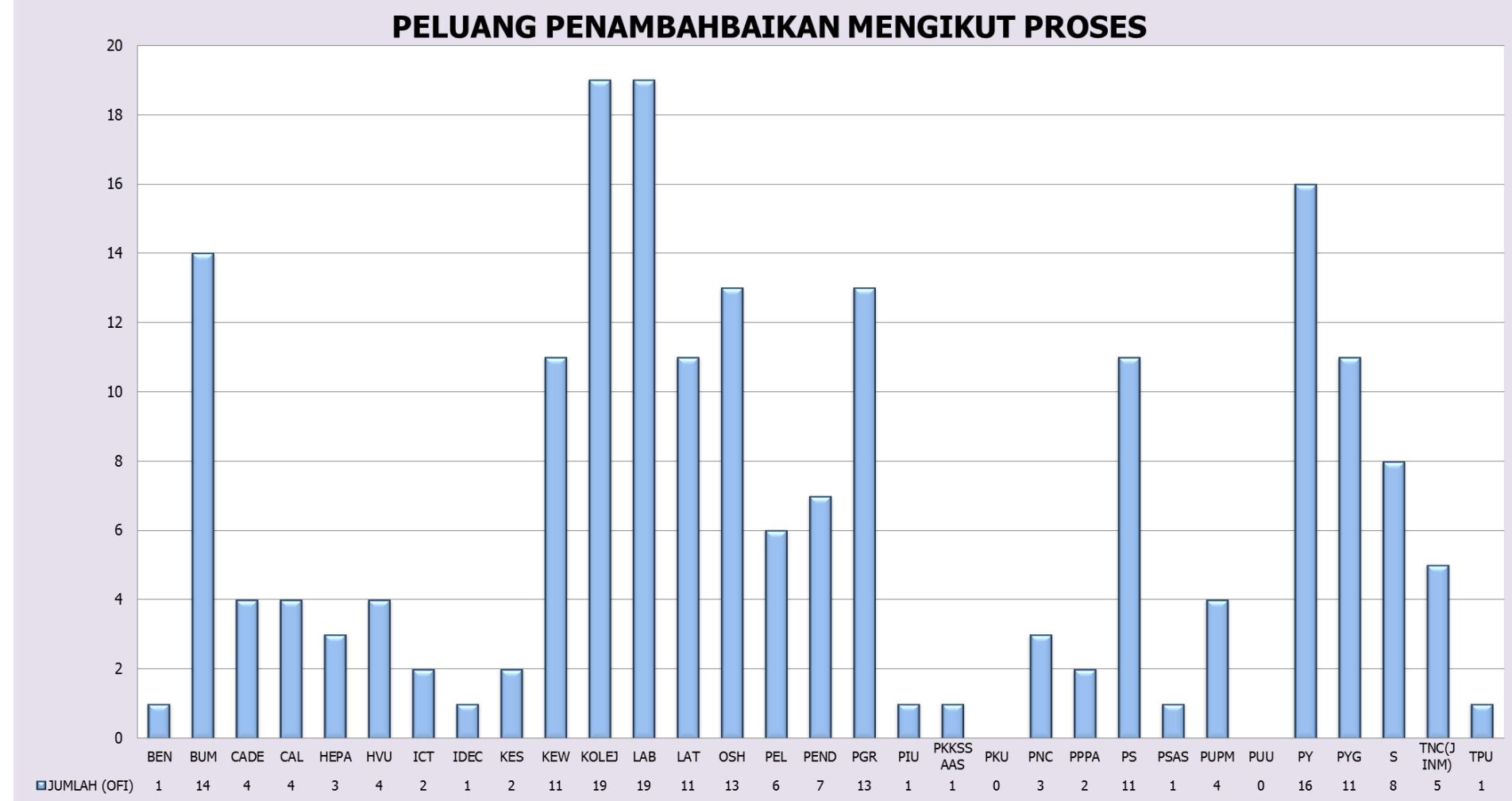


KETAKAKURAN MENGIKUT PROSES



NOTA :

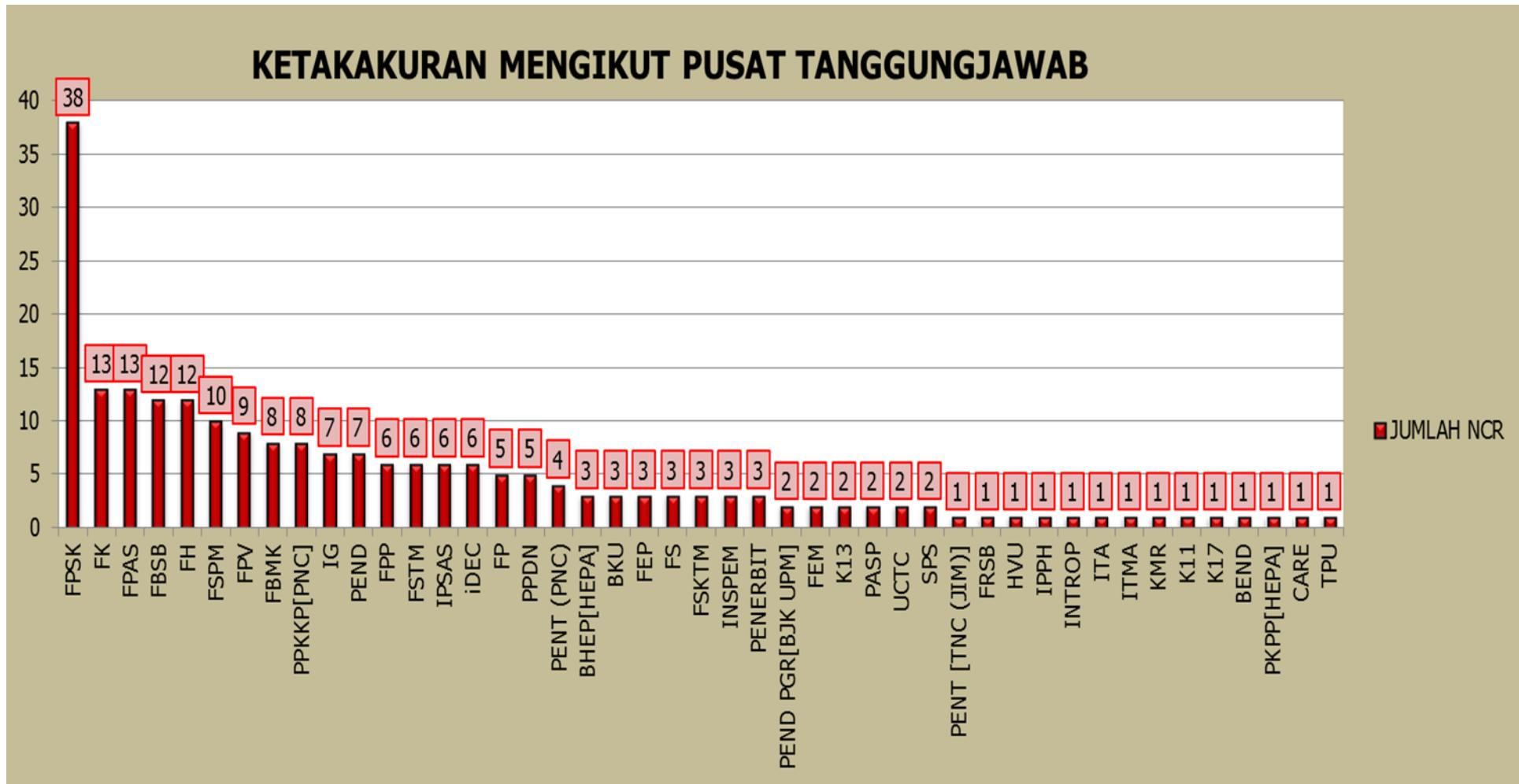
- 1. Penyelidikan (PY)
- 2. Prasiswazah (PS)
- 3. Bendahari (BEN)
- 4. Penyelenggaraan (PYG)
- 5. Pengurusan (PGR)
- 6. Latihan (LAT)
- 7. Penerbit UPM (PUPM)
- 8. Kewangan (KEW)
- 9. Siswazah (S)
- 10. Kolej Kediaman (KOLEJ)
- 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM)
- 12. Kalibrasi (CAL)
- 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA)
- 14. Kepuasan Pelanggan (PEL)
- 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)
- 16. Keselamatan (KES)
- 17. Pendaftar (PEND)
- 18. Hospital Veterinar Universiti(UVH)
- 19. Makmal (LAB)
- 20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA)
- 21. Pejabat Naib Canselor (PNC)
- 22. Pusat Islam Universiti (PIU)
- 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM)
- 24. Taman Pertanian Universiti (TPU)
- 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH)
- 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADe)
- 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU)
- 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)
- 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT)
- 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)



KERTAS 3
AUDIT DALAMAN

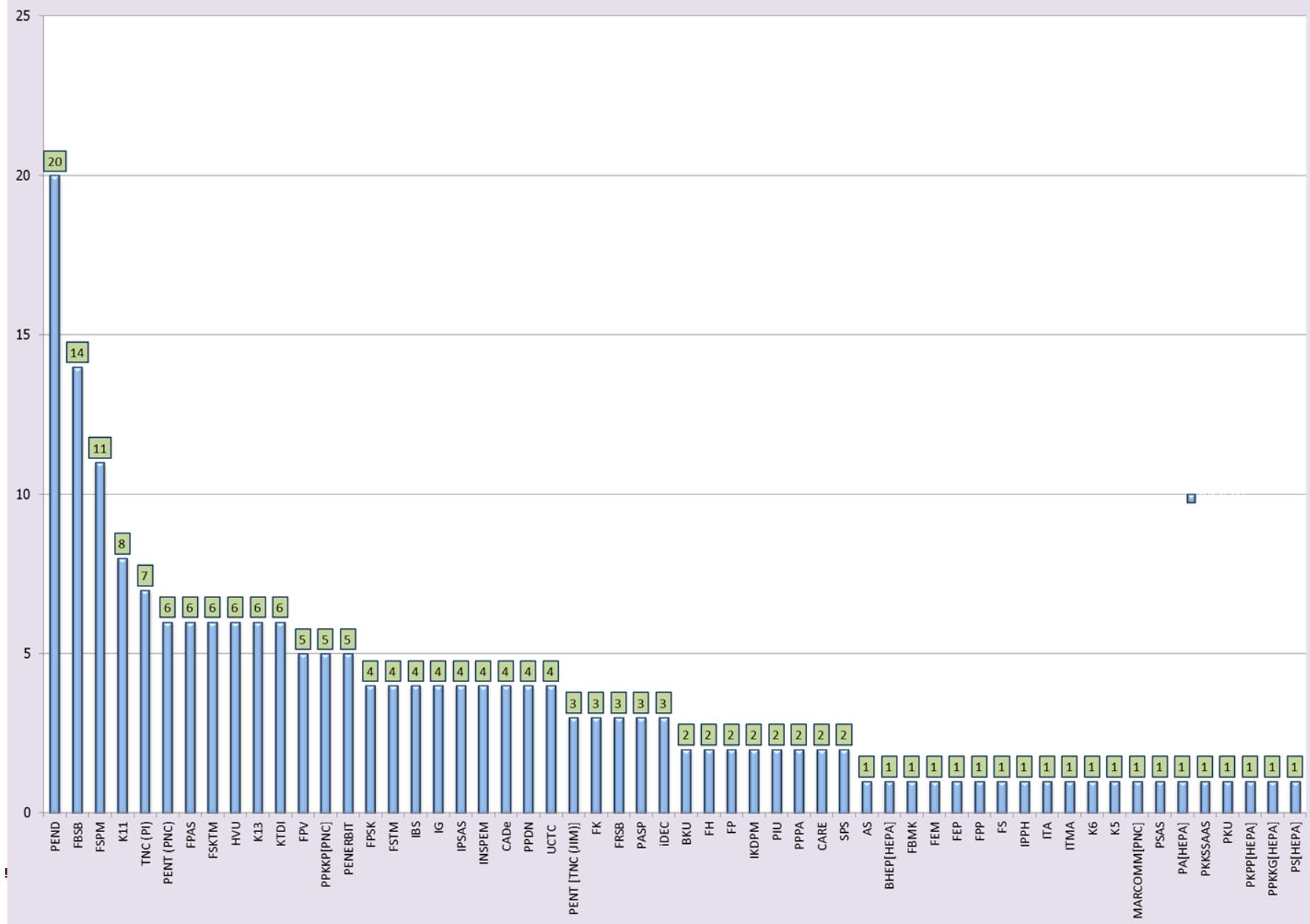
NOTA :

- | | | |
|----------------------------|---|--|
| 1. Penyelidikan (PY) | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM) | 21. Pejabat Naib Canselor (PNC) |
| 2. Prasiswa (PS) | 12. Kalibrasi (CAL) | 22. Pusat Islam Universiti (PIU) |
| 3. Bendahari (BEN) | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA) | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM) |
| 4. Penyelenggaraan (PYG) | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL) | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU) |
| 5. Pengurusan (PGR) | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT) | 16. Keselamatan (KES) | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADe) |
| 7. Penerbit UPM (PUPM) | 17. Pendaftar (PEND) | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. Kewangan (KEW) | 18. Hospital Veterinar Universiti (UVH) | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) |
| 9. Siswazah (S) | 19. Makmal (LAB) | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT) |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) |



KERTAS 3
AUDIT DALAMAN

PELUANG PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT PUSAT TANGGUNGJAWAB



AGENDA 4.0
**MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN**

**4.1: Maklumbalas Pelanggan
[Kertas 4]**

**4.2: Kajian Kepuasan Pelanggan
[Kertas 5]**

AGENDA 4.0:
MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah untuk mendapat pengesahan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) dan membuat keputusan berkaitan daptan maklumbalas pelanggan bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014 dan kajian kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh UPM.

