

Qualitätstag Kompakt

Managementsysteme auditieren

auf Basis DIN EN ISO 19011:2018 - Neuerungen und praktische Umsetzung

6. DGQ-Qualitätstag in Frankfurt, 28.11.2019



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Wer steckt dahinter?

Thomas Votsmeier - Thomas Votsmeier, Dipl.-Ing., ist Leiter "Normung / internationale Kooperationen" und seit 1998 bei der DGQ tätig. Hier hat er z.B. das Bildungsangebot im Bereich OHS und Umweltmanagement aufgebaut. Ab 2002 war er verantwortlich für das International Training und von 2007 bis 2016 für die Personenzertifizierung. Er engagiert sich in verschiedenen Fachgremien bei der European Organisation for Quality (EOQ), der International Personnel Certification Association (IPC), dem Deutschen Institut für Normung und International Standard Organisation (ISO).

Ziel des Workshops

„Neuerungen der ISO 19011 kennenlernen und praktische Umsetzung beispielhaft durchführen“

Ablauf:

Einführungsvortrag zu Zielen und Änderungen der Revision (30min)

Parallele Workshops / Gruppenarbeiten

Workshop „Auditprogramm“ (30min)

Workshop „Audits durchführen“ (30min)

Workshop „Kompetenz und Beurteilung von Auditoren“ (30min)

Ergebniszusammenfassung durch die Workshopmoderatoren (15min)

Diskussion

Aufgabenstellungen zum Workshop „Auditprogramm“

Versetzen Sie sich in die Funktion des Verantwortlichen für das Auditprogramm in Ihrer Organisation:

Wie legen Sie Auditprogrammziele fest und was berücksichtigen Sie dabei?

Wie legen Sie ein Auditprogramm fest und was berücksichtigen Sie dabei?

Aufgabenstellungen zum Workshop „Audits durchführen“

Versetzen Sie sich in die Funktion des leitenden Auditors in Ihrer Organisation:

Was ist bei der Auditvorbereitung und Planung zu berücksichtigen – wie gehen Sie dabei mit Risiken und Chancen um?

Wie führen Sie das Audit durch mit welchen Phasen und Aktivitäten und welche alternativen Auditmethoden kommen für Sie in Frage?

Aufgabenstellungen zum Workshop “Kompetenz und Beurteilung von Auditoren”

Versetzen Sie sich in die Funktion der Personen, die sicherstellen sollen, dass eingesetzte Auditoren kompetent sind, das spezifische Audit durchzuführen.

Wie ermitteln Sie die Anforderungen an die Kompetenz der Auditoren und wie weisen Sie die Kompetenz der Auditoren nach?

Welche allgemeinen und audit- bzw. disziplinspezifischen Kompetenzen sind grundsätzlich erforderlich, um Audits zielgerichtet durchführen zu können?

Wichtige Ergebnisse des Workshops

Die Teilnehmer kamen zu dem Ergebnis, dass der umfangreiche und hilfreiche Ansatz des Audit-Leitfadens nur rudimentär bekannt war. Die ISO 19011 ist zwar eine der bedeutendsten Normen im Managementsystem-Umfeld, aber eine Auseinandersetzung mit den Inhalten findet in der Praxis eher selten statt.

Die logische Vorgehensweise bei Auditprogrammplanung und –durchführung sowie die daraus abzuleitenden Einzelaudits wurde als sehr hilfreich empfunden, um aus ständig wiederkehrenden, inhaltlich wenig relevanten Auditprogrammen auszusteigen und stattdessen wertschöpfende Audits in Abstimmung mit der Leitung und den Unternehmensinteressen durchzuführen.

Die Auseinandersetzung mit der Notwendigkeit, spezifisch für das jeweilige Audit kompetente Auditoren einsetzen zu können ergab ebenfalls Lerneffekt bei den Teilnehmern. Wie man die Sollkompetenz ermitteln kann und dann interne Auditoren ausbilden und befähigen kann ist eine weitere wichtige Facette.

