



MINIT MESYUARAT
JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI (JKJK) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
KALI KE-12

Tarikh : 22 Februari 2013
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran
Universiti Putra Malaysia
Kehadiran : Lampiran A

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Pendahuluan	Kata Aluan Pengerusi Pengerusi - (a) memulakan mesyuarat dengan mengucapkan salam dan terima kasih di atas kehadiran ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti (JKJK) Universiti Putra Malaysia ke mesyuarat kali ke-12. (b) menyampaikan salam daripada Y.Bhg. Dato' Pendaftar yang tidak dapat hadir bagi mempengerusikan mesyuarat di atas sebab yang tidak dapat dielakkan. (c) mengalukan kehadiran dan merakam ucapan tahniah di atas pelantikan sebagai Timbalan Wakil Pengurusan kepada: (i) Puan Hajjah Nor Adida Abdul Khalid – TWP Peneraju Proses bagi Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat). (ii) Encik Suhaifi bin Sulaiman – TWP Peneraju Proses bagi Sekolah Pengajian Siswazah. (iii) Encik Fauzi bin Che Yusuf - TWP Peneraju Proses bagi Kolej Kediaman. (iv) Puan Zainaf binti Udin - TWP PTJ bagi Fakulti Sains dan Teknologi Makanan. (v) Encik Mhd. Hussain bin Abdul Rahim – TWP PTJ bagi Fakulti Pengajian Alam Sekitar. (vi) Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah – TWP PTJ bagi Fakulti Sains Komputer dan Teknologi	Makluman Makluman Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	Maklumat. (vii) Puan Hasliza binti Zakaria – TWP PTJ bagi Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset. (d) merakam ucapan terima kasih kepada Encik Amran bin Samek di atas sumbangan sebagai TWP Peneraju Proses bagi Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat).	
Minit 12.1	Mengesahkan Minit Mesyuarat Yang Lepas Minit Mesyuarat kali ke-11 yang diadakan pada 10 Disember 2012 disahkan dengan pindaan pada Senarai Kehadiran (Lampiran A) iaitu nama ACP Abd. Razak bin Ahmad dipinda kepada “ACP Abdul Razak bin Abdul Ghafur”.	Makluman
Minit 11.2	Perkara Berbangkit Mesyuarat mengambil maklum akan Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKJK kali ke-11 seperti mana kertas yang diedarkan dan mesyuarat- (a) <u>Minit 11.4(c) : Sistem Pengurusan ISO (e-ISO)</u> Mesyuarat mengambil maklum bahawa pindaan kepada e-ISO sebagaimana yang disyorkan dalam Mesyuarat JKJK ke-11 dalam proses penambahbaikan dan dijangka akan berkuatkuasa selepas Audit Dalaman UPM 2013. (b) <u>Minit 11.5(a)(ii) : Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK)</u> Mesyuarat mengambil ingatan supaya semua PTJ perlu mengerakkan kumpulan KIK bagi mencapai hasrat universiti dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan dengan memastikan semua PTJ mempunyai sekurang-kurangnya satu(1) KIK yang aktif. Sehubungan itu, BJK akan mengedarkan maklum balas kepada semua PTJ bagi mendapatkan status KIK di PTJ. (c) <u>Minit 11.5(b) : Penggunaan Fail Meja (FM) Staf UPM</u> Mesyuarat mengambil maklum dan perhatian agar Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (PP) dan	Ketua Seksyen Dokumentasi, BJK Ketua BJK TWP PP / TWP PTJ