2. LATARBELAKANG

Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai Peneraju Proses bagi pengurusan pelanggan UPM yang merangkumi maklum balas pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan. Selaku Peneraju Proses bagi pengurusan pelanggan, Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah dilantik yang bertanggungjawab kepada keseluruhan proses pengurusan pelanggan UPM. Manakala, Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) setiap Pusat tanggungjawab (PTJ) telah dilantik yang bertanggungjawab dalam urusan pengurusan pelanggan di PTJ masing-masing.

3. LAPORAN

Maklumbalas pelanggan UPM merangkumi penghargaan, cadangan, pertanyaan, dan aduan yang direkodkan melalui U-RESPONs (Sistem Maklumbalas Pelanggan Berpusat UPM) dan Borang Maklumbalas Pelanggan berdasarkan kepada prosedur yang telah dikuatkuasakan. Laporan terperinci status maklumbalas pelanggan UPM adalah seperti pada **Kertas 4**.

Manakala kajian kepuasan pelanggan pula adalah kajian yang telah dibuat secara *online* diisi oleh pelanggan UPM yang terdiri daripada staf, pelajar dan pemegang taruh. Laporan terperinci kajian kepuasan pelanggan adalah seperti pada **Kertas 5**.

4. SYOR

Mesyuarat diminta untuk mengambil makluman dan membuat keputusan berkaitan daptan maklumbalas pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan di UPM bagi memastikan keberkesanan dan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan UPM.

[KERTAS 4]

Maklumbalas Pelanggan

4.1 LAPORAN SISTEM MAKLUM BALAS PELANGGAN (U-RESPONS) 2013

4.1.1 Latar Belakang

Pengurusan perhubungan pelanggan merupakan satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan yang berteraskan keperluan pelanggan yang mana pelanggan merupakan individu dan sebagai subjek kepada proses perkhidmatan dan bukan semata komponen atau objek di dalam proses tersebut. Sehubungan itu, bagi memastikan proses penyampaian perkhidmatan berjalan lancar Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons dibangunkan secara *in-house* oleh iDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012. Sistem U-Respons boleh diakses di alamat berikut <http://www.upm.edu.my/mb> untuk memberikan maklum balas, manakala untuk proses tindakan pula boleh diakses di <http://u-respons.upm.edu.my>. Sistem ini dipantau dan diselia setiap hari oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dan dibantu oleh operator yang dilantik di peringkat induk dan dilaporkan kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses secara berkala. Walau bagaimanapun, sistem ini masih lagi ditambah baik dari semasa ke semasa.

4.1.2 Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013

TAHUN 2012 (Tempoh 1 April 2012 sehingga 29 Mac 2013)		TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)	
KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH	KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH
Aduan	459	Aduan	343
Cadangan	171	Cadangan	135
Penghargaan	42	Penghargaan	45
Pertanyaan	1488	Pertanyaan	1723
JUMLAH	2160	JUMLAH	2246

*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

4.1.3 Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013

BIL	TAHUN 2012 (Tempoh 1 April 2012 sehingga 29 Mac 2013)		TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)	
	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH
1.	Orang Awam	899	Orang Awam	1085
2.	Pelajar	783	Pelajar	756
3.	Pembekal	55	Pembekal	47
4.	Staf UPM	423	Staf UPM	358
	JUMLAH	2160	JUMLAH	2246

*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

4.1.4 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2013

MAKLUM BALAS	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	PERTANYAAN	JUMLAH
Telah Dijawab	275	101	19	1377	1772
Dalam Proses	32	5	4	163	204
JUMLAH	300	104	23	1538	1976

Nota: Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014

*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

Nota:

- i) 169 Maklum Balas Telah Ditutup (Selesai)
- ii) 53 Maklum Balas Dilanjutkan (Melibatkan isu penyelenggaraan, UPM Holdings, UPMET dan Putra Business School (PBS))
- iii) 48 Maklum Balas Yang Tidak Perlu Respons (*Test Run, jualan*)

4.1.5 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2013

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf
Telah Dijawab	Aduan	40	95	1	139
	Cadangan	17	33	2	49
	Penghargaan	7	7	0	5
	Pertanyaan	801	446	30	100
Jumlah		865	581	33	293
Dalam Proses	Aduan	4	25	0	3
	Cadangan	1	2	0	2
	Penghargaan	1	2	0	1
	Pertanyaan	105	49	4	5
Jumlah		111	78	4	11

Nota: Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014

*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

4.1.6 Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

Bil	PTJ	TAHUN 2013			
		Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan
1.	Akademi Sukan	1	1	0	4
2.	Bahagian Akademik	23	8	4	431
3.	Bahagian Audit Dalam	0	0	0	0
4.	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	9	1	2	41
5.	Bahagian Keselamatan	45	25	2	7
6.	Bahagian Perancangan Korporat	0	0	0	0
7.	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	4	2	1	35
8.	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	2	0	0	26
9.	Fakulti Ekologi Manusia	0	1	0	12
10.	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	2	1	1	10
11.	Fakulti Kejuruteraan	11	6	0	12
12.	Fakulti Pengajian Alam Sekitar	0	3	0	6

Bil	PTJ	TAHUN 2013			
		Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan
13.	Fakulti Pengajian Pendidikan	1	1	0	17
14.	Fakulti Perhutanan	1	2	0	8
15.	Fakulti Pertanian	2	1	0	9
16.	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	5	2	0	60
17.	Fakulti Perubatan Veterinar	4	3	1	29
18.	Fakulti Reka bentuk dan Senibina	0	2	1	25
19.	Fakulti Sains	3	0	1	2
20.	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	1	1	0	10
21.	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	7	2	1	5
22.	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan	3	8	0	75
23.	Institut Biosains	2	0	0	3
24.	Institut Gerontologi	0	0	0	1
25.	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	1	0	0	0
26.	Institut Pengajian Sains Sosial	0	1	0	1
27.	Institut Penyelidikan Matematik	0	0	0	0
28.	Institut Penyelidikan Produk Halal	0	0	0	29
29.	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	0	0	0	0
30.	Institut Pertanian Tropika	0	0	0	1
31.	Institut Teknologi Maju	3	0	1	1
32.	Kolej Canselor	0	0	0	2
33.	Kolej Dua Belas	1	0	0	2
34.	Kolej Empat Belas	0	0	0	1
35.	Kolej Enam Belas	0	0	0	1
36.	Kolej Kedua	0	0	0	1
37.	Kolej Keenam	0	0	0	1
38.	Kolej Kelima	0	0	0	1
39.	Kolej Lima Belas	0	0	0	0

Bil	PTJ	TAHUN 2013			
		Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan
40.	Kolej Mohamad Rashid	0	0	0	0
41.	Kolej Pendeta Zaba	0	0	0	0
42.	Kolej Sebelas	1	0	0	1
43.	Kolej Sepuluh	0	0	0	1
44.	Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah	0	0	0	0
45.	Kolej Tiga Belas	0	0	0	2
46.	Kolej Tujuh Belas	0	0	0	3
47.	Kolej Tun Dr. Ismail	1	0	0	0
48.	Kolej Tun Perak	1	0	0	4
49.	Pejabat Bursar	14	7	0	52
50.	Pejabat Naib Canselor	11	3	0	3
51.	Pejabat Pemasaran dan Komunikasi	6	4	0	36
52.	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	15	5	0	1
53.	Pejabat Penasihat Undang-undang	0	0	0	0
54.	Pejabat Pendaftar	11	4	0	79
55.	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan kesihatan Pekerjaan	0	0	0	0
56.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	0	0	0	2
57.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	0	0	0	1
58.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	0	2	3	23
59.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	2	0	0	11
60.	Penerbit	0	0	0	9
61.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	6	8	1	18
62.	Pusat Alumni	0	0	0	1
63.	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	1	2	40
64.	Pusat Islam	1	1	1	1

Bil	PTJ	TAHUN 2013			
		Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan
65.	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	0	0	0	2
66.	Pusat Kesihatan Universiti	2	6	7	9
67.	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	0	0	1
68.	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	0	0	0	0
69.	Pusat Pembangunan Akademik	0	0	3	0
70.	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	0	0	0	0
71.	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	78	3	1	21
72.	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	0	0	2	0
73.	Pusat Sukan	3	0	0	18
74.	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	0	0	0	1
75.	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	0	1	0	6
76.	Sekolah Pengajian Siswazah	38	7	2	142
77.	Taman Pertanian Universiti	1	0	1	11
78.	Universiti Putra Malaysia	16	12	7	356
JUMLAH		342	135	45	1724

*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

Nota:

- i) PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah Bahagian Akademik (466), Universiti Putra Malaysia (391), Sekolah Pengajian Siswazah (189) dan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (103).
- ii) Maklum balas yang diterima oleh Universiti Putra Malaysia diselia dan dijawab oleh Pejabat Pemasaran dan Komunikasi, Pejabat Naib Canselor. Maklum Balas yang diterima lebih umum dan perlu dikendalikan oleh operator universiti sebelum dimajukan ke pihak yang berkenaan sama ada melalui sistem atau secara manual. Terdapat juga maklum balas yang berkaitan dengan entiti lain yang tiada di dalam sistem contohnya pertanyaan dan aduan berkaitan UPM Holdings, UPM Education & Training, UPM Services dan Putra Business School.

[KERTAS 5]

Kajian Kepuasan Pelanggan

4.2 LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

4.2.1 Latar Belakang

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu yang perlu dilaksanakan ialah mendapat maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah disampaikan. Sehubungan itu, Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai peneraju bagi proses pengurusan pelanggan ini buat pertama kalinya mengedarkan borang kajian kepuasan pelanggan melalui atas talian dengan menggunakan sistem yang telah disediakan oleh pihak iDEC (Januari sehingga Disember, 2013).

Kajian kepuasan pelanggan ini adalah terbahagi kepada empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

Kajian kepuasan pelanggan ini telah dilaksanakan menggunakan dua kaedah iaitu melalui Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan juga menggunakan edaran borang secara online. Untuk memudahkan capaian daripada pihak luar khususnya, sistem kajian kepuasan pelanggan tersebut boleh diakses melalui laman web UPM dalam tempoh kajian adalah dibuka sepanjang tahun. Kajian ini terbuka kepada semua warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar, dan sebagainya.

Seramai 2323 responden telah menjawab soalan kajian secara atas talian dan melebihi jumlah minimum saiz sampel yang diperlukan untuk saiz populasi 30,000 pada tahap keyakinan 95% dan darjah ketepatan 5% adalah sebanyak 379 (rujuk: *Sample Size Table: Required Sample Size, From The Research Advisors*, <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>). Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 20.

