Zarządzenie nr 1

Przewodniczącego

Polskiej Komisji Akredytacyjnej

z dnia 24 kwietnia 2013 r.

w sprawie systemu zarządzania jakością

Polskiej Komisji Akredytacyjnej

Na podstawie § 7 ust. 3 pkt. 7 Statutu Polskiej Komisji Akredytacyjnej z dnia 10 listopada 2011 r., ustalam co następuje:

§ 1

Wprowadzam wewnętrzny system zarządzania jakością Polskiej Komisji Akredytacyjnej stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

W celu wykonania niniejszego zarządzenia powołuję Panią Izabelę Kwiatkowską – Sujka na Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 4

Z dniem podpisania traci moc decyzja nr 10/2011 z dnia 1 grudnia 2011 r. w sprawie zasad postępowania Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz decyzja nr 8/2012 z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie ustalenia kryteriów i trybu powoływania ekspertów Polskiej Komisji

PRZEWODNICZĄCY

POLSKIEJ KOMISJI AKREDYTACYJNEJ

Marek Rocki

Załącznik do
Zarządzenia Przewodniczącego PKA nr 1
z dnia 24 kwietnia 2013 r.

WEWNĘTRZNY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ POLSKIEJ KOMISJI AKREDYTACYJNEJ (PKA)

Definicje:
polityka jakości - część strategii organizacji, która dotyczy działania, rozwoju i doskonalenia systemu jakości. Zawiera deklaracje dotyczące wymagań, ciągłego doskonalenia, przeznaczenia niezbędnych dla rozwoju systemu zasobów, identyfikacji, spełniania potrzeb i oczekiwań oraz cele jakości. Polityka jakości jest dokumentem jawnym. Jest ona podstawą do ustanowienia celów i zadań w realizowanych procesach oraz stanowi ramy do utrzymania i doskonalenia celów organizacji oraz jej działań;
proces – zespół działań, których celem jest osiągnięcie określonego rezultatu;
procedura – tryb realizacji procesu zawierający opis uporządkowanych w czasie czynności, jakie należy wykonać, aby osiągnąć określony rezultat;
zapis – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych badań;
mapa procesów – graficzne ujęcie zespołu procesów oraz ich wzajemnych powiązań;
kanał komunikacyjny – sposoby porozumiewania się z otoczeniem zewnętrznym;
cykl PDCA – cykl Deminga (ang. Plan-Do-Check-Act) to schemat ilustrujący podstawową zasadę ciągłego doskonalenia. Cykl Deminga realizowany jest w czterech etapach związanych planowaniem, wdrażaniem i ciągłym doskonaleniem.

Podstawę budowy wewnętrznego systemu zarządzania jakością stanowi identyfikacja kluczowych procesów umożliwiających realizację zadań powierzonych Polskiej Komisji Akredytacyjnej w związku z wymaganiami sformułowanymi w ustawie z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym, aktach wykonawczych oraz „Europejskich standardach i wskazówkach dotyczących zapewnienia jakości w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego".

Model systemu zarządzania jakością Polskiej Komisji Akredytacyjnej funkcjonuje w cyklu PDCA związanym z planowaniem, wdrażaniem, nadzorowaniem i ciągłym doskonaleniem zidentyfikowanych procesów.

- **Planowanie** (ang. *Plan*) –ustanowienie polityki, określanie celów, procesów, odpowiedzialności, procedur i narzędzi niezbędnych do realizacji zadań PKA zgodnych z wymaganiami określonymi w przepisach powszechnie obowiązujących, a także oczekiwaniami interesariuszy i polityką organizacji,
- **Realizacja** (ang. *Do*) – wdrożenie i stosowanie polityki, środków nadzoru, procesów i procedur, metod realizacji celów i stosownych narzędzi.
- **Sprawdzenie** (ang. *Check*) – monitorowanie i pomiar procesów oraz ich wyników w odniesieniu do polityki, celów i stawianych im wymagań,
- **Doskonalenie** (ang. *Act*) – podejmowanie działań zmierzających do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