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	PTJ hendaklah menyediakan maklumat berikut; (a) struktur organisasi kedudukan pegawai di PTJ. (b) proses kerja, sekiranya proses kerja yang dijalankan tiada di dalam prosedur yang berkuatkuasa. (c) senarai tugas dan tanggungjawab staf berdasarkan templat yang disediakan. (d) <u>Minit 11.6(c) : Hal-hal Lain - Penarafan Bintang (<i>star rating</i>)</u> Mesyuarat mengambil maklum cadangan pelaksanaan penarafan bintang (<i>star rating</i>) bagi PTJ entiti perkhidmatan di UPM akan dibawa ke Mesyuarat Penarafan Bintang untuk kelulusan.	Makluman
Minit 12.3	Audit Sistem Pengurusan Kualiti Mesyuarat- (a) mengambil maklum bahawa Audit Dalaman UPM 2013 akan diadakan antara 25-28 Februari dan 4-7 Mac 2013 yang merangkumi semua skop pensijilan MS ISO 9001:2008 iaitu perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat <i>tertiary</i>, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat. Aktiviti audit dalaman pada kali ini akan diketuai oleh Encik Suhaifi Sulaiman sebagai Ketua Juruaudit, dibantu oleh dua(2) Timbalan Ketua Juruaudit iaitu Encik Ramli Sulong dan Puan Zuraida Ahmad serta 87 juruaudit UPM dan 427 Juruaudit PTJ. (b) mengambil maklum bahawa Taklimat Pembukaan Audit Dalaman UPM 2013 akan diadakan di Dewan Auditorium Jurutera pada 25 Februari 2013. Taklimat Penutup Audit Dalaman pula akan diadakan pada 14 Mac 2013 di tempat yang sama. (c) mengambil maklum bahawa pihak SIRIM telah menyemak aktiviti atau proses dalam Sistem	Makluman Makluman Makluman

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	Pengurusan Kualiti UPM semasa Audit Penilaian Semula tahun 2012. Oleh yang demikian, audit dalaman pada kali ini akan mengambil kira aktiviti mulai 23 Jun 2012 hingga tarikh semasa termasuk ketakakuran dan peluang penambahbaikan audit pensijilan semula oleh SIRIM pada 2012. (d) dimaklumkan bahawa terdapat beberapa PTJ yang masih mengguna pakai logo pensijilan PTJ yang lama pada kepala surat rasmi dan sampul surat rasmi PTJ. UPM telahpun mendapat satu (1) ketakakuran (NCR) melalui Audit Pemantauan oleh SIRIM. Selaras dengan hasrat untuk memastikan ketakakuran tersebut tidak berulang dan tindakan pembetulan yang diambil berkesan, mesyuarat mengambil ingatan supaya semua PTJ menyemak kepala surat rasmi, sampul surat dan sebarang aktiviti yang melibatkan penggunaan logo pensijilan ini. Jika menemui ketakakuran ini, maka TWP diminta untuk- (i) menghentikan serta merta dan rincih kepala surat dan sampul surat rasmi berkenaan; atau (ii) menampal atau menutup logo lama pada kepala surat dan sampul surat rasmi berkenaan.	TWP PP / TWP PTJ
Minit 12.4	Dokumentasi Mesyuarat meluluskan cadangan pindaan dokumen (CPD) ke atas borang Ketakakuran (PGR/BR03/KKP) dan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI) berkuatkuasa pada 25 Februari 2013.	Ketua Seksyen Dokumentasi, BJK
Minit 12.5	Laporan Pencapaian Pelan Fungsian dan Aras Mesyuarat – (a) mengambil maklum mengenai pencapaian objektif kualiti daripada Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras bagi tahun 2012 seperti di Lampiran 1. (b) mengambil maklum dan bersetuju akan perubahan Pelan Fungsian dan Aras bagi proses utama beberapa operasi perkhidmatan sokongan seperti di Lampiran	Makluman Ketua Seksyen Dokumentasi, BJK