4.2.2 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2012 dan 2013

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data 2012 dan 2013

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	(70% responden)	
			*Skala 4 dan ke atas (%)	*Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	↑	↑	↑	↓
2. Pengajian Pascasiswazah	↓	↑	↑	↓
3. Penyelidikan dan Inovasi	↑	↓	↓	↓
4. Perkhidmatan Sokongan	↓	↑	↓	↑

Jadual 1

Nota:

- ↑ menunjukkan peningkatan yang baik
- ↑ menunjukkan peningkatan tetapi memerlukan perhatian
- ↓ menurun

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah Responden		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2012	2013	
1 Pengajian Prasiswazah	489	548	+12.07%
2 Pengajian Pascasiswazah	428	67	-84.35%
3 Penyelidikan dan Inovasi	260	365	+40.38%
4 Perkhidmatan Sokongan	2214	1342	-39.39%
JUMLAH	3391	2323	-31.50%

Jadual 3: Perbandingan Skor Mean Yang Diperoleh

Skop	Skor purata (mean)		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2012	2013	
1 Pengajian Prasiswazah	3.67	4.11	+11.44%
2 Pengajian Pascasiswazah	3.77	3.85	+2.12%
3 Penyelidikan dan Inovasi	3.51	3.50	-0.28%
4 Perkhidmatan Sokongan	4.03	4.08	+1.24%

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)
 - Skala 4.00 – 4.49 = Sangat baik, Skala 4.50 – 5.00 = Cemerlang

Jadual 4: Perbandingan Pencapaian Bagi Sasaran Tahunan

Skop	Pencapaian 2012 (70% responden)		Pencapaian 2013 (70% responden)	
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	64.8	35.2	81.63	10.37
2. Pengajian Pascasiswazah	73.7	26.3	75.3	24.7
3. Penyelidikan dan Inovasi	56.2	43.8	50.1	49.9
4. Perkhidmatan Sokongan	84.9	15.1	81	18.1

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

4.2.3 Ringkasan Hasil Kajian bagi tahun 2013

Jadual 5: Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	79.2	20.8	4.07	
Kualiti Penyeliaan	81.77	18.23	4.15	
Kualiti Profesionalisme	83.96	16.04	4.13	
KESELURUHAN	81.63	18.37	4.12	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(II) Proses Pascasiswa

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	59.9	40.1	3.64	
Kualiti Penyeliaan	95.9	4.1	4.20	
Kualiti Profesionalisme	78.1	21.9	3.83	
Kualiti Sumber	67.2	32.8	3.73	
KESELURUHAN	75.3	24.7	3.85	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Penilaian Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan	67.2	32.8	3.70	52.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.50 n=365
Penilaian Kemudahan Penyelidikan	28.35	71.7	3.20	
Penilaian Perkhidmatan Penyelidikan	61.55	38.6	3.66	
KESELURUHAN	52.3	47.7	3.50	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	89.7	10.3	4.21	81.9% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.06 n=1342
Kemudahan komunikasi	77.9	22.1	3.95	
Kemudahan fizikal lain	78.0	22.0	4.04	
KESELURUHAN	81.9	18.1	4.06	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Nota:

- i) Kemudahan fizikal lain adalah termasuk kemudahan ruang menunggu, kaunter penyambut tetamu, papan tanda arah, bilik mesyuarat, lif, surau, tandas dan kemudahan untuk OKU.

KERTAS 5
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Jadual 6: Perbandingan Jenis Komen Mengikut Kategori Maklum Balas

(I) Analisa Jenis Komen dan Skop

JENIS	SKOP												JUMLAH			JUMLAH		
	PRASISWAZAH			PASCASISWAZAH			PENYELIDIKAN &			SOKONGAN			JUMLAH			KESELURUHAN		
	A	C	P	A	C	P	A	C	P	A	C	P	A	C	P	A	C	P
Aktiviti pelajar	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
ICT	10	29	0	0	1	0	0	17	0	1	0	0	11	47	0	58		
Kemudahan	1	10	0	5	2	1	2	11	2	13	29	3	21	52	6	79		
Kewangan	0	0	0	0	0	0	3	14	0	0	0	0	3	14	0	17		
Komunikasi	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	3	0	0	22	0	22		
Penyelidikan	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	1	20	0	21		
Perkhidmatan pelanggan	3	9	2	9	4	2	3	6	1	4	22	22	19	41	27	87		
Program akademik	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2		
Staf akademik	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2		
Sumber manusia	0	0	0	0	0	0	3	15	0	0	0	0	3	15	0	18		
Lain-lain	2	5	3	0	0	0	0	4	11	2	9	0	4	18	14	36		
JUMLAH	20	55	5	14	7	3	12	106	14	20	63	25	66	231	47	344		

Nota: A – Aduan, C- Cadangan, P-Penghargaan

- i) Hasil kajian kepuasan pelanggan, sebanyak 344 komen telah diterima sepanjang 2013. Data menunjukkan skop kemudahan menerima komen yang berbentuk aduan dan cadangan yang paling tinggi dengan jumlah 21 aduan dan 52 cadangan.
- ii) Manakala skop perkhidmatan pula menerima komen yang berbentuk penghargaan yang tertinggi iaitu sebanyak 27.

III) Analisa Jenis Maklum Balas Mengikut PTJ

PTJ	JUMLAH			JUMLAH KESELURUHAN
	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	
Akademi Sukan	0	1	0	1
Bahagian Akademik	1	0	0	1
Bahagian Audit Dalam	1	0	0	1
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	0	0	1
Bahagian Keselamatan	0	8	9	17
Bursar	0	1	0	1
Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi	11	20	1	32
Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul	0	7	0	7
Fakulti Ekologi Manusia	0	9	2	11
Fakulti Ekonomi Pengurusan	4	22	5	31
Fakulti Kejuruteraan	5	7	2	14
Fakulti Pengajian Alam Sekitar	0	3	1	4
Fakulti Pengajian Pendidikan	2	14	1	17
Fakulti Perhutanan	0	7	0	7
Fakulti Pertanian	2	14	1	17
Fakulti Perubatan & Sains Kesihatan	3	23	2	28
Fakulti Perubatan Veterinar	0	2	1	3
Fakulti Rekabentuk & Senibina	0	4	0	5
Fakulti Sains	1	4	1	6
Fakulti Sains & Teknologi Makanan	2	3	1	6
Fakulti Sains Komputer & Teknologi Maklumat	0	12	2	14
Fakulti Sains Pertanian & Makanan (UPMKB)	1	2	0	3
Institut Biosains	0	5	0	5
Institut Gerontologi	1	1	0	2
Institut Kajian Dasar Pertanian Dan Makanan	0	1	0	1
Institut Pengajian Sains Sosial	1	2	1	4
Institut Penyelidikan Matematik	1	0	0	1
Institut Penyelidikan Produk Halal	0	5	0	5
Institut Perhutanan Tropika & Produk Hutan	0	2	1	3

KERTAS 5
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Institut Teknologi Maju	5	4	2	11
Institut Pertanian Tropika	0	1	0	1
Pusat Kesihatan Universiti	14	38	25	77
Bahagian Antarabangsa	1	0	0	1
Pusat Pembangunan Keusahawanan Dan Kebolehpasaran Graduan	1	0	0	1
Sekolah Pengajian Siswazah	1	1	0	2
Taman Pertanian Universiti	2	0	0	2
Pejabat TNC Penyelidikan & Inovasi	0	1	0	1
JUMLAH	66	231	47	344

Nota: A – Aduan, C- Cadangan, P- Penghargaan

- i) Hasil analisis mengikut PTJ juga menunjukkan Pusat Kesihatan Universiti menerima bilangan komen yang paling tinggi dengan jumlah sebanyak 77 komen yang meliputi aduan (14), cadangan (38) dan penghargaan (25).

AGENDA 5.0
**PRESTASI PROSES DAN
KEPATUHAN
PRODUK/PERKHIDMATAN**

- 5.1 KPI UPM Q4/2013 [Kertas 6]**
- 5.2 KPI UPM Q1/2014 [Kertas 7]**

AGENDA 5.0:
PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan ketetapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) bagi kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan prestasi proses dan kepatuhan produk yang telah dinyatakan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi tempoh sukuan keempat (Q4) tahun 2013 dan sukuan pertama (Q1) 2014.

2. LATARBELAKANG

KPI UPM telah disedia dan disemak oleh Pengurusan Universiti bersama semua Peneraju. Pencapaian bagi sasaran KPI yang ditetapkan telah dibincang dan dibentangkan pada siri bengkel bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) iaitu KPI Q4 2013 pada 10 Januari 2014 dan KPI Q1 2014 pada 23 April 2014.

Semua ketidakpatuhan kepada pencapaian KPI yang ditemui telah dan sedang diambil tindakan pembetulan untuk penambahbaikan berterusan bagi memastikan tindakan yang diambil adalah berkesan. Manakala, mana-mana sasaran KPI yang berpotensi tidak mencapai sasaran yang ditetapkan akan diambil tindakan pencegahan bagi memastikan KPI yang ditetapkan mencapai sasaran.

3. LAPORAN

Laporan semakan pencapaian KPI UPM Q4 2013 adalah seperti pada **Kertas 6** manakala pencapaian KPI UPM Q1 2014 adalah seperti pada **Kertas 7**.

4. SYOR

Mesyuarat diminta menyemak pencapaian KPI UPM dan membuat keputusan mengenai status ketidakpatuhan yang menjelaskan prestasi proses dan kualiti perkhidmatan bagi memastikan keberkesanan tindakan dalam sistem Pengurusan Kualiti di UPM.

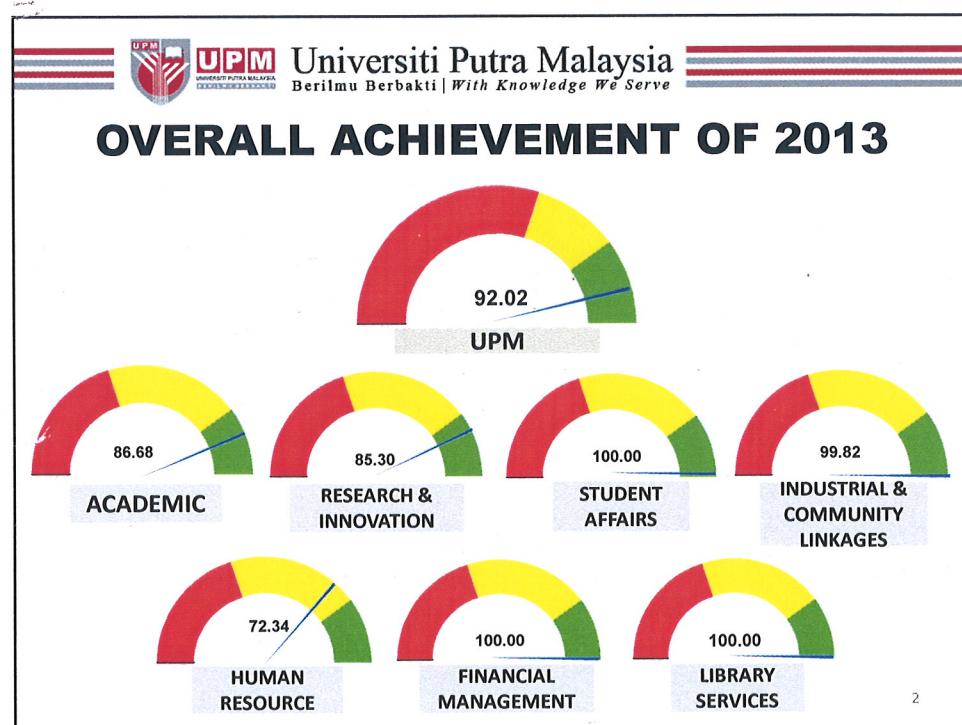
[KERTAS 6]

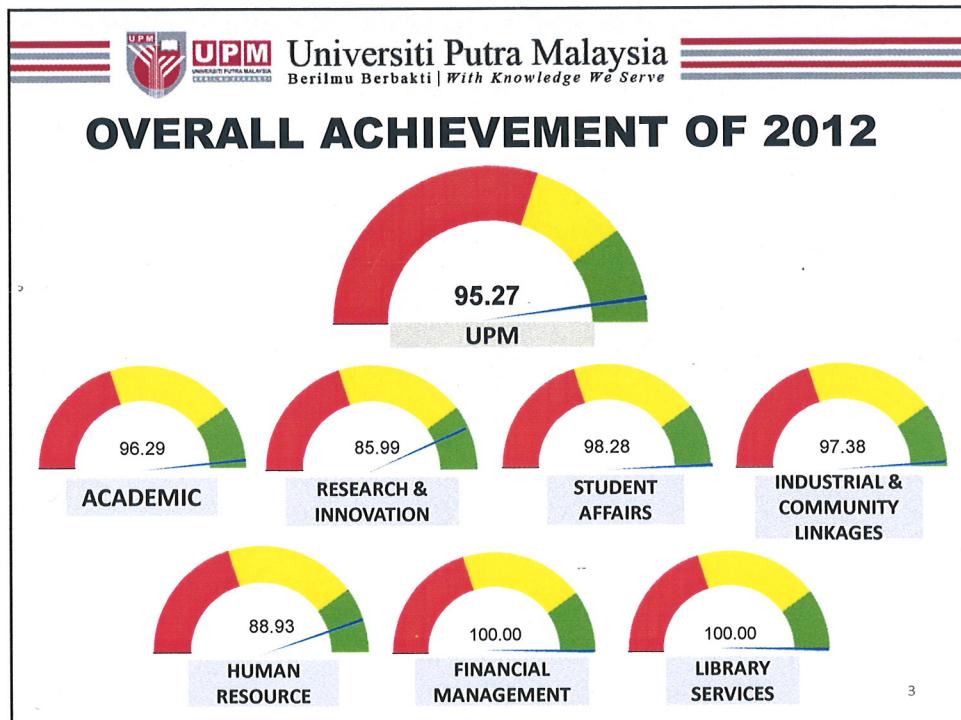
LAPORAN SEMAKAN

PENCAPAIAN PETUNJUK

PRESTASI UTAMA (KPI) UPM

Q4/2013





The table provides a detailed breakdown of academic performance across three metrics: SETARA Score, My3S Communication Skill (CS) - BI, and My3S Communication Skill (CS) - BM. It compares the Overall Achievement in 2012, the Target for 2013, and the Achievement in 2013 (Q1+Q2, Q3, and Q4).

