



**LAPORAN STATUS KEBERKESANAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2019
(QMS ISO 9001 KALI KE-9)**

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/ MAKLUMAN
9.1 – KATA ALUAN Pengerusi - Dasar Kualiti				
1.	9.1(g)	memaklumkan pernyataan Dasar Kualiti UPM yang dibuat pada 20 Jun 2017 sehingga kini masih relevan dan sesuai dengan keperluan Standard ISO 9001:2015, walau bagaimanapun perubahan terkini akan dibuat pada nama Pengerusi Lembaga Pengarah Universiti (LPU) kerana pelantikan Pengerusi LPU berkuatkuasa pada 19 Ogos 2019. Pengerusi memaklumkan bahawa LPU adalah pemegang kuasa pembuat dasar.	Mesyuarat Lembaga Pengarah (LPU) kali ke-138 pada 10 Disember 2019 telah meluluskan pembuatan Dasar Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS). Dasar terkini tersedia berkuatkuasa 10 Disember 2019.	Makluman
9.3 – TINDAKAN SUSULAN DARIPADA MESYUARAT LEPAS				
2.	9.3.2	mengambil perhatian pada Minit 8.5.5 (b) iaitu terdapat 3 PTJ yang masih belum membuat tindakan penutupan penemuan NCR dan OFI bagi tahun 2018 iaitu Pusat Pembangunan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC), Fakulti Pertanian (FP) dan Pusat Asasi Sains Pertanian (PASP). Mesyuarat bersetuju menetapkan tarikh akhir tindakan penutupan penemuan audit pada 17 September 2019 bagi FP dan PASP manakala 30 Disember 2019 bagi iDEC kerana melibatkan penambahbaikan sistem atas talian.	<u>FP</u> : telah selesai penutupan semua penemuan NCR dan OFI 2018 <u>iDEC</u> : telah selesai penutupan semua penemuan NCR 2018. <u>PASP</u> : telah selesai penutupan semua penemuan NCR dan OFI 2018	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/MAKLUMAN
9.5 - MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI				
9.5.1 - Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan				
3.	9.5.1(d)	mengambil perhatian berhubung komen/cadangan berkaitan aspek teknologi maklumat dan komunikasi, kemudahan fizikal, komunikasi pelanggan, penambahbaikan sistem, proses kerja yang panjang, kemudahan fizikal di kolej, kemudahan fizikal dan penyampaian maklumat yang diterima hasil kajian kepuasan pelanggan 2018 dan meminta PTJ yang terlibat mengenalpasti tindakan yang bersesuaian bagi setiap komen/cadangan yang dikemukakan.	Komen dan cadangan yang dikemukakan oleh pihak COSCOMM telah diterima oleh PTJ untuk tindakan penambahbaikan yang bersesuaian.	Makluman
9.5.3 - Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan				
4.	9.5.3(d)	mengambil perhatian tindakan pembetulan bagi setiap ketakakuran yang dilaporkan ini telah diambil tindakan/dibentangkan melalui saluran komunikasi yang berkaitan. Mesyuarat bersetuju semua tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti perlu diambil tindakan mengikut tempoh ditetapkan bagi memastikan sasaran adalah tercapai atau ketakakuran tidak berulang.	Tindakan pembetulan telah dilaksanakan oleh Peneraju/PTJ yang berkaitan. Walau bagaimanapun masih terdapat tindakan pembetulan tidak berkesan menyebabkan penemuan berulang semasa audit dalaman tahun 2020. Perincian bagi penemuan tindakan pembetulan tidak berkesan adalah sebagaimana laporan Agenda 6.3 Penemuan Audit.	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/ MAKLUMAN
9.5.4 - Penemuan Audit				
9.5.4.1 - Audit SIRIM 2018				
5.	9.5.4.1(d)	mengambil perhatian bukti tindakan OFI Audit SIRIM 2018 yang dilaksana oleh PTJ akan disemak keberkesanan tindakan pada Audit SIRIM tahun 2019 yang akan mula dilaksanakan pada 17 hingga 27 September 2019.	Bukti tindakan peluang Penambahbaikan (OFI) Audit SIRIM 2018 telah disemak oleh juruaudit semasa Audit SIRIM tahun 2019. Walau bagaimanapun terdapat satu (1) OFI yang telah dinaiktaraf menjadi NCR kerana pelaksanaan tindakan tidak dapat dibuktikan dengan berkesan. OFI tersebut yang telah dijatuhkan NCR semasa audit SIRIM tahun 2019 adalah berkaitan ketiadaan rekod tapisan keselamatan dan bukti pelaksanaan Kursus Asas Pengawal keselamatan bagi Pengawal Keselamatan yang diserahkan di Kolej 14. Keberkesanan bagi pelaksanaan tindakan NCR ini akan disemak oleh Juruaudit semasa audit SIRIM tahun 2020 dan meminta Kolej 14 dan mana-mana PTJ yang menggunakan khidmat Pengawal Keselamatan yang diserahkan untuk menyediakan bukti tindakan supaya penemuan yang sama tidak ditemui di PTJ lain.	TWP PEJ TNC HEPA, BKU