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	2. (c) mengesyorkan mana-mana PTJ yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan dalam Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras mengambil tindakan pembetulan dengan mengisi borang Ketakakuran (PGR/BR03/KKP) dengan mengambil kira punca masalah yang sebenar. (d) mengesyorkan mana-mana Peneraju Proses atau PTJ yang akan membangun atau menyemak petunjuk prestasi seharusnya melihat kepada pengukuran elemen kualiti dalam perkhidmatan bukan hanya sasaran kepada pencapaian aktiviti semata-mata. (e) mengesyorkan Bahagian Pembangunan Sumber Manusia (PSM), Pejabat Pendaftar tidak hanya menilai peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun tetapi melihat kepada keberkesanan latihan yang dihadiri oleh staf. (f) menyarankan Pejabat Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan dan Pejabat Penasihat Undang-Undang, UPM membangunkan objektif kualiti dan dimasukkan dalam Pelan Fungsian dan Aras bagi proses sokongan atau operasi perkhidmatan sokongan masing-masing.	TWP Peneraju / TWP PTJ berkenaan TWP Peneraju / TWP PTJ berkenaan Ketua Bahagian PSM, Pejabat Pendaftar TWP Pejabat Naib Canselor / TWP Pejabat Penasihat Undang-Undang
Minit 12.6	Hal-hal lain Mesyuarat- (a) mengambil perhatian terhadap kekeliruan mengenai penetapan nisbah pelajar dan pegawai akademik yang digunakan oleh UPM samada hanya melibatkan pelajar pra siswazah atau pasca siswazah bagi urusan keperluan sumber manusia. (b) meminta Bahagian Jaminan Kualiti meneliti keperluan memberi sedikit insentif kepada Juruaudit PTJ yang dilantik bagi meningkatkan semangat dan moral dalam menjalankan tugas sebagai juruaudit PTJ.	Ketua Bahagian HRM Ketua BJK

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Penutup	Penangguhan Mesyuarat Pengerusi mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir. Mesyuarat tamat pada jam 12.30 tengahari.	Makluman

SENARAI KEHADIRAN

Tarikh : 22 Februari 2013
 Masa : 9.00 pagi
 Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran
 Universiti Putra Malaysia

Kehadiran

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
1.	Tuan Hj. Hashim bin Md. Shari	TWP (PP) Pejabat Pendaftar
2.	Tuan Hj. Rosdi bin Wah	TWP (PP) Pejabat Naib Canselor
3.	Encik Jamsari bin Tamsir	TWP (PP) Pej. TNC (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
4.	Puan Nor Adida binti Ab Khalid	TWP (PP) Pej. TNC(Jaringan Industri dan Masyarakat)
5.	Puan Chek Zan binti Kasah	TWP (PP) Bahagian Akademik
6.	Encik Suhaifi bin Sulaiman	TWP (PP) Sekolah Pengajian Siswazah
7.	Puan Rohani bt. Abdul Latif	TWP (PP) Pejabat Bendahari
8.	Puan Rosmala binti Abdul Rahim	TWP (PP) Perpustakaan Sultan Abdul Samad
9.	Tuan Haji Mohd. Nizan bin Jaafar	TWP (PP) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
10.	Encik Rosmi bin Othman	TWP (PP) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
11.	Encik Mohd Ya'sak bin Masod	TWP (PP) Pusat Kesihatan Universiti
12.	Encik Alzasha Illiyin bin Zainal Alam	TWP (PP) Pusat Islam
13.	Puan Noorizai binti Mohamad Noor	TWP (PP) Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
14.	ACP Abd. Razak bin Abdul Ghafur	TWP (PP) Bahagian Keselamatan
15.	Encik Abd. Razak bin Ahmad	TWP (PP) Penerbit
16.	Encik Fauzi bin Che Yusuf	TWP (PP) Kolej Kediaman

