

## 1. Proses Aplikasi

1) Setelah aplikasi, LSP UPA menyediakan gambaran dari proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut mencakup persyaratan untuk sertifikasi dan ruang lingkungannya, deskripsi proses asesmen, hak pemohon, tugas person yang telah disertifikasi dan biaya.

2) LSP UPA mensyaratkan kelengkapan sebuah aplikasi, yang ditandatangani oleh pemohon yang meminta sertifikasi, yang mencakup hal-hal sebagai berikut :

- Informasi yang diperlukan untuk mengidentifikasi pemohon, seperti nama, alamat dan informasi lainnya yang diperlukan oleh skema sertifikasi;
- Ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan;
- Suatu pernyataan bahwa pemohon setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan informasi yang diperlukan untuk asesmen;
- Informasi pendukung untuk menunjukkan kesesuaian dengan prasyarat skema secara obyektif;
- Memberitahukan pemohon mengenai kesempatan mereka untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan akomodasi untuk kebutuhan khusus.

3) LSP UPA meninjau aplikasi untuk mengkonfirmasi bahwa pemohon memenuhi persyaratan aplikasi skema sertifikasi.

## 2. Proses Asesmen

- 1) LSP UPA menerapkan metode asesmen tertentu dan mekanisme seperti yang didefinisikan dalam skema sertifikasi.
  
- 2) Bila ada perubahan dalam skema sertifikasi yang memerlukan asesmen tambahan, LSP UPA mendokumentasikan dan membuat skema tersebut dapat diakses publik tanpa permintaan mengenai metode spesifik dan mekanisme yang disyaratkan untuk memverifikasi bahwa person yang telah disertifikasi memenuhi persyaratan yang diubah. Sertifikasi ulang dapat digunakan untuk mencapai verifikasi ini.
  
- 3) Asesmen direncanakan dan distrukturkan dengan cara yang menjamin bahwa persyaratan skema diverifikasi secara obyektif dan sistematis dengan bukti yang didokumentasikan untuk mengkonfirmasi kompetensi calon.
  
- 4) LSP UPA memverifikasi metode untuk mengases calon. Verifikasi ini memastikan bahwa setiap asesmen adalah adil dan valid.
  
- 5) LSP UPA memverifikasi dan mengakomodasi kebutuhan khusus, dengan alasan yang dapat diterima dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, dengan mempertimbangkan regulasi nasional.
  
- 6) Bila LSP UPA mempertimbangkan pekerjaan dilaksanakan oleh lembaga lain, LSP UPA memiliki laporan, data dan catatan yang tepat untuk menunjukkan bahwa hasil tersebut setara dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh skema sertifikasi.

### **3. Proses Ujian**

- 1) Ujian dirancang untuk mengases kompetensi didasarkan pada, dan konsisten dengan, skema, melalui ujian tertulis, lisan, praktek, pengamatan atau cara lain yang layak dan objektif. Desain persyaratan ujian memastikan komparabilitas hasil dari setiap ujian tunggal, baik isi dan tingkat kesulitan, termasuk keabsahan keputusan gagal/lulus.

- 2) LSP UPA memiliki prosedur untuk memastikan administrasi ujian yang konsisten.
  
- 3) Kriteria untuk aturan pengadministrasian ujian ditetapkan, didokumentasikan dan dipantau. Kondisi dapat mencakup pencahayaan, suhu, pemisahan calon, kebisingan, keselamatan calon, dll.
  
- 4) Jika peralatan teknis digunakan dalam proses ujian, peralatan diverifikasi atau dikalibrasi jika sesuai.
  
- 5) Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya pengumpulan dan pemeliharaan data statistik) didokumentasikan dan diterapkan guna menegaskan kembali, pada interval waktu yang ditetapkan, keadilan, validitas, reliabilitas dan kinerja umum setiap ujian, dan bahwa semua kekurangan yang teridentifikasi telah dikoreksi.

#### **4. Keputusan Sertifikasi**

- 1) Informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi cukup :
  - Bagi LSP UPA untuk membuat keputusan sertifikasi;
  - Untuk ketertelusuran dalam hal, misalnya, banding atau keluhan.
  
- 2) Keputusan untuk pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan, pengurangan, penundaan atau pencabutan sertifikasi tidak dialihdayakan.
  
- 3) LSP UPA membatasi keputusan sertifikasi pada hal-hal yang secara khusus berkaitan dengan persyaratan skema sertifikasi.