No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
1.	SETARA Score	84.61%	85%	-	-	NA <small>(Note: SETARA's result by MOE will be announced in 2015)</small>	BPK is conducting SETARA self-assessment . <small>(Note: Tier 6= >87.5%</small>
2.	My3S : Communication Skill (CS) – BI	86.15%	88%	-	-	NA	Note: Starting 2014, Universities will conduct their own assessment. <small>(Action: Co-Curriculum and Student Development Centre)</small>
3.	My3S : Communication Skill (CS) – BM	94.91%	95%	-	-	NA	

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
ACADEMIC							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
4.	% new student intake for bachelor program with CGPA 3.500 or above	52.87% <i>(UPU-Matrik/ STPM/ Diploma, dan Asasi Pertanian- Laluun Perdana & Laluun Pantas)</i>	53%	-	52.26 %	52.26 %	Verified <ul style="list-style-type: none"> Targeted promotion to increase percentage of intake with CGPA 3.5 and above (MRSM, SBT, SBP) JK Pemasaran dan Promosi to work with Faculties and Academic Division to attract quality candidates. Encourage Diploma holders with CGPA > 3.50 to pursue UG programs.

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
ACADEMIC							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+ Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
5.	% of international student at bachelor level	1.64% (237)	3% (511)		2.04% (322 + 25 UPMET = 347)	2.67% (322 + 60 UPMET = 382)	Strengthening the role of JK Pemasaran dan Promosi <ul style="list-style-type: none"> Engagement with recruitment agencies, Malaysia Education Promotion Centres Overseas Direct engagement through international projects such as Erasmus Mundus. Engagement with international counterparts through visitation, seminars, conferences, etc. Engagement with foreign embassies in Malaysia Engagement with Immigration Strengthening collaboration with ELS⁶

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
6.	Nos. of PhD graduates produced per year	457 SPS: 435 GSM: 22	500	255 SGPS: 247 PUTRA: 8	440 SGS: 427 PUTRA: 13	440 SGS: 427 PUTRA: 13	Verified *Figure is for Senate Nov 2012 – Sept 2013
7.	% of PhD graduates completed their studies in 4 years (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	42.7% SPS: 185/435 GSM: 10/22	40%	35.7% SGS : 89/247 PUTRA : 2/8 Total = 91/255	34.5% SGS: 146/427 PUTRA: 6/13	34.5% SGS: 146/427 PUTRA: 6/13	Verified (47.9% Including part time mode)

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
8.	% of PhD graduates completed their studies in 7 semesters (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	25%	20% SGS : 49/247 PUTRA : 2/8 Total = 51/255	17.7% SGS: 74/427 PUTRA: 4/13	17.7% SGS: 74/427 PUTRA: 4/13	Verified (24.3% Including part time mode)

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
ACADEMIC							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
9.	Income generation	RM118.04 m UG:47.715 m PG (SPS):39.657m GSM:9.642m UPMET:19.7m Exec:1.429m	RM150 m	RM62.04m UG : 22.55m PG (SGS) : 21.46m Putra : 5.599m UPMET : 11.8m Exec : 0.63m	RM80.96m UG : 25.59m PG (SGS) : 29.73m Putra : 5.472m UPMET : 19.46m Exec : 0.71m	RM127.91m UG : 47.85 m PG (SGS) : 46.61m (including credit fees) Putra : 9.2m UPMET : 22.47m Exec : 1.23m	Verified

9

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
RESEARCH & INNOVATION							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
10.	No. Commercialized Products	+14	+6	+2	+6	+11	-
11.	No. of Tech Know-How Licensing	+10	+12	+3	+10	+14	-

10

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
12.	Publication: (a)Impact Factor	2657.915	3000	1237.621	1898.726	2379.679	-
13.	Publication: (b)CIJ	2466	3500	1243	1953	2660	-

11

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
14.	Innovation	149	225	65	117	169	-
15.	Income Generation	RM 68.48m	RM 70m	RM 20.5m	RM 26.03m	RM 63.67m	-

12

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
16.	Graduate Employability	85.9%	86%	-	-	86.1%	Verified
17.	Overall Students' Satisfaction Index*		82%	92.5%	-	92.9%	Verified Total Respondents: 3957

13

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
18.	My3S : Leadership Skills (LS)		85%	-	-	84.99%	
19.	My3S : Team Skills (TS)		85%	-	-	85.91%	Verified
20.	My3S : Entrepreneurship (KK)		75%	-	-	84.19%	
21.	My3S : Ethics & Moral (EM)		85%	-	-	92.20%	My Putra Soft Skill (PSS) (Total Respondents : 5873)
22.	My3S : Life Long Learning (LL)		87%	-	-	86.02%	
23.	My3S : Critical Thinking Problem Solving (CTPS)		85%	-	-	81.52%	
24.	My 3S - Overall Generic Students' Attributes		85%	-	-	85.28%	

14

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
25.	Income Generation: a) Alumni b) Wakaf c) Income from other services	RM14.546m	RM40 m	RM21.65m	RM31.87 m	RM40.07m	Verified

15

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
26.	% of Industrial penetration of 7229 identified GLC, MNC, PLC & others that strategic to UPM	26% (1881)	30% (2170)	10.8% (784)	23% (1666)	114.6% (2487/2170)	-
27.	% of community penetration on 136 identified Communities strategic and relevant to UPM	37.2% (54 Communities)	27.6% (40 Communities)	26.9% (39 Communities)	29% (42 Communities)	147.5% (59/40) Districts	-

16

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
28.	Employers Satisfaction Index (Input to SETARA: Total Score 13)	12.3 / 13 (94.6%)	12 / 13 (92.3%)	-	-	11.89 / 13 (91.46%)	

17

 Universiti Putra Malaysia <i>Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
29.	Industry & Community impact level i) Number of staff involved in impactful industry engagements (Star rating scale 3 – 5); ii) Number of staff involved in impactful community engagement (Star rating scale 2 – 5)	60	450	-	-	587 (project leader) (130.4%) 252 (project leader) 335 (project leader)	

18

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
30.	Income Generation	RM43.1m	RM42.5 m	RM20.4m (45.4%)	RM31.7m	RM52.8 m (124.2%)	-

19

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
31.	Developing credible outcome-based appraisal system for all:						
	a. Non Academic : P&P	95%	100% (Q2)	95%	100%	100%	Verified
	b. Non Academic : Support	30%	100% (Q4)	Q4	Q4	50%	Verified

20

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
32.	Academic Staff with PhD	82.4%	83%	84.4%	85.4%	83.67%	Verified
33.	Non Academic Staff with multitasking ability		4%	-	-	n/a	<ul style="list-style-type: none"> Pelaporan tidak relevan lagi kerana KPI berkaitan multitasking telah disemak semula. Kriteria multitask telah dibangunkan dan JK Penilai Multitask telah ditubuhkan. Jawatan dan staf yang melaksanakan multitask akan dikenalpasti pada tahun 2014.

21

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
34.	Persijilan Environment Management System (MS ISO 14001:2004)		100% (Q4)	-	-	100%	Verified
35.	Customer Satisfaction Index	95.9%	70%	-	-	51.4%	Verified

22

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
36.	Succession Plan – Identification of 3 credible candidate for critical position (Dean, Deputy Dean and Non Academic Strategic Post)	-	100%	100%	100%	100%	-
37.	Organisasi Kejat : Pelaksanaan Right Sizing untuk Pegawai Bukan Akademik	-	3 Entiti	-	-	3 proses	Verified

23

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
38.	Overall income generation from Bursar	RM46.5 m (termasuk kutipan hutang)	RM22m (tidak termasuk kutipan hutang)	RM15.8m	RM23.86m (FD + Short Term Investment: RM21,565,371 Portfolio Investment: RM2,291,517)	RM30.2m (FD + Short Term Investment: RM27,012,081 Portfolio Investment: RM3,185,466)	-
39.	% of debt collected for invoices issued within 90 days	-	60%	18.71%	73.41%	63.1%	-

24

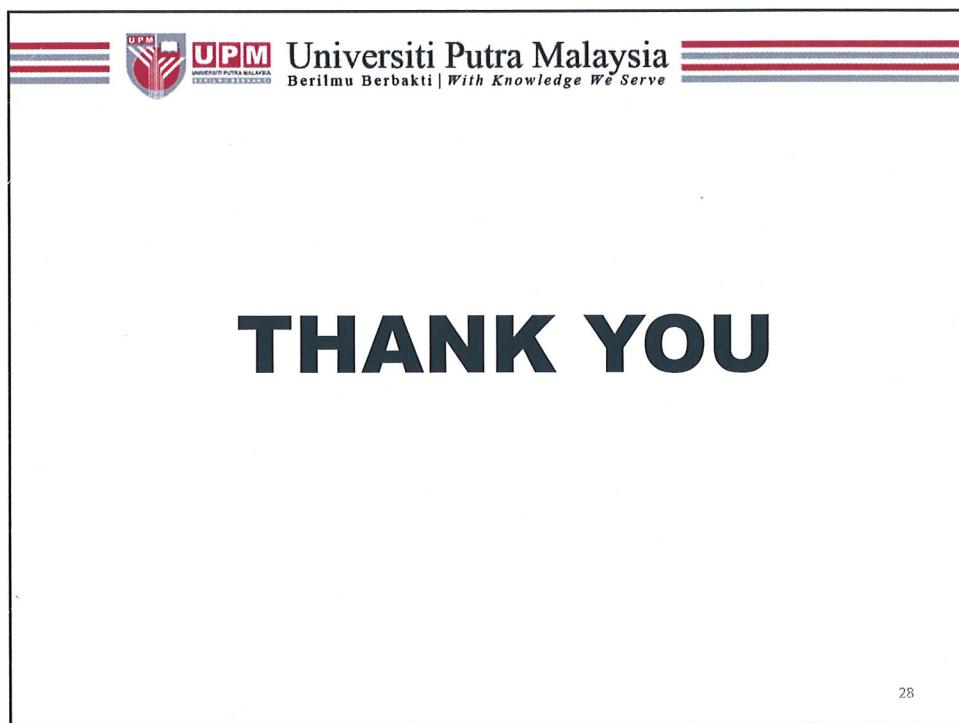
 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
40.	Customer Satisfaction Index on Financial Services *	72%	70%	87%	-	87%	-

25

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
41.	Customer Satisfaction Index (CSI) - Undergraduates	88.87%	70%	85.08%	-	85.08%	Verified
42.	CSI- Postgraduates	80.94%	70%	75.12	-	75.12%	Verified
43.	CSI – Staffs	80.94%	70% (4&5)	-	86.01	86.01%	Verified

26

No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
44.	% of Required titles in the collection (to assess to what extent reading list titles are owned by the library)	84.2%	85%	-	-	88.17%	
45.	Peningkatan Kandungan Digital dalam Portal UPM IR	-	10%	-	-	34.62%	-



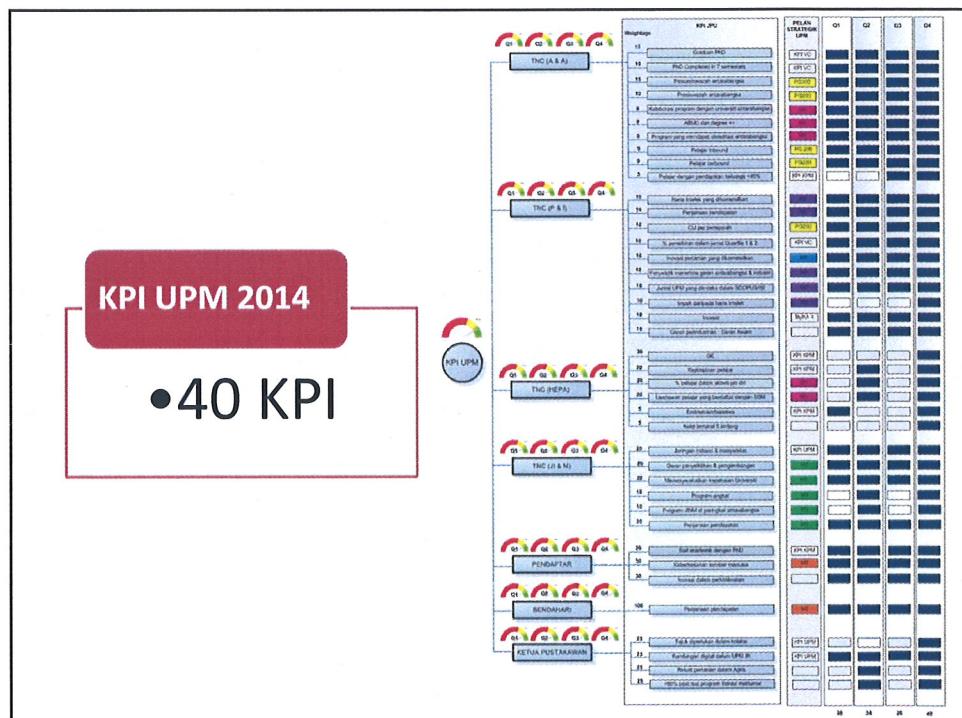
[KERTAS 7]