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
17.	Puan Hamidah binti Meseran	TWP (PTJ) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
18.	Puan Hasliza binti Zakaria	TWP (PTJ) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
19.	Encik Ramli bin Sulong	TWP (PTJ) Fakulti Pertanian
20.	Encik Mustafa bin Che Ali	TWP (PTJ) Fakulti Perhutanan
21.	Tuan Hj. Ruslan bin Mohammad	TWP (PTJ) Fakulti Kejuruteraan
22.	Puan Fairuz binti Muchtar	TWP (PTJ) Fakulti Sains
23.	Encik Julbakar bin Tajudin	TWP (PTJ) Fakulti Perubatan Veterinar
24.	Puan Zainaf binti Udin	TWP (PTJ) Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
25.	Tuan Hj. Amran bin Zakaria	TWP (PTJ) Fakulti Ekologi Manusia
26.	Encik Shari Shawarudin bin Pandak Osman	TWP (PTJ) Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
27.	Tuan Hj. Ab. Malek bin Simon	TWP (PTJ) Fakulti Rekabentuk dan Senibina
28.	Encik Muhazam bin Mansor	TWP (PTJ) Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
29.	Encik Mhd. Hussin bin Abdul Rahim	TWP (PTJ) Fakulti Pengajian Alam Sekitar
30.	Encik Nalong Anak Buda (secara v.c.)	TWP (PTJ) Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPMKB
31.	Encik Saheh bin Said	TWP (PTJ) Institut Gerontologi
32.	Puan Wan Rohani binti Wan Mohamed	TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Matematik
33.	Encik Mohd Khairi bin Hasan	TWP (PTJ) Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan
34.	Encik Jamalludin bin Mohd Yatim	TWP (PTJ) Institut Pengajian Sains Sosial
35.	Encik Mohamad Saroto bin Sairan	TWP (PTJ) Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
36.	Encik Wan Zaharuddin bin Wan Abdullah	TWP (PTJ) Institut Pertanian Tropika
37.	Puan Nik Amelia binti Nik Mustafa	Wakil TWP Pejabat TNC (P&I)
38.	Puan Yasminani binti Mohamad	Wakil TWP Pusat Pembangunan Akademik

BIL.	NAMA	JAWATAN/PTJ
39.	Puan Latifah binti Amir	Wakil TWP Taman Pertanian Universiti
40.	Puan Nariza binti Mohd. Alias	Wakil TWP Pejabat Penasihat Undang-Undang
41.	Puan Norazaidah binti Yahaya	Wakil TWP Fakulti Pengajian Pendidikan
42.	Encik Haris bin Dahlan	Wakil TWP Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
43.	Encik Mohammad Fakarrudeen bin Zulkifli	Wakil TWP Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
44.	Puan Hirfarizan Mardianah binti Mohd. Tahir	Wakil TWP Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
45.	Puan Musliyana binti Mansor	Wakil TWP Institut Biosains
46.	Cik Susanty binti Nazmi	Fakulti Rekabentuk dan Senibina
47.	Cik Noremy binti Busu	Bahagian Akademik
48.	Puan Nurzatul Hakimah binti Mahmud Mahayuddin	Pejabat Pemasaran & Komunikasi
49.	Puan Juita binti Mohd Tahir	Pejabat Pendaftar
50.	Puan Noraihan binti Noordin	Bahagian Jaminan Kualiti
51.	Puan Rozi binti Tamin	Bahagian Jaminan Kualiti
52.	Encik Mat Razi bin Abdullah	Bahagian Jaminan Kualiti (Pencatat)

Tidak hadir (dengan kenyataan)

BIL.	NAMA	JAWATAN
1.	Dato' Wan Azman bin Wan Omar	Pendaftar/WP
2.	Encik Mustaffa bin Hj. Dollah	TWP (PP) Pej. TNC (Penyelidikan dan Inovasi)
3.	Tuan Hj. Abdul Ghani bin Hashim	TWP (PP) Taman Pertanian Universiti
5.	Puan Lailawati binti Bakar	TWP (PP) Pusat Pembangunan Akademik
6.	Puan Zuraidah binti Ahmad	TWP (PTJ) Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
7.	Tuan Hj. Mohd Aris Fadzilah bin Hj. Abdullah	TWP (PTJ) Fakulti Pengajian Pendidikan

BIL.	NAMA	JAWATAN
8.	Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah	TWP (PTJ) Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
9.	Encik Amiruddin bin Abdul Aziz	TWP (PTJ) Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
10.	Tuan Hj. A'ni bin Hamzah	TWP (PTJ) Institut Teknologi Maju
11.	Encik Hisyamuddin bin Hashim	TWP (PTJ) Pusat asasi sains Pertanian
12.	Tuan Hj. Anuar bin Hj. Ahmad	TWP (PTJ) Institut Biosains
13.	Encik Ahmad Nizam bin Abdullah	TWP (PTJ) Institut Penyelidikan Produk Halal