4) Keputusan sertifikasi seorang calon ditetapkan sendiri oleh LSP UPA berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi. Personel yang membuat keputusan sertifikasi tidak boleh berpartisipasi dalam ujian atau pelatihan calon.

5) Personel yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.

6) Sertifikasi tidak boleh diberikan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

7) LSP UPA memberikan sertifikat kepada semua person yang telah disertifikasi. LSP UPA memelihara kepemilikan sertifikat tersebut. Sertifikat dalam bentuk surat, kartu lainnya, yang ditandatangani oleh orang yang bertanggung personel LSP UPA.

8) Sertifikat memuat minimum informasi berikut :

- Nama person yang telah disertifikasi;
- Identifikasi unik;
- Nama LSP UPA;
- Acuan skema sertifikasi, standar atau dokumen lain yang relevan, termasuk tanggal penerbitan, jika relevan;
- Ruang lingkup sertifikasi termasuk aturan validitas dan batasan, jika berlaku;
- Tanggal efektif sertifikasi dan tanggal kadaluwarsa.

9) Sertifikat dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan.

## **5. Pembekuan, Pencabutan atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi**

1) LSP UPA memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan atau pencabutan sertifikasi, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang menetapkan tindakan selanjutnya yang dilakukan LSP UPA

2) Kegagalan menyelesaikan masalah pokok yang telah mengakibatkan penundaan, dalam waktu yang ditetapkan oleh LSP UPA, akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.

3) LSP UPA memiliki pengaturan yang mengikat dengan person yang telah disertifikasi untuk memastikan bahwa, dalam hal terjadi pembekuan sertifikasi, person yang telah disertifikasi sementara tidak mempromosikan sertifikasinya selama sedang dibekukan.

4) LSP UPA memiliki pengaturan yang mengikat dengan person yang telah disertifikasi untuk memastikan bahwa, jika sertifikasinya dicabut, person yang telah disertifikasi tersebut tidak boleh menggunakan semua acuan berkenaan dengan status sertifikasi.

## **6. Proses Sertifikasi Ulang**

1) LSP UPA memiliki prosedur terdokumentasi untuk pelaksanaan proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi

2) LSP UPA menjamin selama kegiatan sertifikasi ulang, keabsahan kompetensi person yang telah disertifikasi tetap berlanjut dan memenuhi persyaratan skema yang berlaku saat ini.

3) Periode sertifikasi ulang didasarkan pada persyaratan skema. Dasar pemikiran periode sertifikasi ulang mempertimbangkan, apabila relevan, sebagai berikut :

- Persyaratan regulasi;
- Perubahan dokumen normatif;
- Perubahan dalam persyaratan skema yang relevan;
- Sifat dan kematangan industri atau bidang di mana person bersertifikat bekerja;
- Risiko yang timbul dari person yang tidak kompeten;
- Perubahan teknologi yang sedang terjadi, dan persyaratan person yang disertifikasi;
- Persyaratan dari pihak yang berkepentingan atau industri terkait;
- Frekuensi dan isi kegiatan survailen, jika diperlukan oleh skema.

4) Kegiatan sertifikasi ulang yang dipilih cukup untuk memastikan adanya asesmen yang netral untuk mengkonfirmasi keberlanjutan kompetensi person yang disertifikasi.

5) Sesuai dengan skema sertifikasi, sertifikasi ulang oleh LSP UPA mempertimbangkan paling sedikit hal berikut :

- Asesmen lapangan;
- Pengembangan profesional;
- Wawancara terstruktur;
- Konfirmasi rekaman mengenai pekerjaan yang memuaskan dan pengalaman kerja;
- Ujian;
- Pemeriksaan kemampuan fisik terkait dengan kompetensi yang diperlukan.

Kemampuan fisik dapat mensyaratkan dilakukannya evaluasi oleh profesional kesehatan, atau oleh seorang profesional yang ahli untuk mengevaluasi keterampilan fisik seperti ketangkasan, kekuatan dan daya tahan, serta keterampilan kinerja teknis yang disyaratkan untuk sertifikasi.

## **7. Penggunaan Sertifikat, Logo dan Tanda**

1) LSP UPA yang memberikan tanda atau logo sertifikasi mendokumentasikan aturan penggunaan dan mengelola secara tepat hak penggunaan dan representasinya.

