

PENANGANAN BANDING

1 TUJUAN

Memastikan seluruh banding yang diajukan dikelola dan diselesaikan sesuai dengan persyaratan standar.

2 RUANG LINGKUP

- a. Prosedur ini mencakup kegiatan penerimaan, evaluasi dan penyelesaian banding oleh klien terhadap keputusan akreditasi yang merugikan.
- b. Keputusan sertifikasi yang merugikan mencakup tidak diberikannya sertifikasi, pengurangan lingkup sertifikasi, pembekuan sebagian atau keseluruhan lingkup sertifikasi dan pencabutan sertifikasi.

3 PROSEDUR

- 3.1 Pengajuan banding harus dilakukan klien secara tertulis dan ditujukan kepada Direktur PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan yaitu 1 (satu) bulan setelah tanggal keputusan akreditasi. Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu melakukan evaluasi terhadap banding yang diajukan untuk memutuskan proses selanjutnya.
- 3.2 PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA akan memproses pengajuan banding yang diajukan klien terhadap keputusan PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA untuk tidak memberikan, mengurangi lingkup, membekukan sebagian atau keseluruhan lingkup dan mencabut sertifikasi yang disebabkan oleh alasan teknis dan /atau unjuk kerja klien.
- 3.3 PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA tidak akan memproses pengajuan banding apabila keputusan untuk tidak memberikan, mengurangi lingkup, membekukan sebagian atau keseluruhan lingkup dan mencabut sertifikasi dikarenakan klien gagal memenuhi persyaratan proses sertifikasi seperti namun tidak terbatas pada:
 - a. Proses sertifikasi melebihi batas waktu 1 (satu) tahun;
 - b. Klien gagal menindaklanjuti ketidaksesuaian dalam waktu yang telah ditentukan;
 - c. Klien terbukti melakukan penipuan, pemalsuan, kecurangan, menyembunyikan informasi dengan sengaja atau pelanggaran hukum lainnya;
 - d. Klien tidak memenuhi persyaratan asesmen penyaksian unjuk kerja terhadap klien;
 - e. Klien tidak memiliki cukup bukti pendukung terkait materi banding.

- f. Klien tidak bisa / tidak bersedia diases atau disurveilen sesuai dengan program audit.
- 3.4 Apabila terdapat permohonan banding yang bersifat administratif atas keputusan sertifikasi, maka PT KOMPETENSI DIGITAL INDONESIA akan memproses tanpa melalui penunjukan tim banding. Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu melakukan review dan menindaklanjuti atas permohonan banding. Hasil keputusan banding akan dituangkan dalam Surat Keputusan banding.
- 3.5 Permohonan banding selain pada poin 3.4, maka Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu menunjuk tim banding yang memiliki tugas untuk melakukan investigasi dan membuat keputusan banding.
- 3.6 Tim banding terdiri dari personel yang tidak memihak (tidak terlibat dalam proses keputusan yang diajukan bandingnya) dan memiliki kompetensi terkait permasalahan yang diajukan banding. Anggota tim berjumlah ganjil dan sedikitnya terdiri dari 3 (tiga orang).
- 3.7 Tim banding melaksanakan pertemuan untuk melakukan investigasi terhadap banding yang diajukan. Jika dibutuhkan tim banding dapat memberikan kesempatan kepada pihak yang mengajukan banding dan pihak yang diajukan banding untuk memberikan penjelasan formal secara lisan maupun tulisan.
- 3.8 Tim banding berdasarkan hasil investigasi dan kajian terhadap bukti – bukti yang ada, menetapkan keputusan untuk menerima atau menolak pengajuan banding yang diajukan klien.
- 3.9 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu memberitahukan secara tertulis keputusan banding kepada klien yang mengajukan banding dan menginformasikannya dalam rapat KAN.
- 3.10 Manajer Sertifikasi dan Sistem Mutu bertanggung jawab merekam seluruh proses banding yang diajukan, risalah pertemuan tim banding dan jika diperlukan tindak lanjut yang dilakukan.