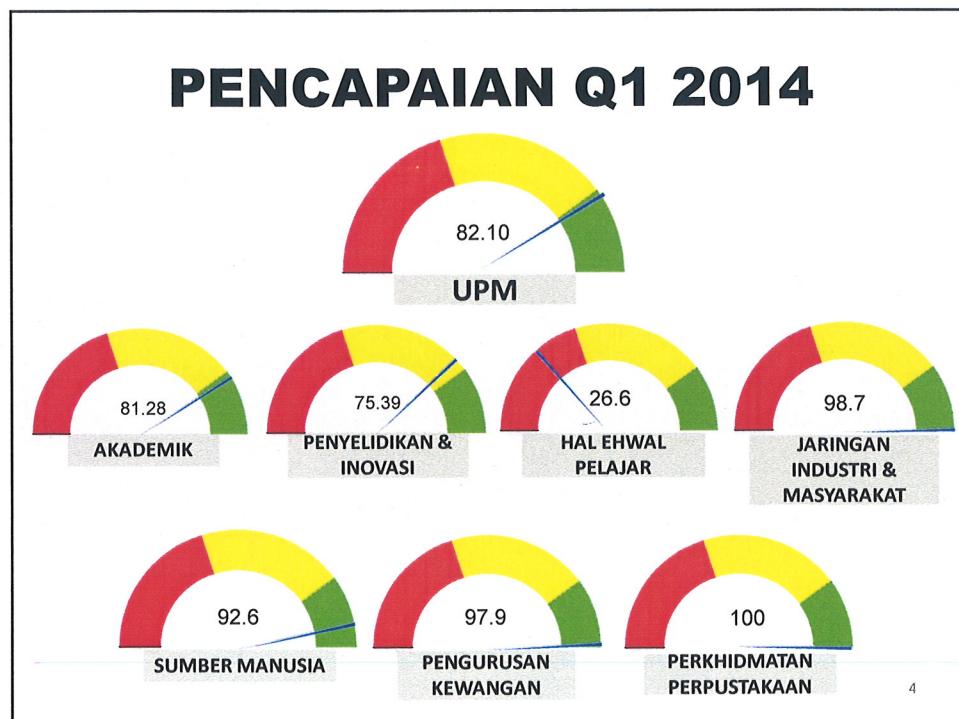
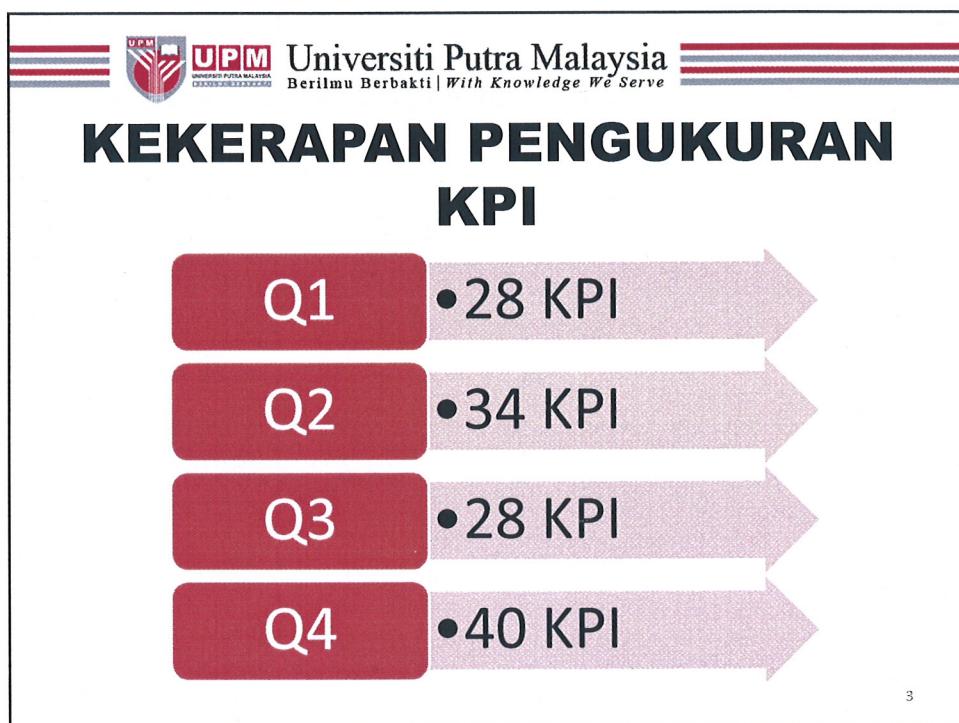
LAPORAN SEMAKAN

PENCAPAIAN PETUNJUK

PRESTASI UTAMA (KPI) UPM

Q1/2014





 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						Remarks	
NO.	KPI	2013		2014			
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1			
1.	Bilangan Graduan Phd Dikeluarkan Setiap Tahun	440	475	111 SGS : 104 Putra : 7		KPI VC	
2.	Peratus Graduan PhD yang Menamatkan Pengajian Dalam Tempoh 7 Semester	21.%	25%	20% SPS : 18/88 Putra : 1 / 7 Total= 19/95		KPI VC	
3.	Bilangan enrolmen pelajar pascasiswazah antarabangsa	3185	3726	3327		KPI KPM	

5

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
4.	Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa	382 (2.67%)	481 (3.5%)	314 (Pelajar antarabangsa yang mengambil CIEP di UPMET adalah 60. Jumlah 374)		-
5.	Bilangan kolaborasi perkongsian program dengan universiti antarabangsa	6	10	7		-
6.	Bilangan program Accelerated Bachelor-Master Degree (ABMD) yang ditawarkan dan program degree++ prasiswazah	0	2	0		-

6

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
7.	Bilangan program yang mendapat akreditasi antarabangsa	19	27	19	-
8.	Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program <i>inbound</i> di UPM	405	450	85	-
9.	Bilangan pelajar UPM mengikuti program <i>outbound</i> di luar negara	303	350	38	-
10.	Bilangan pelajar dengan pendapatan keluarga pada bawah 40% (yang memenuhi kelayakan kemasukan minimum) dalam jarak 40km radius.	63	100	Q3, Q4	KPI KPM

7

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
11.	Bilangan harta intelek yang dikomersilkan	11	10	3	-
12.	Penjanaan Pendapatan : a)Jumlah nilai geran penyelidikan •AWAM •ANTARABANGSA	PENCAPAIAN 2010-2012 (avg) RM50 juta RM13.7 juta	RM52 juta RM10 juta	RM5.8 juta 0	Commitment : RM470 ribu licencing fee
	b) Pengkomersilan harta intelek	RM 0.5 juta	RM 0.5 juta	RM59,250	
	c)Sumber-sumber lain (perkhidmatan makmal, inisiatif EduPark dsb)	RM 1.5 juta	RM 2.0 juta	RM637,930.73	

8

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
13.	Nisbah penerbitan dalam jurnal berindeks (per pegawai akademik)	1.46	1.7	1.6 (Projected ratio based on Q1 data) CIJ : 641	KPI KPM
14.	Peratus penerbitan dalam jurnal Quartile 1 dan 2	50%	55%	61.69%	KPI VC
15.	Bilangan inovasi berdasarkan pertanian yang dikomersilkan (kumulatif)	36	41	37	KPI VC

9

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
16.	Bilangan penyelidik yang menerima geran antarabangsa dan industri SWASTA •ANTARABANGSA	<u>BENCHMA RK MYRA</u> 33 36	35 35	11 14	-
17.	Bilangan jurnal UPM yang diindeks dalam pangkalan data SCOPUS/ ISI	3	5	5	-
18.	Impak daripada harta intelek	RM 0.5 juta	RM 1.0 juta		
19.	Inovasi (Paten yang difaiklan, hak cipta, cap dagang, etc.)	169	150	33	-
20.	Nisbah geran perindustrian : geran awam		1:8	0	-

10

 UPM Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
21.	Peratus graduan yang memperoleh pekerjaan di dalam dan luar negara semasa Konvokesyen	Tracer study : 77.2% Kajian susulan : 86.1%	80%	Q4	KPI KPM	
22.	Kepimpinan pelajar (Pengukuran untuk keseluruhan pelajar)	85% NEW KPI	86%	Q2, Q4	KPI KPM	
23.	Peratus pelajar melibatkan diri dalam aktiviti yang bertunjangkan aspek jati diri	n/a	10%	Q2, Q4	-	
24.	Bilangan usahawan pelajar yang berjaya menubuhkan syarikat yang mendaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).	n/a	50 syarikat	Q2, Q4	-	

11

 UPM Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
25.	Bilangan pelajar prasiswazah yang mendapat penajaan • Endowmen/ biasiswa dalaman • Biasiswa Luar UPM	NEW KPI	30	2	KPI KPM	
26.	Bilangan kolej bertaraf 5 bintang		2	Q4	-	

12

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
27.	Jaringan Industri dan Komuniti	2487	2000	602	-	
	i) Bilangan Jaringan Industri		1800	528	-	
	ii) Bilangan jaringan Industri berimpak tinggi (5 bintang)		70	3	-	
	iii) Bilangan Jaringan Komuniti	59	200	74	-	
	iv) Projek Komuniti berimpak tinggi (4-5 bintang).		10 (Jaringan)	7	-	

13

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
28.	Bilangan Geran Penyelidikan dan Pengembangan berkaitan JINM		40 (Geran)	35	KPI VC	
29.	Memasyarakatkan kepakaran Universiti melalui JINM	587	450 (staf)	153	-	
	i) Bilangan staf terlibat dengan industri (3-5 bintang); dan		290 (Staf)	86		
	ii) Bilangan staf terlibat dengan komuniti (2-5 bintang)		32 (Staf)	67		

14

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
30.	Bilangan Program Angkat		16 (16 fakulti)	Q2, Q4	-	
31.	Bilangan program JINM UPM di arena antarabangsa		8 (Program)	Q2, Q4 (Pencapaian Q1 : 1 program)	-	
32.	Penjanaan Pendapatan (i + ii) (i)Jumlah sumbangan <i>kewangan atau nilai</i> yang setara (in-kind) (ii) Jumlah pendapatan untuk <i>Tabung Amanah untuk aktiviti JINM</i>	RM52.8 juta	RM 40 juta RM39.5 juta RM 0.5 juta	RM16.1 juta RM16.1 juta Q2, Q4	-	

15

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
33.	Peratus staf akademik dengan kelayakan PhD : a) Staf akademik b) Staf akademik & penyelidik	83.56% 82.85%	85% 83%	84.18% 83.30%	KPI KPM	

16

 UPM Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
34.	Keberkesanan Sumber Manusia :					
	i. Nisbah staf dan pelajar	1:17	1:16	1:16		Pensyarah : 1595 Pelajar : 25819 (sem 1 2013/2014)
	ii. % staf akademik antarabangsa	8%	10%	11.09%		Antarabangsa : 202 Keseluruhan : 1821
	iii. Nisbah staf akademik dan staf bukan akademik	1:3	1:3	1:2.4		Akademik : 1821 Bukan akademik : 4417
	iv. % staf bukan akademik dalam latihan	88.53%	80%	11.03%		-
	v. % Mobiliti staf bukan akademik (outbound)	0.8%	10%	1.8% (79 orang)		-

17

 UPM Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
35.	Bilangan inovasi dalam perkhidmatan	-	4	2		-

18

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
36.	Percentage of internal income vs. total annual budget i. Geran Kerajaan ii. Sumber Dalaman	18%	19.2%	28.21%	RM625j RM120j	KPI KPM RM156 juta RM44 juta

19

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
37.	Peratus tajuk yang diperlukan dalam koleksi	88.17%	85%	Q4		-
38.	Pertambahan kandungan digital dalam portal UPMIR	34.62%	5%	9.12%		-

20

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
39.	% pertambahan rekod pertanian Malaysia dalam pangkalan data Agris		5%	Q2, Q4	-	
40.	% pelajar mencapai markah >80% dalam post test program literasi maklumat		70%	Q2, Q4	-	

21



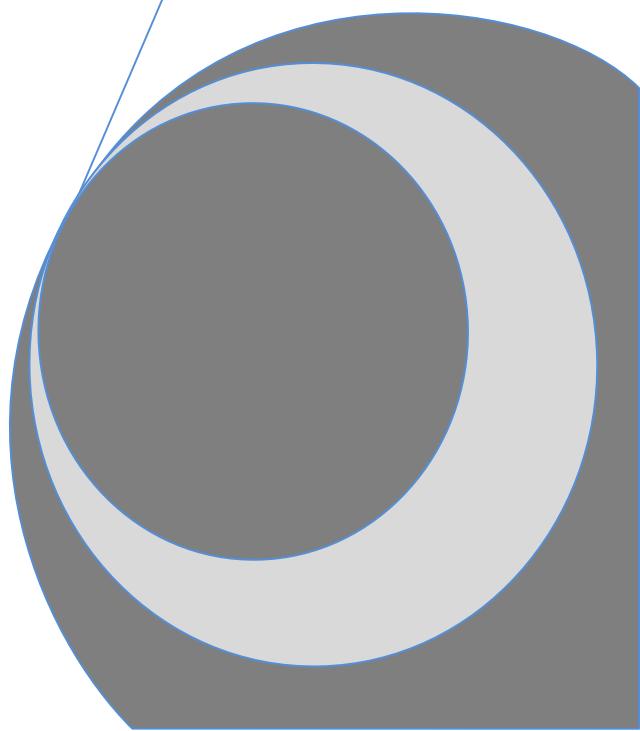
TERIMA KASIH

AGENDA 6.0

STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

**6.1: Tindakan Pencegahan
[Kertas 8]**

**6.2: Tindakan Pembetulan
[Kertas 9]**



AGENDA 6.0:
STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014.