LAPORAN PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bacelor UPM	78%	92.23%		93%
			ii. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut:				
			• PNGK ≥ 3.5 • PNGK ≥ 3.0	15% 20%	19.36% 49.76%		20% 25%
			iii. Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	40%	52.51%		53%

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
2.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	Memantapkan sistem pengajaran dan pembelajaran	i. Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester	100%	100%		100%
			ii. Peratusan pengajaran mengikut rancangan mengajar	100%	100%		100%
			iii. Peratusan pelajar bergraduat dengan - Kelas Pertama - Kelas Kedua Tinggi	12% 80%	13.67% 73.03%		13.7% 75%
			iv. Nisbah pensyarah: pelajar	1:10	1:9		1:9
3.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	80%	80%		80%
4.	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	80%		80%
5.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki <i>Viva voce</i> selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk	73%	52.16%	Disebabkan kelewatan pemeriksaan mengemukakan laporan (atas sebab komitmen lain, menerima tesis dalam jumlah yang banyak dan sebagainya)	73%

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
			pemeriksaan.			dan pemeriksa menolak lantikan. Pemeriksa masih lewat mengemukakan laporan walaupun peringatan telah dibuat melalui <i>automatic reminder</i> (sistem), emel dan telefon.	
6.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	100%		100%
7.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran	80%	71.97% (Semester 2, 2011/2012) 82.77% (Semester 1, 2012/2013)		80%
8.	<i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i>	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)	5	4	Punca: Kelewatan pihak Jabatan Standard Malaysia (DSM) untuk mendapatkan juruaudit yang bersesuaian adalah di luar kawalan/bidang kuasa kerana pihak tersebut yang menentukan tarikh-tarikh penilaiana yang teribat. Pembetulan: Menunggu keputusan kelulusan oleh DSM yang dilaksanakan pada tahun 2013. Tindakan Pembetulan: Pinda petunjuk	5

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
						prestasi yang boleh dicapai di peringkat UPM tanpa melibatkan pihak yang mengakreditasi iaitu; Bilangan makmal baru yang sedang menjalankan proses akreditasi MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189.	
PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: • 21 hari – melibatkan PTJ UPM • 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	1. 100% bagi aduan media massa. 2. 73.4% bagi maklum balas pelanggan (21 hari bekerja) .	Aduan yang memerlukan kos peruntukan, penyelenggaraan, dan juga aduan yang berkaitan sikap staf memerlukan tempoh yang panjang untuk menilai keberkesanan latihan/teguran Menambah baik sistem u-respons dengan menyediakan pilihan jangkaan masa (contoh: 6 bulan) yang perlu untuk mengambil tindakan pembetulan yang sesuai Sistem U-respons Versi ke-2 telah diaktifkan pada 18 Januari 2013. Keberkesanan pemantauan dan ketepatan maklumat boleh dilihat pada bulan Jun 2013 (laporan pencapaian setengah tahun)	90%

PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
2.	Perolehan	Menerima bekalan mengikut spesifikasi dan tempoh penghantaran	Peratusan bekalan diterima	95%	98%		95%
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	80%	78.11%	1. Menambahbaik kaedah perekodan latihan pegawai akademik melalui KM Portal 2. Mewujudkan program latihan baharu bagi kumpulan Pelaksana 2	80%
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, sistem telefon dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%	94%		90%
5.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Peratusan Penyelenggaraan yang dilaksanakan	80%	95%		85%
6.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut:				

PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
8.	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan.	80%	75.9%		80%
OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM							
BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
1.	Pemantauan Laporan Pelan Strategi UPM (Pejabat Naib Canselor)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	100%	100%		100%
2.	Verifikasi Aset (Pejabat Naib Canselor)	Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ	Peratusan aset dan inventori di PTJ yang dapat diverifikasi	100%	100%		100%
3.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dan bidang pengajian dalam	85%	85.9%		85%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :	PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM
---------------------------------	---