I. WARUNKI OGÓLNE

§ 1
Zakres systemu

1. System zarządzania jakością obejmuje swym zakresem obszar działalności Polskiej Komisji Akredytacyjnej określony w ustawie z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym.
2. Stosowanie systemu dotyczy organów Polskiej Komisji Akredytacyjnej, przewodniczących i członków zespołów działających w ramach obszarów kształcenia oraz wszystkich ekspertów Komisji, a także - w niezbędnym zakresie - pracowników Biura Polskiej Komisji Akredytacyjnej.

3. Organizację i tryb pracy Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz szczegółowe kompetencje jej organów określone są w Statucie Polskiej Komisji Akredytacyjnej. Organizację i tryb pracy Biura PKA określa Regulamin organizacyjny nadany przez Przewodniczącego Komisji.

§ 2
Cele systemu

1. Celem nadrzędnym systemu zarządzania jakością jest podniesienie skuteczności działań podejmowanych w związku z realizacją misji i strategii Polskiej Komisji Akredytacyjnej, ich ciągłe doskonalenie, a także zagwarantowanie realizacji ustawowych zadań w sposób gwarantujący powtarzalność cech jakościowych.
2. Celami szczegółowymi systemu są:
   - zapewnienie profesjonalizmu i obiektywizmu w zakresie realizowanych procesów,
   - zapewnienie zasobów umożliwiających realizację procesów na wysokim poziomie,
   - ciągłe doskonalenie i rozwój systemu zarządzania jakością,
   - doskonalenie kanałów komunikacji i współpracy z interesariuszami Komisji,
   - kształtowanie postaw projakościowych.
3. Skuteczna realizacja celów jest możliwa dzięki wdrożeniu i utrzymaniu podejścia procesowego do zarządzania jakością w Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz poprzez następujące działania:
   - identyfikowanie i rejestrowanie problemów jakościowych związanych z realizowanymi zadaniami i funkcjonowaniem systemu,
   - prawidłowe planowanie oraz nadzór nad realizowanymi zadaniami,
   - podnoszenie kwalifikacji i zdobywanie nowych kompetencji przez osoby pracujące na rzecz Komisji,
   - zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz i na zewnątrz Komisji,
   - zapoznawanie wszystkich osób pracujących na rzecz Komisji z polityką jakości i jej celami,
   - kształtowanie kultury jakości Komisji poprzez egzekwowanie zgodności czynności wykonywanych przez członków, ekspertów i pracowników Biura z wymaganiami procedur, a także budowanie poczucia wspólnej odpowiedzialności za jakość i ułatwianie inicjowania zmian projakościowych,
   - organizowanie audytów i przeglądów systemu oraz podejmowanie działań zapobiegawczych i korygujących.

§3
Odpowiedzialność

1. Nadzór nad wewnętrznym systemem zarządzania jakością pełni Przewodniczący Polskiej Komisji Akredytacyjnej. Ponadto Przewodniczący:
   - koordynuje prace związane z opracowaniem polityki jakości,
   - podejmuje decyzje związane z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem systemu zarządzania jakością, w tym określa procedury,
   - zapewnia warunki organizacyjne niezbędne do funkcjonowania i doskonalenia systemu zarządzania jakością,
   - zatwierdza mechanizmy komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
   - promuje świadomość projakościową oraz podejście procesowe do zarządzania jakością.
2. Przewodniczący powołuje Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, którego zakres obowiązków obejmuje:
   - wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością, zgodnie z opracowanym przez