Der Austausch der Teilnehmer untereinander mit ihren spezifischen Auditerfahrungen gespiegelt am theoretischen Ideal des Audit Leitfadens erzeugte einige Aha – Effekte. Es entstand

ein Interesse, neue Zielsetzungen, Vorgehensweisen und Methoden anzuwenden um das Audit zukünftig als Werkzeug zu gesteigertem Unternehmenserfolg einzusetzen.

Das weitere Vorgehen

Inhalte sind veröffentlicht auf youtube

https://www.youtube.com/watch?v=7_StjNzyH58

<https://www.youtube.com/watch?v=Ddf4w0UsizY>

https://www.youtube.com/watch?v=x87AJZoH_80

<https://www.youtube.com/watch?v=EluhWDuMes0>

Lesens- und sehenswert

DIN EN ISO 19011 2018

DGQ Leitfaden „Willkommen in der Welt des Audits“ 11-2019

Kontaktdaten

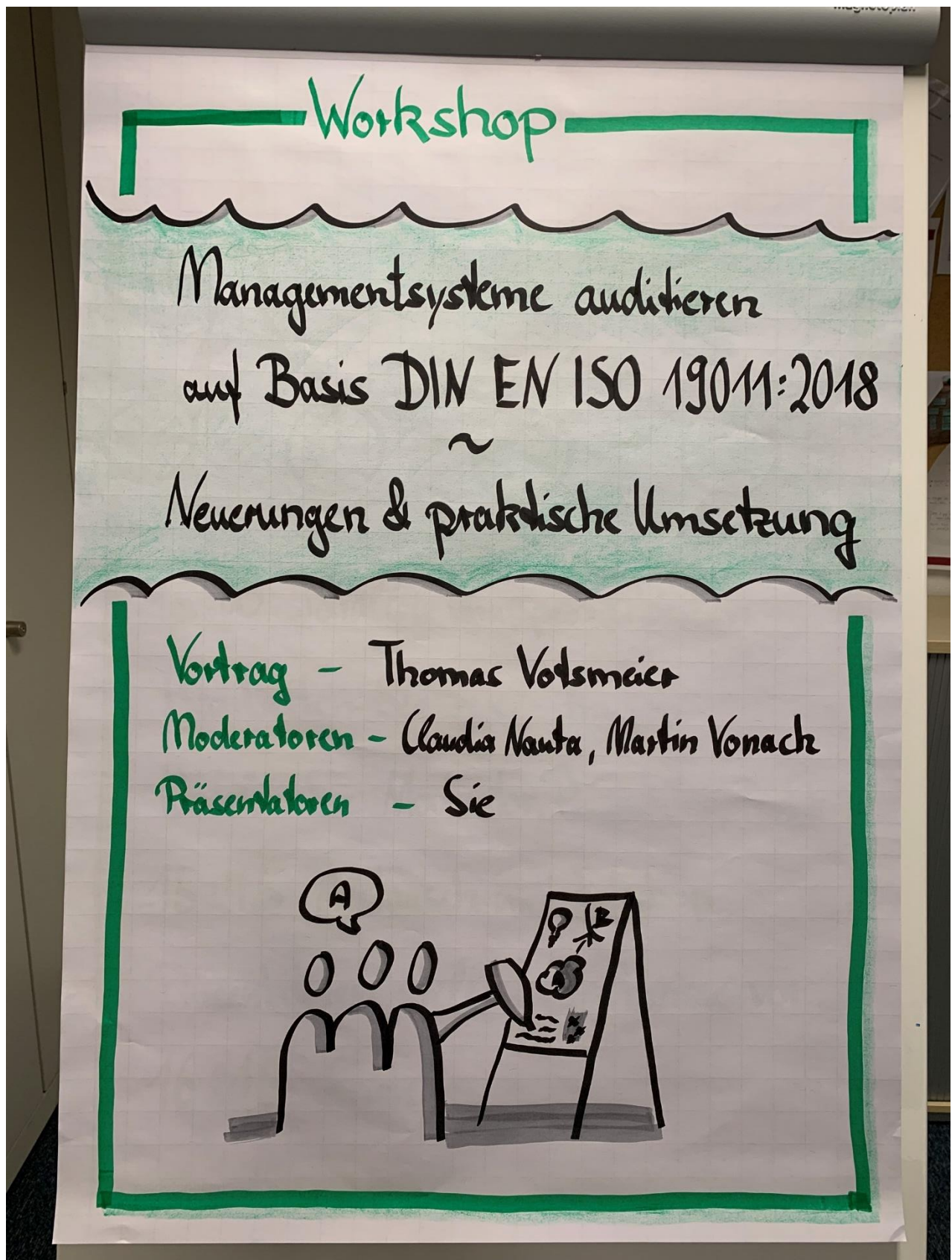
Deutsche Gesellschaft für Qualität

August-Schanz-Straße 21A

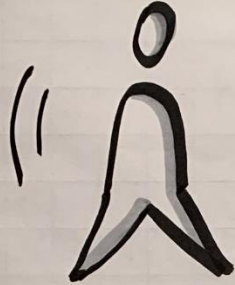
60433 Frankfurt am Main

T +49(0)69-954 24-0

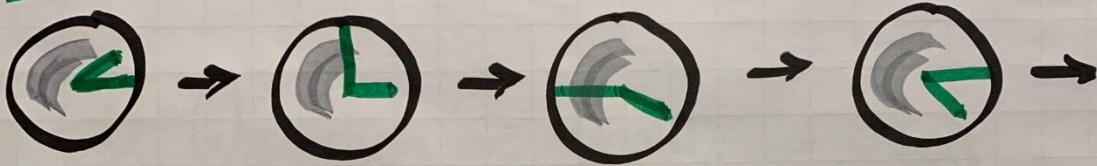
F +49(0)69-954 24-133



Ablauf



14:15 Vortrag



15:00 Parallele Gruppenarbeiten

Bearbeiten Sie zwei Fragen.

Wählen Sie Moderator, Präsentator, Problk.

15:45 Austausch im Workshop

Präsentatoren stellen Ergebnisse vor.

16:15 Ende

Gruppe 1

Auditprogramm

Sie verantworten das Auditprogramm.

① Wie legen Sie Auditprogrammziele fest und was berücksichtigen Sie dabei?



② Wie legen Sie das Auditprogramm fest und was berücksichtigen Sie dabei?