2. LATARBELAKANG

Tindakan pencegahan diambil bagi mengelakkan ketakakuran berlaku. Ia merangkumi proses mengenal pasti pola ketidakpatuhan berlaku yang boleh menjelaskan mutu perkhidmatan. Kaedah UPM menentukan tindakan pencegahan adalah menerusi pencapian Petunjuk Prestasi Utama (KPI), cadangan maklumbalas pelanggan, pemerhatian data dan sebagainya. UPM telah mengenal pasti di peringkat awal ketakakuran yang berpotensi berlaku dan seterusnya akan merancang tindakan pencegahan.

Manakala Tindakan pembetulan perlu dibuat apabila ketakakuran berlaku jika tidak mengikut standard pencapaian KPI/pengukuran sasaran proses/Prosedur/Arahan Kerja/ Kepuasan Pelanggan di UPM. Sebarang ketakakuran yang ditemui direkodkan dan perlu mengenalpasti punca ketakakuran dan mengambil tindakan pembetulan yang berkesan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang.

3. LAPORAN

Status tindakan pencegahan bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014 seperti pada **Kertas 7**. Manakala status tindakan pembetulan adalah seperti pada **Kertas 8**

4. SYOR

Mesyuarat diminta-

- (a) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju untuk penambahbaikan di UPM.
- (b) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju serta keberkesanan tindakannya dalam Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.

[KERTAS 8]

Status Tindakan Pencegahan

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.	Sasaran bagi KPI UPM Timbalan Naib Canselor (akademik dan Antarabangsa) berpotensi tidak tercapai iaitu: (a) Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa (b) Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program <i>inbound</i> di UPM (c) Bilangan pelajar UPM mengikuti program <i>outbound</i> di luar negara	Aktiviti promosi yang dilaksanakan kurang berkesan	Memantapkan aktiviti promosi melalui Jawatankuasa Promosi dan Pemasaran UPM	TNC AA	Sumber: KPI UPM Q1/2014
2.	Sasaran bagi KPI UPM Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) berpotensi tidak tercapai iaitu: (a) Jumlah geran swasta/antarabangsa (b) Bilangan penyelidik yang menerima geran swasta/antarabangsa	i. Tiada entiti yang khusus untuk mendapatkan geran swasta/antarabangsa ii. Kurang jaringan berimpak tinggi	i. Menubuhkan bahagian geran swasta/antarabangsa ii. Meningkatkan jaringan industri antarabangsa	TNC PI TNC JINM	Sumber: KPI UPM Q1/2014

[KERTAS 9]

Status Tindakan Pembetulan

6.2 STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

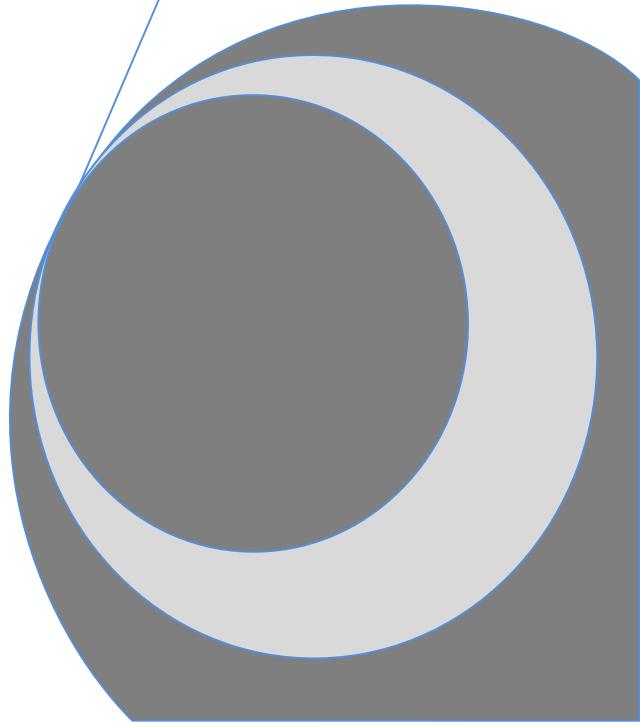
Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Proses peperiksaan bagi Program Asasi Pertanian tidak mengikut Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan (UPM/PUS/PS/PO11)	Tempoh dan proses kerja bagi Program Asasi Sains Pertanian berlainan daripada program sepenuh masa yang lain dan tempohnya adalah terlalu singkat.	Mengecualikan Program Asasi Sains Pertanian daripada Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan (UPM/PUS/PS/PO11) dan menyediakan proses kerja yang khusus untuk program Program Asasi Sains Pertanian.	16 April 2014	Bahagian Akademik, Pejabat Timbalan Naib Cancellor (Akademik dan Antarabangsa)	-
2.	Mesyuarat Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) di PTJ tidak dilaksanakan—Mengikut Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan <u>Nota:</u> bagi PTJ yang mempunyai bilangan staf melebihi 20 orang adalah wajib mengadakan mesyuarat	(a) Tidak mengikut Terma Rujukan (TOR) JKKP yang telah ditetapkan (b) Setiusaga atau peg pelaksana KKP di PTJ tidak kompeten	i. Melantik ahli JKKP PTJ mengikut tor yang ditetapkan ii. Mengadakan program pegawai keselamatan dan kesihatan di peringkat PTJ	10 Mac 2014	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Semakan keahlian mengikut TOR sekali setahun

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
3.	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan tidak mencapai sasaran	(a) Kelewatan pemeriksa menghantar laporan pemeriksaan tesis. (b) Terdapat pemeriksa yang menolak pelantikan selepas diberi peringatan.	i. Meningkatkan kekerapan penghantaran email peringatan dan <i>follow through</i> kepada Pemeriksa Luar bagi penghantaran laporan sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum tarikh akhir penghantaran laporan kepada SPS. ii. Sentiasa mewujudkan hubungan dua hala dengan Fakulti/Institut bagi memudahkan penyusunan tarikh dan masa viva voce. iii. Menetapkan tarikh viva secara tentatif di dalam surat penghantaran tesis kepada semua pemeriksa Luar. iv. Mengetatkan saringan kepada pemeriksa yang bermasalah.	April 2013 Jun 2013 Jun 2013 Jun 2014	Sekolah Pengajian Siswazah	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras Q4 2013.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
4.	Indeks kepuasan pelanggan Pejabat Pendaftar tidak mencapai sasaran iaitu peratusan responden yang menilai pada skala 3.5 ka atas adalah 51.4% sedangkan sasaran 2013 adalah 96%	(a) Tiada perancangan pelaksanaan tindakan yang khusus bagi maklum balas kepuasan pelanggan Pejabat Pendaftar. (b) Tiada pemantauan berkala khusus terhadap pelaksanaan bagi mendapat maklumbalas kepuasan pelanggan	i. Membuat perancangan tindakan khusus ii. Membuat pemantauan berkala mengikut sukuhan	Akhir Mei 2014	Pejabat Pendaftar	Laporan pencapaian KPI UPM Q4 2013
5.	Sasaran pencapaian objektif kualiti "Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukan oleh KPT" tidak menepati sasaran untuk dicapai 75%. Pencapaian sebenar hanya 56%.	(a) Tiada lagi lantikan tutor bermula 2013. (b) Skim dalaman UPM baru diwujudkan – Tenaga Akademik Muda (TAM). (c) Syarat untuk melantik TAM, garis panduan dan prosedur berkaitan baru diwujudkan dan dalam proses penambahbaikan. (d) PTJ tidak begitu jelas berkenaan syarat untuk melantik TAM.	i. Membuat penambahbaikan bagi skim TAM (satu kertas kerja akan di bawa ke Mesyuarat JPU). ii. Membuat edaran berkenaan garis panduan dan syarat lantikan TAM kepada semua Fakulti.	28 Mac 2014	Pejabat Pendaftar	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras Q4 2013

AGENDA 7.0
**PERUBAHAN YANG MEMBERI
KESAN KEPADA SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

[Kertas 10]



AGENDA 7.0:**PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN
KUALITI****1. TUJUAN**

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti UPM bagi tempoh yang dilaksanakan mulai tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014.

2. LAPORAN

Laporan perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti ini merangkumi aspek perubahan yang dilihat dari segi penstrukturkan organisasi, perubahan terhadap proses kerja melalui teknologi dan inovasi, pelan tindakan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya yang memberi kesan kepada sistem penyampaian perkhidmatan dan pencapaian universiti. Status perubahan yang telah dibuat iaitu sebanyak **27 telah dilaksanakan** secara berterusan dan sebanyak **15 dalam proses pelaksanaan**. Perincian laporan perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti adalah seperti pada **Kertas 10**.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai perubahan yang telah dilaksanakan di UPM yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

[KERTAS 10]

**PERUBAHAN YANG MEMBERI
KESAN KEPADA SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

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.	Wakaf Ilmu (Pejabat Naib Canselor)	Mewujudkan dana pendidikan yang bersifat jariah (berkekalan) bagi membiayai keperluan generasi masa hadapan	✓		<p>Minit Jawatankuasa Pemegang Amanah Dana Wakaf Ilmu (DWI) UPM Kali Ke-Enam BIL. 2/2013 Tarikh : 16 Disember 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> Bersetuju meluluskan inisiatif sumbangan untuk Dana Wakaf Ilmu UPM menerusi Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) kendalian Celcom Agihan Dana Wakaf Ilmu yang diluluskan <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil.</th><th>Perkara/Projek</th><th>Kos</th><th>Kuantiti</th><th>Jumlah (RM)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td><td>Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)</td><td>RM5,000</td><td>2 org.</td><td>RM10,000</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)</td><td>RM15,000</td><td>20 org.</td><td>RM15,000</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)</td><td>RM50</td><td>300 unit</td><td>RM15,000</td></tr> <tr> <td>4.</td><td>Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)</td><td>RM20</td><td>500 unit</td><td>RM10,000</td></tr> <tr> <td colspan="4">JUMLAH</td><td>RM50,000</td></tr> </tbody> </table>	Bil.	Perkara/Projek	Kos	Kuantiti	Jumlah (RM)	1.	Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)	RM5,000	2 org.	RM10,000	2.	Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)	RM15,000	20 org.	RM15,000	3.	Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)	RM50	300 unit	RM15,000	4.	Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)	RM20	500 unit	RM10,000	JUMLAH				RM50,000
Bil.	Perkara/Projek	Kos	Kuantiti	Jumlah (RM)																															
1.	Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)	RM5,000	2 org.	RM10,000																															
2.	Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)	RM15,000	20 org.	RM15,000																															
3.	Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)	RM50	300 unit	RM15,000																															
4.	Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)	RM20	500 unit	RM10,000																															
JUMLAH				RM50,000																															