siebie harmonogramem,
- przygotowanie planu audytów wewnętrznych, a także powołanie oraz szkolenie audytorów,
- przygotowanie corocznych przeglądów systemu,
- współuczestniczenie w działaniach zmierzających do przeprowadzenia cyklicznych przeglądów zewnętrznych Polskiej Komisji Akredytacyjnej przez instytucje zewnętrzne,
- przedstawianie Przewodniczącemu okresowych sprawozdań z funkcjonowania systemu, uwzględniających informacje dotyczące potrzeb związanych z rozwojem i doskonaleniem systemu,
- nadzorowanie i monitorowanie działań doskonalących, przy zachowaniu integralności systemu w trakcie wprowadzanych w nim zmian,
- podejmowanie działań zmierzających do upowszechnienia wśród osób pracujących na rzecz Komisji wiedzy o wymaganiach i funkcjonowaniu systemu.

3. Przewodniczący poszczególnych zespołów obszarów kształcenia sprasowują osobisty nadzór nad przebiegiem procesów w zespołach i ponoszą odpowiedzialność za:
   - bieżące monitorowanie poprawności realizowanych w zespołach procesów,
   - podnoszenie świadomości w zakresie wymagań systemu zarządzania jakością wśród członków zespołu oraz ekspertów współpracujących z zespołem,
   - inicjowanie działań korygujących i zapobiegawczych,
   - przedstawianie Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością okresowych informacji w zakresie realizacji procesów w zespole, w tym rocznych sprawozdań z działalności, oraz potrzeb związanych z rozwojem i doskonaleniem.
4. Odpowiedzialność członków i ekspertów Polskiej Komisji Akredytacyjnej określona została w Statucie oraz Kodeksie Etyki i uszczegółowiona w przyjętych procedurach.

II. PLANOWANIE

§ 1
Polityka

1. Planowanie w obszarze zarządzania jakością w Polskiej Komisji Akredytacyjnej jest procesem ciągłym i jest realizowane przede wszystkim poprzez:
   - określenie wizji, misji, strategii i polityki jakości,
   - identyfikację celów jakościowych,
   - identyfikację procesów i ich wzajemnych powiązań,
   - określenie zasobów,
   - określenie odpowiedzialności i procedur, w tym odnoszących się do doskonalenia jakości,
   - określenie harmonogramów realizacji zadań.
2. Wizja, misja, strategia i polityka jakości uchwalane są na posiedzeniu plenarnym Polskiej Komisji Akredytacyjnej i komunikowane interesariuszom wewnętrznym i zewnętrznym Komisji.
3. Polityka jakości i cele jakościowe są powiązane z misją i strategią Komisji oraz stanowią podstawę realizacji działań w obszarze zarządzania jakością Polskiej Komisji Akredytacyjnej.

§2
Procesy

1. Wszystkie procesy niezbędne w systemie zarządzania jakością zostały określone na Mapie Procesów, stanowiącej załącznik 1 do niniejszego dokumentu.

2. Do każdego wyznaczonego procesu zostały określone cele, procedury i zakres odpowiedzialności na poszczególnych etapach jego realizacji (załącznik nr 2).
3. Realizacja procesów jest monitorowana i kontrolowana zgodnie z wymaganiami określonymi w powszechnie obowiązujących oraz wewnętrznych przepisach Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz z uwzględnieniem niezbędnego wyposażenia i kwalifikacji zasobów ludzkich.

§3
Zasoby

1. Do funkcjonowania , doskonalenia oraz rozwoju systemu zarządzania jakością Polskiej Komisji Akredytacyjnej zapewniane są niezbędne zasoby.
2. Zarządzanie zasobami realizowane jest przez Przewodniczącego Polskiej Komisji Akredytacyjnej zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz wewnętrznymi uregulowaniami Komisji z uwzględnieniem konieczności zachowania przejrzystych kryteriów i procedur.
3. Potrzeby i plany Polskiej Komisji Akredytacyjnej formułowane w odniesieniu do zasobów są komunikowane interesariuszom wewnętrznym i zewnętrznym.
4. Polska Komisji Akredytacyjna stosuje mechanizm niepowodujący sprzeczności interesów oraz egzekwuje jego stosowanie w pracy członków i ekspertów.