2) LSP UPA mensyaratkan bahwa person yang telah disertifikasi menandatangani suatu perjanjian untuk alasan berikut :

- Untuk mematuhi ketentuan yang relevan dari skema sertifikasi;
- Untuk melakukan klaim bahwa sertifikasi hanya berkaitan dengan ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan;
- Tidak menggunakan sertifikasi sedemikian rupa yang dapat membawa LSP UPA menjadi buruk, dan tidak membuat pernyataan yang menyesatkan mengenai sertifikasi LSP UPA atau tidak sah;
- Menghentikan penggunaan semua keluhan sertifikasi yang memuat referensi apapun terhadap LSP UPA atau sertifikasi pada masa pembekuan atau pencabutan sertifikasi, dan mengembalikan sertifikat yang telah dikeluarkan oleh LSP UPA;
- Tidak menggunakan sertifikat tersebut dengan cara yang menyesatkan.

3) LSP UPA wajib mengatasi, melalui langkah-langkah perbaikan, setiap penyalahgunaan tanda sertifikasi atau logo.

## **8. Banding terhadap Keputusan Sertifikasi**

1) LSP UPA memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan mengenai banding (prosedur LSPerson-UPA.PR12.00). Proses penanganan banding mencakup unsur dan metode berikut :

- Proses untuk penerimaan, validasi dan penyelidikan banding, serta penetapan keputusan tentang tindakan yang diambil untuk menanggapi banding, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
- Pelacakan dan perekaman banding, termasuk tindakan yang diambil untuk mengatasinya;
- Memastikan bahwa, jika berlaku, koreksi yang sesuai dan tindakan koreksi dilakukan.

2) Kebijakan dan prosedur memastikan bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, netral dan tepat waktu.

3) Penjelasan proses penanganan banding dapat diakses publik tanpa permintaan.

4) LSP UPA bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkatan proses penanganan banding. LSP UPA memastikan bahwa personel yang mengambil keputusan dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang terlibat dalam keputusan yang sedang dilakukan banding tersebut.

5) Penerimaan, investigasi dan keputusan banding tidak boleh mengakibatkan tindakan yang diskriminatif terhadap pemohon banding.

6) LSP UPA memberitahukan penerimaan permohonan banding dan memberikan laporan kemajuan dan hasil penanganan banding.

7) LSP UPA memberikan pemberitahuan resmi kepada pemohon banding mengenai akhir proses penanganan banding.



## **9. Keluhan**

1) LSP UPA memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan mengenai keluhan (prosedur LSPerson-UPA.PR12.00).

2) Uraian tentang proses penanganan keluhan dapat diakses tanpa permintaan. Prosedur memperlakukan semua pihak secara adil dan setara.

3) Kebijakan dan prosedur memastikan bahwa semua keluhan akan ditangani dan diproses dengan cara yang konstruktif, netral dan tepat waktu. Proses penanganan keluhan mencakup unsur dan metode berikut :

- Garis besar proses untuk penerimaan, validasi, investigasi keluhan dan keputusan tentang tindakan yang akan diambil dalam menanggapi hal itu;
- Pelacakan dan perekaman keluhan, termasuk tindakan yang dilakukan untuk merespon keluhan;
- Pemastian bahwa, jika berlaku, koreksi yang sesuai dan tindakan koreksi dilakukan.

4) Setelah menerima keluhan, LSP UPA mengkonfirmasi apakah keluhan tersebut berhubungan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya dan, jika demikian, selanjutnya ditanggapi.

5) Bila memungkinkan, LSP UPA memberitahu pihak yang mengajukan keluhan bahwa LSP UPA telah menerima permohonan keluhan dan memberikan laporan kemajuan dan hasilnya.

6) LSP UPA yang menerima keluhan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan.

7) Bila memungkinkan, LSP UPA menyampaikan pemberitahuan formal akhir proses penanganan keluhan kepada yang mengajukan keluhan.

8) Keluhan yang substantif terkait dengan person yang disertifikasi juga diserahkan oleh LSP UPA kepada person yang dikeluhkan tersebut pada waktu yang tepat.

9) Proses penanganan keluhan memperhatikan persyaratan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan dengan subjek yang dikeluhkan.

10) Keputusan yang akan dikomunikasikan kepada pihak yang mengajukan keluhan dibuat oleh, atau dikaji dan disetujui oleh, personel yang sebelumnya tidak terlibat dalam subyek yang dikeluhkan.