Produktions-
unternehmen

mehrere
Standorte

1. Verwaltung
2. Produktions-
stätten

ISO 30001/14001
Konformität
Managementsystem

Leistungs-
fähigkeit der
Prozesse

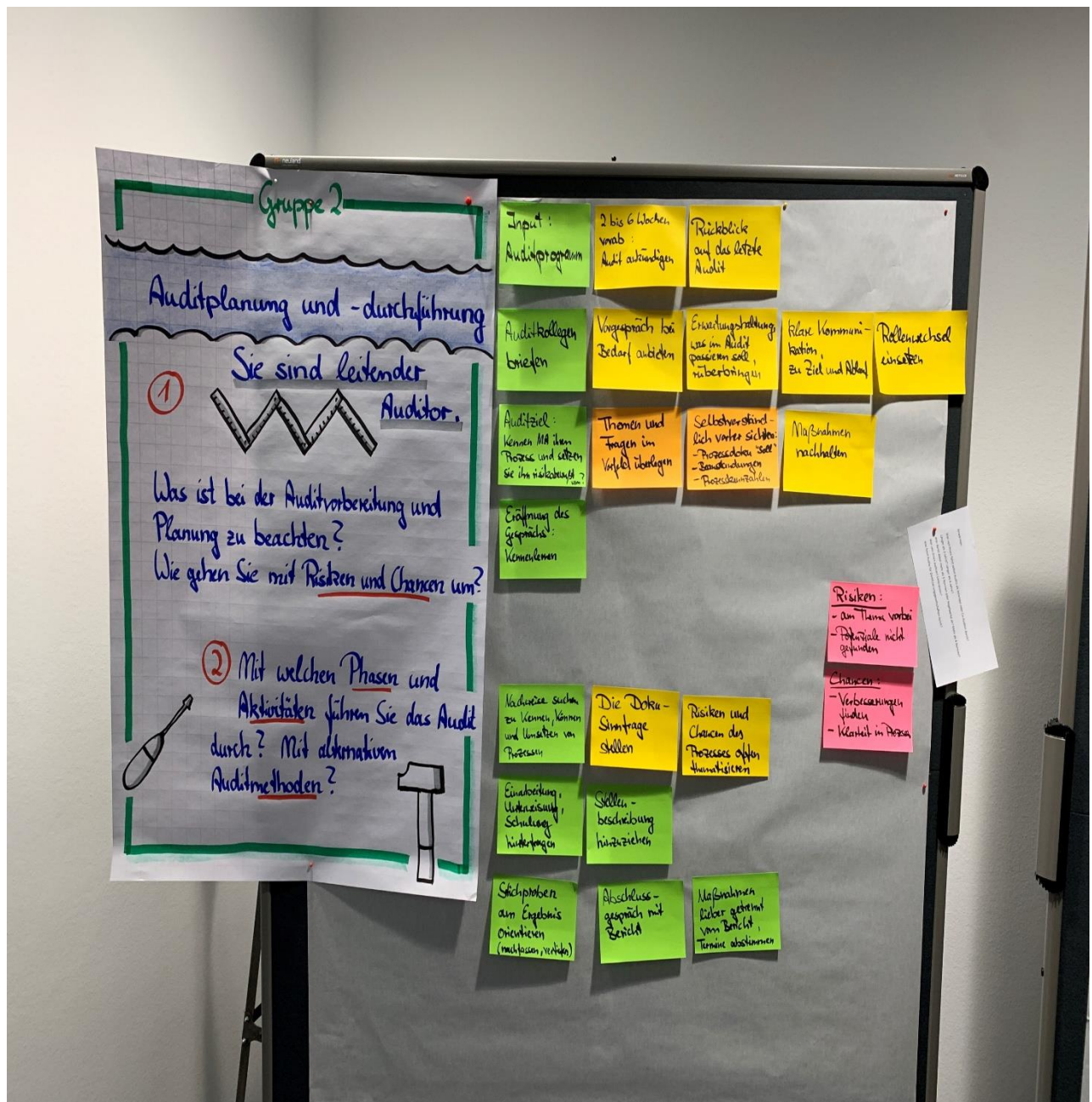
Führung nach
Zielen, Befragungs-
Strategie

Organisations-
änderungen berücksichtigen
(Kontextbeobachtung)

Veränderungen
- Markt
- Kunden

Management-
bewertung

Vorgangsgänge
Audits



Input :
Auditprogramm

2 bis 6 Wochen
vorab :
Audit ankündigen

Rückblick
auf das letzte
Audit

Auditkollegen
briefen

Vorgespräch bei
Bedarf anbieten

Erwartungshaltung,
was im Audit
passieren soll,
überbringen

Klare Kommuni-
kation,
zu Ziel und Ablauf

Rollenwechsel
einsetzen

Auditziel :
kennen MA ihren
Prozess und setzen
sie ihm risikobewusst um?

Themen und
Fragen im
Vorfeld überlegen

Selbstverständ-
lich vorher sichten:
- Prozessdok. "soll"
- Baustandungen
- Prozesskennzahlen

Maßnahmen
nachhalten

Eröffnung des
Gesprächs :
Kennenlernen

Risiken :

- am Thema vorbei
- Potenziale nicht gefunden

Chancen :

- Verbesserungen finden
- Klarheit im Prozess

Nachweise suchen
zu kennen, können
und umsetzen von
Prozessen

Die Doku-
Sinnfrage
stellen

Risiken und
Chancen des
Prozesses offen
thematizieren

Einarbeitung,
Unterstützung,
Schulung
hinterfragen

Stellen-
beschreibung
hinzuziehen

Stichproben
am Ergebnis
orientieren
(nachfassen, vertiefen)

Abschluss-
gespräch mit
Bericht

Maßnahmen
lieber getrennt
vom Bericht,
Termine abstimmen

Gruppe 3

Kompetenz und Beurteilung von Auditoren

Sie stellen sicher, dass eingesetzte
Auditoren kompetent sind.