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
			tempoh 6 bulan bergraduati.				
4.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka	i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5)	100% 85%	100% 99% (4 skala 5)		100% 85%
5.	Perlaksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	i. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (tanpa memerlukan siasatan lanjut) ii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (jika memerlukan siasatan lanjut)	100% 100%	100% 100%		100% 100%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
6.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%		100%
7.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPT	Peratusan pengisian kuota	75%	42%	Punca : 1. Pembekuan jawatan tutor 2. Pelaksanaan TAM pada tahun 2013 3. Tutor Master tidak menamatkan pengajian dalam tempoh Penambahbaikan: Perancangan unjuran mengambilkira pelaksanaan TAM pada 2013 Pemantauan secara berkala dengan pihak fakulti	75%
8.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	88%	Pembayaran gaji awal disember (bonus) Penyata perubahan gaji dihantar pada 26.11.2012. Cadangan: Pindaan objektif kualiti	100%
9.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bendahari)	Memperolehi pendapatan daripada • Pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM2 juta (pelaburan portfolio)	RM3.05 juta		RM2 juta

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
		Keuntungan simpanan tetap		RM20 juta (Deposit tetap dan pelaburan jangka panjang) RM605 juta (Mendapatkan peruntukan belanja mengurus)	RM24.95 juta RM605juta		RM20 juta RM605 juta
10.	Pembayaran (Pejabat Bendahari)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratusan cek batal ii. Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	1% 100%	0.8% 100%		1% 100%
11.	- Belanjawan - Perolehan - Pembayaran - Pengurusan Aset - Perakaunan (Pejabat Bendahari)	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80 %	97%		80%
12.	Perolehan buku di perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memperoleh dan memproses buku untuk sedia diguna	Peratusan pertambahan koleksi buku	2%	2.29%		2%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
13.	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Membina kemahiran pencarian bahan perpustakaan	Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 70\%$ dalam <i>post test</i> program literasi maklumat	80%	92.94%		80%
14.	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	i. Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – 30 kes sebulan ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – 10 kes sebulan iii. Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus-5 kes sebulan	20% 20% 20%	52.5% 58.33% 65%		20% 20% 20%
15.	Membangunkan dan Memantapkan Prasarana Inkubasi Keusahawanan (Taman Pertanian Universiti)	Membangunkan dan memantapkan (naik taraf) prasarana inkubasi keusahawanan	Bilangan prasarana	1 prasarana (Kolam Akuakultur – Dalam Sangkar)	1		2

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
16.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	92.4%		90%
17.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	97.9%		90%
18.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif ii. Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan	i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5 ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis	80% 15	80% 23		80% 15

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
19.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	i. Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan ii. Peratusan Imam dan Bilal hadir ke masjid selewat-lewatnya 15 minit sebelum masuk waktu solat	100% 90%	100% 98.88%		100% 90%
20.	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam)	Menjamin Pengendalian Pengurusan Jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala Likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%		100%
21.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Menyediakan perkhidmatan PutraLMS kepada pelajaran, pensyarah dan pentadbir sistem	Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%.	80%	84.62%		80%
22.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan	90%	100%		90%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
	Pembangunan Akademik)	pembelajaran	pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran/Pegawai Kanan/Senat				
23.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	80%	67%	Justifikasi: 1. Kurang komitmen pengguna 2. Staf yang sama buat pembangunan dan penyelenggaraan 3. Staf terlibat dengan projek lain pada masa yang sama 4. Fokus staf pada penyelenggaraan ICT menjejaskan operasi pembangunan 5. Pengurus projek kurang mahir Cadangan: 1. Tindakan pembetulan staf iDEC 2. Penstrukturan Unit Pembangunan Aplikasi ICT 3. Menghantar pengurus projek menghadiri latihan untuk meningkatkan kemahiran	80%
24.	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT	Peratusan Perkhidmatan ICT yang berjaya	85%	93.9%		85%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
	(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	dilaksanakan	dilaksanakan				
25.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	95%	60.6%	Punca : 1. Masalah pertukaran staf 2. Berlaku peningkatan kes pada tahun 2012 (17.2%)	95%
26.	Penyediaan kemudahan penginapan, peralatan sukan, tempat riadah dan peralatan kebudayaan (Kolej-kolej)	Menyediakan kemudahan, infrastruktur dan penginapan yang kondusif dan selesa	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada tahap 4 (skala Likert 5)	75%	64.2	Punca: 1. Kekurangan peruntukan untuk menambah peralatan 2. Penggunaan yang terlalu kerap menyebabkan kerosakan 3. Kecuaian penggunaan oleh pelajar menyebabkan kerosakan 4. Kekurangan peruntukan untuk pembelian perabot baru 5. Usia perabot yang terlalu lama dan ada yang tidak boleh dibaiki lagi. 6. Kemudahan disediakan oleh pihak swasta (Kolej B.O.T) Tindakan Pembetulan: Pihak Kolej telah mengemukakan kertas cadangan kepada Pihak Pengurusan Universiti untuk mendapatkan sejumlah peruntukan kewangan bagi menambah baik keadaan Kolej berdasarkan keperluan	80% (Purata Indeks keselesaan pada skala likert 3.5 dari 5)