§4
Procedury

1. Procedury stosowane w pracy Polskiej Komisji Akredytacyjnej określają sposób realizacji procesu lub jego części, odpowiedzialność osób podejmujących działania na różnych jego etapach, zasady dokumentowania czynności, w tym także wzory zapisów.
2. Procedury są udostępniane interesariuszom wewnętrznym i zewnętrznym Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz są publikowane na jej stronach internetowych.
3. Wykaz procesów i procedur stanowi załącznik nr 3 do niniejszego systemu zarządzania jakością.

§ 5
Harmonogramy

1. W odniesieniu do zadań Polskiej Komisji Akredytacyjnej sporządzane są, zgodnie z procedurami i/lub powierzonymi zakresami obowiązków, harmonogramy pracy, zarówno w ujęciu krótkookresowym jak i długookresowym.
2. Harmonogramy pracy Polskiej Komisji Akredytacyjnej przyjmowane są uchwałą Prezydium Komisji.
3. Niezbędny zakres planowania zadań Polskiej Komisji Akredytacyjnej został uwzględniony w procedurach realizacji wytyczonych procesów.

III. REALIZACJA

§ 1

Realizacja procesów objętych systemem zarządzania jakością jest nadzorowana przez osoby uprawnione, zgodnie z przyjętymi procedurami.

IV. SPRAWDZANIE

§ 1
Monitorowanie i pomiar

1. Polska Komisja Akredytacyjna monitoruje i dokonuje na bieżąco pomiarów skuteczności wszystkich procesów w odniesieniu do realizowanej polityki, celów oraz stawianych im wymagań ilościowych (m.in. określonych w harmonogramach, wskaźnikach) lub jakościowych (m.in. w przepisach powszechnie obowiązujących oraz wewnętrznych).
2. W pomiarach wykorzystywane są:
   a) mechanizm zewnętrznych informacji zwrotnych,
   - badania ankietowe kierowane do uczelni,
   - „skrzynka jakości",
   - cykliczne przeglądy zewnętrzne działalności PKA, dokonywane przez instytucje krajowe i międzynarodowe,

   b) mechanizm wewnętrznych informacji zwrotnych
   - badanie ankietowe członków i ekspertów PKA,
   - opinie formułowane nt. problemów jakościowych przez członków, ekspertów i pracowników Biura,
   - audyty wewnętrzne,
   - przeglądy systemu zarządzania,
   - cykliczna samoocena działań PKA.
3. Szczegółowe zasady monitorowania i pomiaru skuteczności procesów są określone w procedurze dokonywanie przeglądu systemu zarządzania jakością.

§ 2
Analiza

1. Analiza obejmująca wyniki monitorowania i pomiaru ma na celu określenie skuteczności stosowanego systemu oraz jego doskonalenie.
2. Analiza wyników dokonywana jest przez osoby lub zespoły upoważnione przez Przewodniczącego Polskiej Komisji Akredytacyjnej, który określa również częstotliwość prowadzenia badań.
3. Za bieżącą analizę wniosków i uwag zgłaszanych przez interesariuszy oraz przekazywanie ich w formie opracowań wraz z propozycjami działań korygujących Przewodniczącemu PKA odpowiada Pełnomocnik ds. wewnętrznego systemu zarządzania jakością.
4. Wyniki pochodzące z przeprowadzonych analiz są przekazywane Przewodniczącemu Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz publikowane, a wnioski z nich płynące są podstawą ewentualnych działań doskonalących.