① Wie ermitteln Sie die Kompetenz-
anforderungen und
wissen diese nach?

② Welche allgemeinen
und audit- bzw.
disziplinspezifischen Kompetenzen
sind grundsätzlich erforderlich?

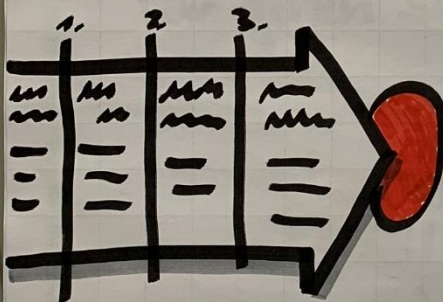


Gruppe 1

Auditprogramm

Sie verantworten das Auditprogramm.

① Wie legen Sie Audit-
programmziele fest und
was berücksichtigen Sie dabei?



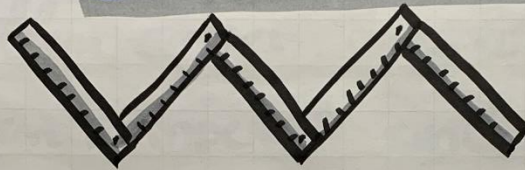
② Wie legen Sie das
Auditprogramm fest
und was berücksichtigen
Sie dabei?

Gruppe 2

Auditplanung und -durchführung

Sie sind leitender Auditor.

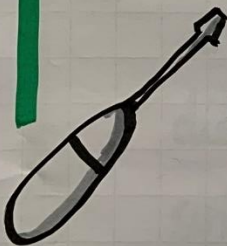
①



Was ist bei der Auditvorbereitung und Planung zu beachten?

Wie gehen Sie mit Risiken und Chancen um?

② Mit welchen Phasen und Aktivitäten führen Sie das Audit durch? Mit alternativen Auditmethoden?



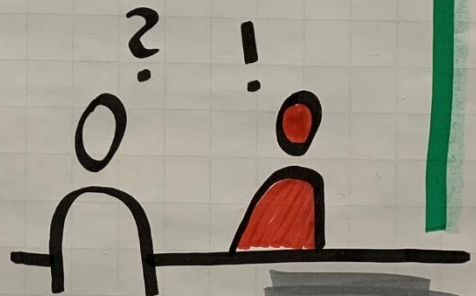
Gruppe 3

Kompetenz und Beurteilung von Auditoren

Sie stellen sicher, dass eingesetzte
Auditoren kompetent sind.

① Wie ermitteln Sie die Kompetenz-
anforderungen und
weisen diese nach?

② Welche allgemeinen
und audit - bzw.
disziplinspezifischen Kompetenzen
sind grundsätzlich erforderlich?



Auditoren kompetenz

Prod: A Verw.: B

FRANKFURT
HOLM

Orte	Jan	Feb	März	Apr	Mai	Jun	Juli	Aug	Sep	Okt
<u>Prod. 1</u>										
WE	X						X			
AV	X						X			
Fert.	X						X			
Lager			X				X			
<u>Prod. 2</u>										
WE		X					X			
AV		X					X			
Fert		X					X			
Lager			X				X			
<u>Verw.</u>										
Einkauf					X				X	
Vertrieb				X					X	
Leitung	X								X	

www.frankfurt-holm.de

- Räumlich
- Organisatorisch
- Zeiten Audits
- Kompetenzen

Zeitl. Rahmen
3 Jahre / Jährlich

Art des
Audits festlegen

- Prozess
- Produkt
- System

Audit -
methoden

- Dokumentenaudit
- Interview
- Remote

Chancen /
Risiken

Zusammen-
legung von
Audits

R
- keine Zeit
- Fachlichkeit
Auditorien nicht
gegeben

Ressourcen

Team
- Fachkompetenz
- Sprachkompetenz
- Sozialkompetenz

Zeit

Auditprogramm
↓
Auditaufträge