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN Kesenian SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN 2012	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2013
						pelajar.	
	Pendaftaran Masuk/ Keluar Pelajar lama dan baharu (Kolej-kolej)	Menjamin pendaftaran masuk / keluar dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	i. Peratus Pelajar di daftarkan di kaunter kolej dalam masa 10 minit ii. Peratus pelajar daftar keluar dalam masa 5 minit	100% 100%	100% 100%		100% 100%
	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 12 bulan bagi setiap judul	85%	68%	1. Tempoh penerbitan tidak mencapai sasaran disebabkan terdapat proses yang diluar kawalan Penerbit UPM iaitu proses penilaian dan pengarang membuat pembetulan selepas manuskrip dinilai. 2. Semakan dan pindaan pada petunjuk prestasi diubah berdasarkan perkiraan yang dibuat selepas pembetulan pengarang adalah lebih realistik untuk diukur dan mudah dicapai.	85%

PINDAAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2013

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013
1.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	▪ Senarai Pesara ▪ Dokumen-dokumen persaraan ▪ Borang maklumat asas Pesara ▪ Permohonan staf (pesara pilihan)	▪ Surat Kelulusan Naib Canselor bagi pesara (Pesara pilihan) ▪ Surat kelulusan persaraan ▪ Kenyataan Perkhidmatan dan Cuti ▪ Penyata bayaran GCR ▪ Surat pemakluman kepada pesara	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang telah ditetapkan oleh kerajaan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%
2.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	▪ Borang permohonan Kenaikan Pangkat ▪ Surat pelawaan ▪ Surat pemakluman	▪ Statistik Kenaikan Pangkat Staf ▪ Surat jawapan ▪ Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilih	Keputusan permohonan kenaikan pangkat dimaklumkan kepada pemohon mengikut tempoh yang ditetapkan	i) 3 bulan daripada tarikh iklan ditutup bagi jawatan Pegawai Bukan Akademik (Kumpulan Pengurusan dan Profesional dan Kumpulan Pelaksana) ii) 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Profesor iii) 4 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Profesor Madya iv) 3 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Pensyarah Kanan	100% 100% 100% 100%
3.	Menyedia dan memantapkan prasarana sokongan pengajaran dan	• Minit perbincangan (yang berkenaan) • Jadual pelaksanaan membangun dan memantapkan prasaran • Lokasi kawasan terlibat	Laporan kemajuan pelaksanaan	Menyediakan dan memantapkan (naik taraf) prasarana rumah persekitaran terkawal@CES atau struktur lindungan hijau	2 unit CES /2 unit struktur lindungan hijau siap dibina.	2 unit CES / 2 unit struktur lindungan hijau

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013
	penyelidikan (Taman Pertanian Universiti)	• Senarai kemudahan (infrastruktur)				
4.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	• Borang cadangan penerbitan • Borang penilaian • Panduan penulisan • Panduan penyerahan • Manuskrip	• Laporan Penilaian • Perakuan JKPU • Perjanjian dengan pengarang • Buku	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai.	85%