V. DOSKONALENIE

§ 1
Przeglądy

1. System poddawany jest corocznym przeglądom dokonywanym przez Pełnomocnika ds. wewnętrznego systemu zarządzania jakością, mającym na celu weryfikację i aktualizację polityki jakości oraz wprowadzanie zmian w systemie, przy poszanowaniu zasady jego integralności.
2. Do określenia zakresu procesu doskonalenia wykorzystywane są przede wszystkim polityka jakości, cele jakościowe, a także wyniki audytów wewnętrznych oraz wyniki przeglądów wewnętrznych i zewnętrznych.
3. Odpowiedzialność za stałe doskonalenie systemu zarządzania jakością Polskiej Komisji Akredytacyjnej ponosi Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością. W procesie ciągłego doskonalenia uczestniczy również kierownictwo Polskiej Komisji Akredytacyjnej oraz jej Biura poprzez wnoszenie propozycji oraz inicjowanie działań doskonalących.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1
Komunikacja z otoczeniem

Polska Komisja Akredytacyjna doceniając znaczenie nowoczesnych form komunikacji oraz mając na względzie potrzebę wspierania procesów doskonalenia przez dialog z interesariuszami wprowadza:

- ogólnodostępny panel informacyjny systemu zarządzania jakością w Komisji dostępny pod dedykowanym adresem www.pka.jakosc.edu.pl;
- publicznie dostępne narzędzia zbierania informacji od interesariuszy w postaci tzw. „skrzynki jakości" stanowiące integralną część witryny www.pka.jakosc.edu.pl;

§ 2
Narzędzia informatyczne

1. Funkcjonowanie systemu jest wspierane przez narzędzia informatyczne zapewniające dynamiczne zarządzanie treścią, umożliwiające modularną rozbudowę realizowanych funkcji, mierzenie skuteczności polityki informacyjnej, dynamiczne reagowanie na potrzeby otoczenia, budowanie nowoczesnych form komunikacji oraz skuteczne przekazywanie informacji nt. przyczyn i spodziewanych efektów wprowadzanych zmian.
2. Za bieżące monitorowanie technicznych aspektów funkcjonowania panelu informacyjnego odpowiada administrator systemu.

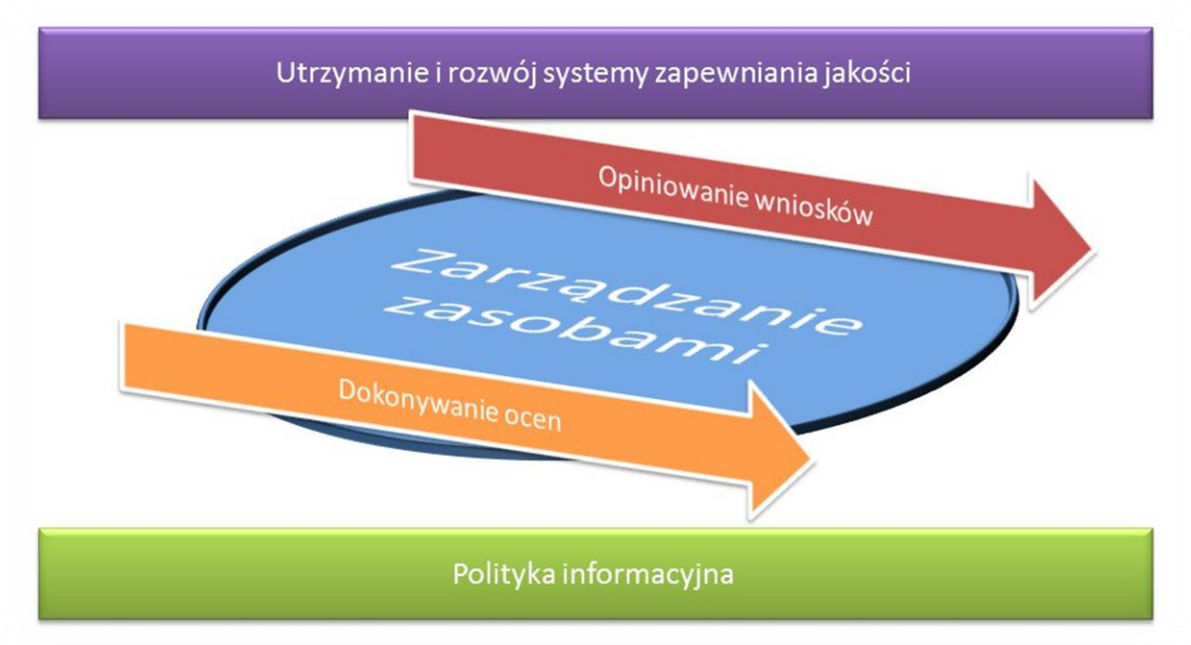
§ 3
Gromadzenie i udostępnianie informacji