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/MAKLUMAN
9.5.4.2 - Audit Dalam QMS 2019				
6.	9.5.4.2(c)	mengambil perhatian jumlah penemuan audit dalam QMS tahun 2019 adalah sebanyak 248 NCR dan 306 OFI. Berikut adalah ringkasan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausa dan Proses (perincian keseluruhan penemuan audit dalam adalah melalui Portal Jaminan Kualiti, PortalCQA)	Semakan terkini status penutupan penemuan audit dalam QMS tahun 2019 bertarikh 9 Oktober 2020 mendapati sebanyak 99% NCR dan 100% OFI telah ditutup. Manakala, sebanyak 3 NCR (1%) audit dalam QMS tahun 2019 belum ditutup, iaitu: <u>NCR:</u> 1. FS – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 November 2020) 2. iAQUAS – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 November 2020) 3. INSPERM – 1 (masih dalam tempoh tindakan sehingga 30 Disember 2020) Diminta PTJ terlibat (FS, iAQUAS, dan INSPERM) melaksanakan tindakan bagi tujuan penutupan NCR serta merekodkan bukti tindakan melalui PortalCQA sebelum Audit Badan pensijilan SIRIM iaitu 30 November 2020 atau mengikut tarikh cadangan tindakan yang ditetapkan oleh PTJ.	TWP FS, IAQUAS & INSPERM
7.	9.5.4.2(d)	mesyuarat mengambil perhatian peratus penutupan penemuan audit dalam adalah salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM sub komponen Pengurusan Kualiti. Mesyuarat meminta PTJ melaksanakan penutupan penemuan audit dalam melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) mengikut tempoh yang ditetapkan.	Penilaian bagi sub komponen Pengurusan Kualiti bagi Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM tahun 2019 telah dilaksanakan dan semua PTJ telah dinilai mengikut kriteria penilaian yang ditetapkan.	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/MAKLUMAN
9.5.5 - Prestasi Penyedia Luar				
8.	9.5.5(e)	mengambil perhatian keperluan PTJ untuk mendapatkan rekod pembekal yang bermasalah sebagai panduan dalam mendapatkan perkhidmatan bekalan/ perkhidmatan/kerja yang berkualiti serta membantu pemantauan prestasi pembekal peringkat PTJ.	Senarai prestasi syarikat yang dikategorikan sebagai kurang memuaskan untuk tempoh Jan-Jun 2020 boleh didapati di laman sesawang Pejabat Bursar di ruangan Pengumuman.	Makluman
9.	9.5.5(f)	meminta semua PTJ melaksanakan penilaian terhadap prestasi pembekal secara telus dan tepat bagi membantu pemantauan terhadap prestasi sebenar pembekal menepati keperluan dan ekspektasi yang ditetapkan PTJ.	Taklimat telah diberi kepada wakil PTJ pada 13 Ogos 2020 di DKEP 1 Sekolah Perniagaan dan Ekonomi dan siri 2 pada 27 Ogos 2020 di Auditorium Fakulti Perubatan Veterinar kepada staf Pejabat Bursar berkaitan pengurusan kontrak di UPM dan PK7. Rujuk Arahkan Kerja Penilaian Prestasi Syarikat (UPM/SOK/KEW/AK002/BUY yang berkuatkuasa 29 Jun 2018.	Makluman
9.6 – KECUKUPAN SUMBER				
9.6.1 - Sokongan Sumber Manusia				
10.	9.6.1(b)	mengambil perhatian strategi dan penambahbaikan sumber manusia tertumpu kepada penambahbaikan tadbir urus dan pendekatan pelaksanaan dasar yang cekap dan berkesan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.2.3 (d).	Strategi tindakan dan penambahbaikan sumber manusia dilaksanakan sebagaimana laporan Agenda 7.1 Kecukupan Sumber Manusia yang dibentangkan.	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/MAKLUMAN