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
2.	Pertanian Bandaran (Pejabat Naib Canselor)	Memperkuatkan agenda sekuriti makanan		✓	Kerjasama strategik bersama Kementerian Pertanian Industri Asas Tani
3.	Melaksanakan Indeks Kegembiraan UPM atau <i>Happiness Index</i> (UPMHI) (Pejabat Naib Canselor)	Mengenal pasti tahap kegembiraan warga UPM mengikut fungsi perjawatan (<i>job function</i>) yang diberikan supaya Universiti boleh mencari jalan penyelesaian bagi mengatasi sebarang isu yang berlaku		✓	Universiti melalui Institut Pengajian Sains Sosial bagi membenarkan Institut Pengajian Sains Sosial (IPSAS) untuk menjalankan kajian Indeks Kegembiraan UPM. penemuan Fasa I telah dibentangkan pada Disember 2013 Bagi tujuan projek UPM <i>Happiness Index</i> Fasa 2. KPI bagi projek ini adalah Indeks Kegembiraan yang akan dibentangkan pada pelaporan Bengkel KPI Suku Ke-3 (Q3) tahun 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
4.	Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus – Menggalakkan gaya hidup sihat; Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus; Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah; Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	<ul style="list-style-type: none"> (a) Pengurangan sebanyak 5 buah bas di laluan Kolej lembah (6 Kolej kediaman pelajar iaitu Kolej Canselor, Kolej ke Enam, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Dua dan Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah. (b) Penambahan bas dilaluan baru iaitu di SPEC Pucong untuk pelajar fakulti perhutanan dan menambah bas baru di Kolej KTP, KPZ dan Kolej 13. (c) Pejabat pembangunan dan Pengurusan Aset telah menyiapkan laluan pejalan kaki sejauh 1 kilometer dan laluan berbasikal sepanjang 4.2 kilometer. (d) Seramai 2,200 pelajar telah memiliki basikal, pada sesi 2013/2014, kebanyakannya terdiri dari pelajar dari Kolej lembah. Program berbasikal; <ul style="list-style-type: none"> i. Bersama Dato' VC diadakan sekurang-kurangnya sebulan sekali ii. pihak Kolej bergilir-gilir mengadakannya pada setiap khamis 	✓		Pelaksanaan secara berterusan
5.	Pelan pelaksanaan Organisasi kejat (Pejabat Pendaftar)	Mengelakkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	✓		Pelaksanaan secara berterusan

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
6.	Menyemak semula pengisian jawatan kontrak kumpulan Pengurusan dan Profesional (Bukan Akademik) dan kuumpulan Pelaksana. (Pejabat Pendaftar)	Dapatan berkaitan telah mengurangkan perbelanjaan di bawah peruntukan belanja mengurus PTJ (P29000) agar selaras dengan usul perbelanjaan berhemah yang telah ditekankan oleh Kerajaan.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
7.	Melaksanakan proses lapor diri berpusat bagi urusan lapor diri pegawai kumpulan pengurusan dan profesional (bukan akademik) dan kumpulan pelaksana tetap (Pejabat Pendaftar)	Masa untuk proses lapor diri pegawai lantikan baharu dapat di minimumkan dan urusan berkaitan dapat diselesaikan dalam tempoh singkat dan tersusun.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
8.	Membangunkan Prosedur Pengurusan Tatatertib Staf (Pejabat Pendaftar)	Staf dapat melaksanakan proses kerja dengan lebih jelas dan teratur kerana prosedur ini merujuk kepada Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 (Akta 605). Melalui prosedur ini juga Ketua Jabatan/Pegawai Penyelia, Urusetia Jawatankuasa Tatatertib dan Ahli Jawatankuasa Tatatertib dapat mengetahui peranan dan tanggungjawab masing-masing sekaligus dapat mengelakkan kesilapan dalam prosedur tindakan tatatertib terhadap seseorang staf	✓		Pelaksanaan secara berterusan

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
9.	Mewujudkan Himpunan Bakat (Talent Pool) pegawai akademik dan bukan akademik bagi Pelan Pengantian UPM. (Pejabat Pendaftar)	Membangunkan bakat kepimpinan pegawai serta melaksanakan penilaian kompetensi kepimpinan yang objektif bagi menyediakan himpunan bakal pemimpin yang bersedia dan berupaya mengambil alih teraju kepimpinan universiti agar kesinambungan kecemerlangan universiti dapat dikekalkan.		✓	Sedang dalam fasa pelaksanaan program pembangunan bakat (latihan) melalui kerjasama pintar bersama UPM Holdings.
10.	Mewujudkan program Universiti Putra Malaysia Talent Appreciation & Culture Transformation (UPMTACT) (Pejabat Pendaftar)	Sebagai platform pendedahan dan pembelajaran antarabangsa kepada pegawai bukan akademik bagi membantu transformasi budaya kerja dan budaya hidup pegawai UPM agar lebih berdaya saing sebaris dengan amalan universiti bertaraf antarabangsa.		✓	Program dilaksanakan sepanjang tahun 2014
11.	Membuat penawaran Tenaga Akademik Muda (TAM) (Pejabat Pendaftar)	Bagi memastikan pelan pengantian dan penyediaan pelapis kepada pegawai akademik sedia ada tidak terganggu.		✓	Pelaksanaan secara berterusan
12.	Rekod Kenyataan Perkhidmatan (RKP) (Membuat penambahbaikan pada modul RKP) (Pejabat Pendaftar)	Pengeluaran RKP secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar	✓		Fokus perlaksanaan ditumpukan urusan rekod untuk tujuan Pemberian taraf berpencen

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
13.	<p>Penambahbaikan Sistem e-Ihram:</p> <p>(a) Proses pengeluaran surat pengesahan jawatan secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar. (Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran surat pengesahan jawatan)</p> <p>(b) Proses pengeluaran penyata gaji Ganjaran Cuti Rehat (GCR). (Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran penyata gaji GCR) (Pejabat Pendaftar)</p>	<p>Pengeluaran surat pengesahan jawatan secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar.</p> <p>Pengeluaran penyata gaji GCR secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar.</p>	✓		Item (a) telah dilaksanakan mulai Mac 2014 dan item (b) telah dilaksanakan mulai Februari 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
14.	<i>Book Donation Campaign</i> (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan bilangan koleksi perpustakaan secara berterusan walaupun menghadapi kekangan bajet. Meningkatkan jalinan hubungan dengan masyarakat sekitar yang menerima sumbangan buku-buku yang tidak bersesuaian untuk kegunaan PSAS. 	✓		Dilaksanakan secara berterusan
15.	<i>Program Library for U</i> (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Menyalurkan maklumat terkini kepada ahli fakulti Mengeratkan hubungan di antara perpustakaan dan fakulti 	✓		Diadakan di Fakulti Pengajian Pendidikan pada 2013
16.	Melaksanakan kaedah kutipan hutang perpustakaan melalui pemotongan gaji staf dan pemindahan hutang pelajar ke Lejar Hutang (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan keberkesanan sistem kutipan hutang dan sistem tadbir urus kewangan UPM 	✓		Pelaksanaan secara berterusan mulai April 2013
17.	Penggunaan pangkalan data ACQCLICKS (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Buku cepat diproses untuk kegunaan pelanggan Penjanaan statistik yang cepat dan tepat 	✓		Dilaksanakan pada April 2013

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
18.	Konfigurasi semula sistem USPOT untuk mengelakkan pertindihan <i>signal</i> (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Mudah mengenalpasti akses <i>point</i> internet yang bermasalah agar sebarang masalah dapat diatasi dengan cepat dan tidak mengganggu capaian internet oleh pelanggan 	✓		Dilaksanakan pada Julai 2013
19.	Langganan 220 judul jurnal bercetak di tukar kepada format <i>online</i> (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Memudahkan capaian maklumat pelanggan samada di dalam atau luar kampus 	✓		Dilaksanakan pada Oktober 2013
20.	Portal UPM e-Publication Pusat sehenti bagi mencapai maklumat penerbitan <i>online</i> PTJ-PTJ UPM di alamat: http://epsas.upm.edu.my/epublication (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Memudah dan mempercepat capaian maklumat yang diperlukan daripada satu portal 	✓		Boleh dicapai mulai 24 Oktober 2013 dan maklumat dikemaskini dari masa ke semasa
21.	Menyediakan <i>patch cable</i> di setiap karel di Anjung Siswazah (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kelajuan akses internet 	✓		Dilaksanakan pada 2013

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
22.	Antaramuka Portal MyUniNet, My Theses Online (MYTO) dan Malaysian Union List of Seials (MyULIS) yang baharu (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> • Antaramuka baharu yang lebih baik dan mesra pelanggan memudah dan mempercepatkan pencarian maklumat 	✓		Dilaksanakan pada 2013
23.	Membangunkan instrumen pengukuran impak Jaringan Industri dan Masyarakat (JINM) berlandaskan 1-5 Bintang yang bertujuan untuk mengukur tahap keberkesanan projek JINM. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	<p>Ketua Projek dan Ketua Pusat Tanggungjawab boleh memantau dan menilai kemajuan serta keberkesanan sesuatu projek Industri dan Komuniti dari masa ke semasa.</p> <p>Menerusi sistem ini, Universiti dapat mengenal pasti projek JINM yang berimpak dan membuat tindakan sewajarnya kepada projek yang tidak mendatangkan hasil seperti yang dirancang.</p>		✓	Sistem ini telah dibangunkan pada Mac 2013 dan digunakan bagi mengukur pencapaian KPI bagi projek JINM berimpak tinggi dan bilangan staf terlibat dalam projek berimpak JINM.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
24.	Menerbitkan buku <i>Industry-Community Engagement: A University Framework</i> , UPM sebagai panduan warga kampus tentang pelaksanaan JINM berimpak sejajar hala tuju UPM, dasar kerajaan serta keperluan semasa negara. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Meningkatkan kefahaman pihak pengurusan dan staf Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan hala tuju JINM dan pelaksanaan projek JINM berimpak sejajar dengan Pelan Strategik Universiti Putra Malaysia 2014-2020, dasar kerajaan dan keperluan semasa negara	✓		Buku tersebut telah dirasmikan oleh YB. Menteri Pendidikan II Malaysia, YB. Dato' Seri Idris bin Jusoh pada November 2013. Buku tersebut boleh dicapai di laman web UPM dan dijadikan E-book untuk memudahkan pencapaian oleh warga kampus.
25.	Membangunkan sistem pengurusan peralatan penyelidikan (<i>Central Equipment Management System (CEMS)</i>) bagi mewujudkan sistem penggunaan dan pemantauan peralatan makmal di UPM (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi))	Membolehkan proses pembelian, tempahan peralatan serta makmal dan proses penyelenggaraan serta kalibrasi dapat dipantau dengan mudah.		✓	

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
26.	Penyediaan Garis Panduan Pasca Doktoral Universiti Putra Malaysia (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi))	Memudahkan semua pihak untuk merujuk dengan menggunakan satu garis panduan khusus bagi pelaksanaan perlantikan pascal doktoral	✓		Telah dibentangkan dalam Mesyuarat Senat
27.	Membangunkan <i>Research Project Monitoring System (RPMS)</i> (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi))	Sistem ini akan memudahkan permantauan pelaksanaan projek penyelidikan yang dilaksakan.		✓	
28.	Menyediakan formula pengiraan kadar caj perkhidmatan dan pengujian bagi makmal yang menyediakan perkhidmatan dan pengujian (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi))	Menyediakan kadar caj yang berpatutan dan mengambil kira faktor yang telah ditetapkan.		✓	

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
29.	Perpindahan Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Latihan Indsutri (UPM/OPR/TNC(JINM)/P001) dari Peneraju Proses daripada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) (JINM) kepada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa), (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	<p>a. Keperluan memurnikan prosedur dan dokumen berkaitan, selaras atau berdasarkan pelbagai keperluan fakulti/PTJ yang terlibat dengan latihan industri.</p> <p>b. Perubahan sistem – cadangan untuk mengubah suai atau mengaplikasi beberapa modul Sistem Latihan Industri (eLITS) ke dalam Sistem Maklumat Pelajar (SMP).</p>		✓	<p>Perpindahan Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan LI daripada Pejabat TNC JINM kepada Pejabat TNCAA iaitu di bawah Proses Prasiswazah, berkuatkuasa pada 1 Ogos 2014.</p> <p>Dokumen SPK LI masih ditempatkan di bawah Proses Perkhidmatan Sokongan Operasi JIMN e-ISO. Dokumen LI akan dimasukkan ke dalam e-ISO di bawah prasiswazah bersama dokumen SPK Prasiswazah lain yang masih dalam proses pemurnian, selaras dengan penguatkuasaan CPD baharu dokumen prasiswazah pada Jun 2014.</p>

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
30.	<p>Pemurnian Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia 2003 (Pindaan 2005), Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971</p> <p>Perlembagaan menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia 2014. b. Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia (Program Pengajian Tanpa Ijazah) 2014. <p>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</p>	<p>Perkara Akademik yang menjadi rujukan pengurusan akademik prasiswazah adalah memenuhi perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. berdasarkan keperluan dan kesesuaian pihak fakulti ; b. relevan dengan situasi dan amalan proses akademik masa kini, c. perkembangan akademik semasa. d. <u>memenuhi aspek undang-undang</u> yang telah ditetapkan. 		✓	<p>Pemurnian dokumen SPK Prasiswazah (Cadangan pindaan dokumen) mengambil masa yang panjang, iaitu antara Disember 2013 hingga Mei 2014 kerana ia perlu diselaraskan dengan proses pemurnian Perkara Akademik, Kaedah UPM yang juga mengambil masa yang panjang untuk dimurnikan memandangkan ia melibatkan penelitian yang terperinci untuk perubahan peraturan/polisi agar selaras dengan keperluan undang-undang yang ditetapkan.</p>