1. Generalną zasadą polityki informacyjnej w zakresie systemu zapewniania jakości jest ustanowienie publicznego dostępu do danych dotyczących:
    - polityki jakości oraz celów,
    - zidentyfikowanych procesów,
    - procedur postępowania Komisji, jej członków i ekspertów oraz – w stopniu wynikającym z zakresu powierzonych zadań – pracowników Biura PKA,
    - monitorowania, mierzenia, analizowania i doskonalenia działań Komisji,
    - zamierzeń i etapów realizacji wyznaczonych celów.
2. Publicznie dostępne narzędzia zbierania informacji od interesariuszy obejmują co najmniej mechanizm otwartego kontaktu umożliwiający przekazanie Komisji informacji w sposób anonimowy, tj. niewymagający kontaktu osobistego z Władzami Polskiej Komisji Akredytacyjnej, logowania na stronie internetowej, ani podawania danych identyfikacyjnych.
3. Ponadto Komisja rozwija dotychczas stosowane formy elektronicznej komunikacji zamkniętej, tj. adresowane do określonych grup odbiorców ankiety i głosowania elektroniczne.

§ 4
Publiczny dostęp

Dostęp do panelu informacyjnego systemu zapewniony jest bezpośrednio oraz za pomocą wyraźnego odnośnika ze strony głównej Polskiej Komisji Akredytacyjnej (www.pka.edu.pl).

Załącznik nr 1. Mapa procesów



Załącznik nr 2 Procedury

1. oceny programowej,
2. oceny instytucjonalnej,
3. oceny programowej dokonywanej na wniosek uczelni,
4. oceny instytucjonalnej dokonywanej na wniosek uczelni,
5. oceny programowej dokonywanej na wniosek Ministra,
6. oceny instytucjonalnej dokonywanej na wniosek Ministra,
7. powtórnej oceny programowej,
8. powtórnej oceny instytucjonalnej,
9. opiniowania wniosków,
10. rozpatrywania wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy,
11. wyrażania opinii o jakości kształcenia w danej jednostce organizacyjnej uczelni ubiegającej się o nadanie uprawnień do nadawania stopnia naukowego doktora i doktora habilitowanego,
12. publikowania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej PKA,
13. monitorowania ankiet,
14. protokołowania posiedzeń Prezydium i Zespołów PKA,
15. odbywania podróży zagranicznych,
16. obiegu dokumentów dotyczących zamówień publicznych,
17. obiegu umów i delegacji,
18. kryteria i tryb powoływania ekspertów Polskiej Komisji Akredytacyjnej.

Załącznik nr 3. Wykaz procesów wraz z przypisanymi procedurami i odpowiedzialnością

Nazwa procesu	Cel	Procedury	Odpowiedzialność
Ocena jakości	1. Terminowa realizacja procesu. 2. Merytoryczna poprawność rozstrzygnięć. 3. Utrzymanie ustalonych wymagań jakościowo-ilościowych.	Ocena programowa	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Ocena programowa dokonywana na wniosek uczelni	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Ocena programowa dokonywana na wniosek Ministra	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Powtórna ocena programowa	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Ocena instytucjonalna	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Ocena instytucjonalna dokonywana na	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik

		wniosek uczelni	odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Ocena instytucjonalna na wniosek Ministra	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Powtórna ocena instytucjonalna	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, pracownik odpowiedzialny za ankietyzację, ABI, Sekretarz PKA, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Procedura głosowania elektronicznego.	Przewodniczący i sekretarze zespołów / Przewodniczący PKA oraz pracownik Biura odpowiedzialny za przeprowadzenie głosowania.
		Rozpatrywanie wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy.	Przewodniczący i sekretarz właściwego zespołu obszarów kształcenia, przewodniczący, sekretarz zespołu ds. odwołań, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
Opiniowanie	1. Terminowa realizacja procesu. 2. Merytoryczna poprawność rozstrzygnięć. 3. Utrzymanie ustalonych wymagań jakościowo-ilościowych.	Opiniowanie wniosków	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Rozpatrywanie wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy	Przewodniczący i sekretarz właściwego zespołu obszarów kształcenia, przewodniczący oraz sekretarz zespołu ds. odwołań, Prezydium

			PKA, Przewodniczący PKA
		Wyrażanie opinii o jakości kształcenia w jednostce organizacyjnej ubiegającej się o nadanie uprawnień do nadawania stopnia doktora i doktora habilitowanego	Przewodniczący oraz sekretarze zespołów, Prezydium PKA, Przewodniczący PKA
		Procedura głosowania elektronicznego.	Przewodniczący i sekretarze zespołów / Przewodniczący PKA oraz pracownik Biura odpowiedzialny za przeprowadzenie głosowania.
Zarządzanie zasobami	1. Zapewnienie odpowiednich zasobów. 2. Podnoszenie kwalifikacji. 3. Zapewnienie właściwego obiegu dokumentów. 4. Zapewnienie odpowiedniej infrastruktury, narzędzi i wyposażenia.	Powoływania ekspertów	Przewodniczący PKA oraz Dyrektor Biura PKA, przewodniczący oraz sekretarze zespołów.
		Szkoleń wewnętrznych	Pełnomocnik ds. wewnętrznego systemu zarządzania jakością, Administrator Bezpieczeństwa Informacji
		Odbywania podróży zagranicznych	Zastępca Dyrektora Biura PKA, Główna Księgowa, pracownik ds. współpracy międzynarodowej, wyjeżdżający.
		Obieg dokumentów dotyczących zamówień publicznych	Dyrektor Biura PKA, Zastępca Dyrektora Biura PKA, pracownik ds. zamówień publicznych.
		Obieg umów i delegacji	Sekretariat Biura, Sekretarze zespołów, Księgowość PKA, Zastępca Dyrektora Biura PKA, Dyrektor Biura,

Utrzymanie i rozwój systemu zarządzania jakością	1. Doskonalenie systemu. 2. Monitorowanie, pomiar, analiza.	Procedura zbierania i analizy informacji od interesariuszy	Przewodniczący PKA, Pełnomocnik ds. systemu zapewniania jakości
		Monitorowanie ankiet	Pracownik wyznaczony przez Dyrektora Biura PKA, Sekretarz PKA, Pełnomocnik ds. wewnętrznego systemu zarządzania jakością,
		Audyt wewnętrzny	Pełnomocnik ds. systemu zapewniania jakości, audytor wewnętrzny.
		Przegląd systemu zarządzania jakością	Pełnomocnik ds. systemu zapewniania jakości.
		Cykliczny, zewnętrzny przegląd działań Polskiej Komisji Akredytacyjnej.	Wiceprzewodniczący PKA ds. międzynarodowych, Pełnomocnik ds. systemu zapewniania jakości
Polityka informacyjna	Skutecznie informowanie interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych	Publikowanie informacji na stronie internetowej Komisji.	Wyznaczony pracownik Biura PKA.
		Prowadzenie panelu informacyjnego systemu zapewniania jakości.	Osoba wyznaczona przez Przewodniczącego PKA.
		Protokołowanie posiedzeń Prezydium i zespołów PKA	Wyznaczony pracownik Biura PKA