11.	9.6.1(c)	mengambil perhatian sistem 'Exit Policy' di UPM yang dilaksanakan adalah kepada pekerja yang mendapat penilaian prestasi 60% dan ke bawah. Pelaksanaan ini mengambil tempoh selama 3 tahun yang melalui beberapa fasa. Mesyuarat meminta Ketua PTJ memberi markah yang tepat berdasarkan prestasi sebenar pekerja sekiranya pekerja ingin memasukkan pekerja yang berprestasi rendah ke dalam sistem 'Exit Policy' ini.	Markah minimum ialah di bawah atau kurang daripada < 60%, bertaraf jawatan tetap atau telah pun disahkan dalam perkhidmatan. Makluman berkenaan Dasar Pemisah telah disampaikan secara menyeluruh menerusi surat penetapan KPI dan SKT tahunan. Makluman ini sebagai peringatan awal kepada semua staf UPM keperluan mengisi dan mencapai sasaran KPI bagi mengelakkan disenaraikan ke Dasar Pemisah. Kumpulan ketiga Pegawai Berprestasi Rendah (PBR) bagi penilaian tahun 2019 baru sahaja memulakan Fasa Intervensi di peringkat Pegawai Psikologi yang bertugas.	Makluman
9.6.2 - Sokongan Sumber Kewangan				
12.	9.6.2(b)	mengambil perhatian strategi sumber dalaman tahun 2019 melalui inisiatif program bagi tujuan penjanaan pendapatan dengan anggaran sebanyak RM115 juta iaitu melalui program T20, <i>Short courses</i> (caj perkhidmatan 15%), tambahan bilangan enrolmen pelajar antarabangsa, <i>summer school</i> , sewaan pencawang berpusat dan yuran komputer, bidaan kerajaan dan inisiatif baharu iaitu projek parkir bertingkat, cadangan caj lebihan kuota data internet untuk pekerja dan pelajar, dan pemantapan pengurusan tunai (Money Market). Mesyuarat meminta Pejabat Bursar membuat pemantauan status pelaksanaan program di bawah inisiatif ini.	Strategi tindakan dan pemantauan sedang dilaksanakan dengan pelaporan terkini sebagaimana pada Agenda 7.2 Kecukupan Sumber Kewangan yang dibentangkan.	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/MAKLUMAN
9.7 - KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENANGANI RISIKO DAN PELUANG				
13.	9.7(g)	mengambil perhatian kawalan tindak balas ke atas risiko operasi Q2/2019 bagi pernyataan isu yang telah dinilai dan meminta PTJ melaksanakan kawalan berdasarkan kaedah kawalan yang dipilih bagi memastikan tahap risiko operasi terkawal.	Kebekkesanan tindakan kawalan tindak balas ke atas risiko operasi PTJ pada Q2/2019 telah diukur pada hasil pelaporan risiko operasi PTJ bagi Q4/2019. Perincian bagi penilaian risiko adalah sebagaimana laporan Agenda 8.1 Kebekkesanan Tindakan Menangani Risiko Sistem Pengurusan Kualiti.	Makluman
9.8 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN				
14.	9.8(b)	mengambil perhatian dua (2) peluang penambahbaikan yang telah direkodkan dan dalam proses pelaksanaan tindakan oleh Peneraju seperti berikut: i. merintis kaedah pengkomersilan inovatif melalui penubuhan Hab Validasi Pasaran (InnoHub); dan ii. meningkatkan peluang pendanaan penyelidikan poltri di UPM	i. Telah dilaksanakan. 53 syarikat 'start up' UPM berjaya ditubuhkan dan menjadi pemangkin kepada kewujudan ekosistem lengkap yang menyokong proses pemindahan teknologi UPM. ii. Masih dilaksanakan. Kerjasama dengan Malayan Flour Mills Berhad (MFM) bermula awal tahun 2018 bagi bidang pengurusan poltri yang merangkumi: 1. Penajaan sepenuhnya pelajar Sains Haiwan ke Arkansas University, Amerika Syarikat selama setahun. 2. Menawarkan pekerjaan kepada pelajar yang berjaya selepas tamat pengajian di Arkansas University. 3. Menawarkan peluang latihan industri di ladang poltri.	Makluman

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS	TINDAKAN/ MAKLUMAN
9.9 – HAL-HAL LAIN				
9.9.1 - Hakcipta Prosedur dan Garis Panduan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)				
15.	9.9.1(c)	meminta supaya inisiatif ini boleh dijadikan inspirasi kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP) lain di UPM.	Inisiatif penggunaan dokumentasi ISO berasaskan pengguna (User-based) boleh membantu pelaksanaan pengurusan dokumentasi ISO UPM lebih berkualiti. Pihak CQA akan mengadakan proses libatsama dengan Peneraju proses utama prasiswazah dan siswazah bagi melaksanakan inisiatif ini.	Pusat Jaminan Kualiti, TWP Prasiswazah & TWP Siswazah