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
31.	<p>Penstrukturran Bahagian dan Pelantikan Ketua Bahagian di bawah Pejabat TNCAA yang dipersetujui oleh Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) pada Mesyuaratnya Yang Ke-508 Pada 19 Februari 2014 Minit 508.05 (H) daripada satu Bahagian Akademik kepada tiga Bahagian seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bahagian Kemasukan 2. Bahagian Urus Tadbir Akademik 3. Bahagian Antarabangsa <p>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</p>	<p>a. Mutu pentadbiran dan pengurusan serta sistem penyampaian ditingkatkan;</p> <p>b. Mengurangkan beban operasi ketua pentadbiran akademik dan antarabangsa supaya dapat mempertingkatkan fokus kepada urusan yang lebih strategik;</p> <p>c. Membolehkan pemantauan operasi dengan lebih dekat dan berkesan; memberi tanggung jawab dan akauntabiliti serta mengiktiraf peranan dan sumbangan yang dimainkan oleh ketua bahagian abaharu selaras dengan konsep “Let Manager Manages”.</p>	✓		Memberi kesan kepada penukaran nama bahagian dan pegawai yang bertangung jawab terhadap proses tertentu dalam prasiswazah yang dinyatakan di dalam kebanyakan dokumen SPK

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
32.	Melaksanakan kursus <i>Good Practice in Postgraduate Supervision</i> anjuran Putra Sarjana, SPS kepada pegawai akademik dan pelajar pasca siswazah. (Sekolah Pengajian Siswazah)	<p>1. Pegawai akademik didedahkan dengan pelbagai idea dan strategi penyeliaan berkesan dalam menanganis isu pelajar yang datang dari pelbagai budaya dan latar belakang pendidikan.</p> <p>2. Pelajar ditekankan dengan kepentingan hubungan baik dengan penyelia bagi membantu pelajar membina kreativiti dalam penyelidikan.</p>	✓		Program telah dilaksanakan pada 8 April 2014.
33.	Pelajar perlu menghantar 4 salinan keras (hard copy) tesis dan satu CD untuk pemeriksaan. (Sekolah Pengajian Siswazah)	Dapat mempercepatkan tempoh penghantaran tesis untuk pemeriksaan kepada pemeriksa luar negara.	✓		Bermula November 2013.
34.	Migrasi Pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat MS ISO/IEC 27001:2007 kepada MS ISO/IEC 27001:2013 (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Selari dengan perkembangan semasa persijilan seperti yang disarankan oleh pihak SIRIM.		✓	Beberapa siri bengkel dan taklimat berkenaan migrasi kepada standard yang baharu telah dilaksanakan. Jangkaan selesai pada Disember 2014

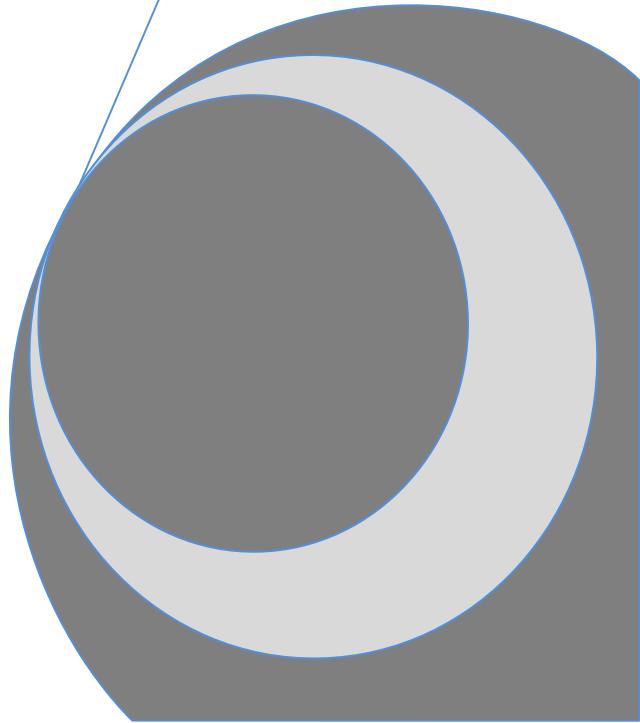
Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
35.	Peningkatan storan e-mel UPM (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Peningkatan ruangan simpanan e-mel pengguna dan sekaligus mempercepatkan proses capaian		✓	Fasa 2 Pelaksanaan
36.	Pemantauan <i>System Health</i> (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memantau kesihatan dan kebolehcapaian sistem-sistem di UPM termasuk <i>network switch</i>		✓	Selesai proses intalasi. Fasa latihan penggunaan kepada pelaksana
37.	Mewujudkan kaunter 38 sebagai kaunter pendaftaran pengambilan darah. (Pusat Kesihatan Universiti)	Mengurangkan kekeliruan pelanggan untuk mendaftar pengambilan darah (kaunter tiada nombor)	✓		Tindakan telah dibuat pada November 2013
38.	Membina Troli (TMK-Ergo) iaitu troli yang dapat mengangkut lebih banyak kerusi dalam satu trip pemunggahan (Pusat Kebudayaan dan kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Proses kerja mengangkut kerusi dari/ke stor penyimpanan dapat disingkatkan dan pelanggan amat berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh PKKSSAAS	✓		Projek ini telah dibawa bertanding ke Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) peringkat IPTA kali ke-10 di UNIMAS pada 8-10 April 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
39.	Melaksanakan pembelian tiket kapal terbang secara <i>online</i> menggunakan kad korperat UPM bermula Oktober 2014 (Pejabat Bursar)	Penjimatan dari segi harga tiket <i>online</i> berbanding pembelian menggunakan waran.	✓		Pejabat Bursar telah mengeluarkan Pekeliling Bursar Bil 3/2013 Pelaksanaan Peraturan dan Kaedah Tempahan Tiket Secara Atas Talian
40.	Penyediaan Model Kerangka Kewangan UPM 2014 -2030 (Pejabat Bursar)	Tumpuan kepada portfolio penjanaan bagi meningkatkan sumber dalaman UPM selaras dengan pemberian autonomi yang diberikan kepada Universiti di mana Universiti perlu menjana pendapatan sendiri bagi mengurangkan pergantungan kepada sumber kerajaan dan menampung perbezaan keperluan perbelanjaan (gap) yang tidak akan ditanggung oleh pihak kerajaan. Contoh: Mengenalpasti Unloccking Asset dan projek Mega		✓	Laporan penjanaan mengikut portfolio telah dibentangkan di dalam mesyuarat semakan KPI UPM bagi Q1 2014
41.	Meluaskan bayaran Elektrik Fund Transfer Fund kepada pembekal (selain dari staf) (Pejabat Bursar)	Mempercepatkan proses edaran pembayaran kepada pihak pembekal	✓		Pembayaran kepada pembekal melalui EFT telah dilaksanakan mulai November 2013 secara berperingkat.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
42.	Mengemaskini Garis Panduan Tatacara MoU/MoA Akademik (Pejabat Penasihat Undang-Undang)	Melancarkan proses penyediaan dan pengurusan MoU/MoA Akademik	✓		Tindakan Pejabat Penasihat Undang-Undang bersama Pejabat Naib Canselor

AGENDA 8.0
PELUANG PENAMBAHBAIKAN

[Kertas 11]



AGENDA 8.0:
PELUANG PENAMBAHBAIKAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai peluang penambahbaikan di UPM yang akan dilaksanakan.

2. LAPORAN

Laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan daripada hasil penemuan kajian kepuasan pelanggan, pemantauan proses produk/perkhidmatan, analisis data, hasil laporan pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya. Sebanyak 12 peluang penambahbaikan yang telah direkodkan dan dilaporkan pada mesyuarat ini. Laporan penuh adalah seperti pada **Kertas 11**.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai peluang penambahbaikan yang akan dilaksanakan di UPM.

[KERTAS 11]

PELUANG

PENAMBAHBAIKAN

AGENDA 8.0: PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	<p>Mengelakkan pemalsuan sijil akademik UPM oleh pihak tidak bertanggung jawab yang turut melibatkan perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembaziran sumber dari segi masa dan tenaga kerja untuk menyemak dan verifikasi sijil secara manual; dan b. Pembaziran kewangan untuk percetakan sijil yang mempunyai banyak ciri keselamatan fizikal di sijil <p>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</p>	Menambahbaik ciri keselamatan sijil dengan mewujudkan QR Code pada sijil akademik agar pengesahan boleh dilaksanakan oleh pihak ketiga sendiri (seperti majikan dan penaja) dengan menggunakan telefon pintar atau pengimbas melalui aplikasi QR Code umum yang boleh dimuat turun secara percuma	1 November 2014	Akan dilaksanakan untuk sijil akademik graduan yang menerima skrol semasa Majlis Konvokesyen Ke-38, iaitu pada 1-4 November 2014
2.	Meminimumkan penggunaan plastik semasa membekalkan ubat kepada pesakit/pelanggan PKU. (Pusat Kesihatan Universiti)	Beg plastik hanya akan diberi atas permintaan / kes-kes tertentu sahaja.	2 Januari 2014	
3.	Menyediakan kerusi urut untuk pelanggan perpustakaan (termasuk di perpustakaan cawangan) (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Perbincangan dengan syarikat pembekal kerusi urut telah diadakan pada 27 Mac 2014 dan masih menunggu proposal dari syarikat tersebut	30 Jun 2014	

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
4.	Memberikan keselesaan kepada penghuni kolej kediaman yang melibatkan sanitari dan bilik air (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni))	Menaiktaraf Kolej-Kolej kediaman dengan peruntukan sebanyak RM 5 juta bagi kerja-kerja menaiktaraf tandas di 5 buah kolej kediaman iaitu Kolej 2, Kolej 5, Kolej 6 , KOSAS dan Kolej 10	Jun-Ogos 2014	Tender telah di iklankan pada 23.4.2014 dan tarikh tutup pada 20.5.2014 oleh PPPA
5.	Mewujudkan sistem pemprosesan data dan penyimpanan maklumat JINM dengan lebih cekap dan berkesan. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Membangunkan Sistem Pangkalan Data Industry Community Relations Intelligence System (ICRIS) bagi meningkatkan keberkesanan proses kerja, pemprosesan data dan pelaporan maklumat JINM.	Disember 2014 (Fasa 1)	Sistem ICRIS sedang dibangunkan oleh pihak iDEC.
6.	Menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti sebagai usaha untuk menerapkan <i>good governance</i> dalam melaksanakan fungsi JINM sejajar dengan aspirasi Universiti, dasar kerajaan dan keperluan semasa negara. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Penubuhan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti	Jun 2014.	Telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pengurusan UPM (JPU) sebagaimana pengesahan Mesyuarat JPU bertarikh 30 April 2014.
7.	Melatih staf akademik UPM tentang kemahiran menjalankan aktiviti pengembangan. (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Membangunkan modul Kursus Asas Pengembangan sebagai pengisian kepada Kursus Pengembangan untuk pegawai akademik.	Mei 2014	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC) mensasar seramai 450 pegawai akademik menerima latihan asas pengembangan pada tahun ini.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
8.	Meningkatkan Kebajikan Staf UPM (Pejabat Pendaftar)	Mewujudkan Skim Insurans Berkelompok melibatkan semua staf UPM	Q1 2015	Perbincangan telah dibuat dalam Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) dan pembentangan oleh wakil syarikat Insuran telah diadakan.
9.	Meningkatkan keselesaan penghuni perumahan staf (Pejabat Pendaftar)	Menaiktaraf Kemudahan Perumahan Staf UPM	Q1 2015	Mewujudkan Tabung Amanah Perumahan dan menjalankan Audit Perumahan dan Penghuni melibatkan semua staf kuarters di UPM
10.	Menyelaras kaedah kod fail di UPM supaya lebih kemas dan dapat diselenggara secara lebih berkesan mengikut keperluan Arkib Negara. (Pejabat Pendaftar)	Penyelarasan sistem kod fail UPM	Ogos 2014	Dalam proses mendapat kelulusan daripada Arkid Negara
11.	Mempercepatkan proses pembangunan sistem aplikasi yang dimohon oleh pengguna (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Penyusunan semula unit aplikasi	April 2014 secara berperingkat, pelaksanaan sepenuhnya bermula Jun 2014	Kertas makluman penstrukturkan semula unit aplikasi telah dimajukan kepada Jawatankuasa Pengurusan Universiti dan dibentangkan pada 14 Mei 2014.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
12.	Mempercepat dan mengurus Proses Pembangunan / Naik Taraf Sistem Aplikasi secara lebih sistematik dan penggunaan sumber yang lebih efisyen (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Pelaksanaan <i>Ticketing System</i> untuk Pembangunan ICT	Dis 2014	Fasa perancangan dan kajian kebolehlaksanaan