

Herzlich Willkommen

**DIN EN ISO 19011:2011**  
Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen



Dipl.-Ing. (FH) Olaf Stuka  
Leiter DGQ-Regional  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**Inhalt** **DGQ**

**Vorstellung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ)**  
**Ausgangspunkt und Ziele der Überarbeitung von ISO 19011**  
**Beziehungen ISO 19011 zur ISO/IEC 17021**  
**Überblick der wichtigsten Änderungen von ISO 19011:2011**

- Q **Anwendungsbereich**
- Q **Begriffe und Definitionen**
- Q **Änderungen bei Auditprinzipien**
- Q **Änderungen bei Management eines Auditprogramms und Durchführung eines Audits**
- Q **Änderungen zur Kompetenz von Auditoren**
- Q **Informative Anlagen A und B**

**Aktueller Stand und Ausblick, Diskussion**

Revision ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 1

**Verstehen.  
Verbessern.  
Verantworten.**



**Die DGQ – Ihr Partner in Qualität**

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**Inhalt** **DGQ**

- Q **Unsere Vision**
- Q **Unsere Mission**
- Q **Die DGQ**
- Q **Unsere Organisationen**
  - > DGQ Verein
  - > DGQ Weiterbildung
  - > DGQ Beratung
  - > DGQ Forschung
  - > DGQ Best Practice
- Q **Organigramm mit Beteiligungsverhältnissen**
- Q **Internationales Netzwerk**

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 3

**Unsere Vision** **DGQ**

- Q Die Deutsche Gesellschaft für Qualität ist die bedeutendste Organisation zur Förderung von Spitzenleistung.
- Q In Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung, Gesellschaft und Politik sind wir als Partner und Meinungsbildner unverzichtbar.
- Q Unser Name steht für innovative wissensbasierte Leistungen.
- Q Unsere Mitglieder vertreten alle gesellschaftlich relevanten Bereiche und zukunftsorientierten Branchen.

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 4

**Unsere Mission** **DGQ**

**Wir**

- Q gestalten Netzwerke
- Q befähigen Menschen
- Q entwickeln Organisationen
- Q generieren Wissen
- Q verbessern Leistungsfähigkeit und Innovation

**zum nachhaltigen Erfolg unserer Mitglieder, Kunden und Partner.**

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 5

**Unsere Organisationen** DGQ

**Die DGQ**  
„Qualität gestalten – Spitzenleistungen entwickeln“

DGQ e.V.  
Wir gestalten Netzwerke und zertifizieren Personen

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 6

**Unsere Dienstleistungen - DGQ e.V.** DGQ

**DGQ e.V. / Netzwerk**

<p><b>Claim</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Wir gestalten Netzwerke</b></p>	<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertennetzwerk in Systemen und Methoden des Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitssicherheits- u. Gesundheitsmanagements</li> <li>• Herausgeber der Fachzeitschrift "OZ - Qualität und Zuverlässigkeit"</li> <li>• Regional, national, international vernetzt</li> </ul>
<p><b>Daten &amp; Fakten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründung: 1952 in Frankfurt am Main</li> <li>• Satzungsauftrag: "Verbreitung des Qualitätsmanagements"</li> <li>• Mitglieder: ca. 1.000 Firmen, ca. 6.000 Personen</li> <li>• Landesgeschäftsstellen: Berlin, Frankfurt a.M., Hamburg, Stuttgart</li> <li>• 62 Regionalkreise, 500 VA, 12.000 TN pro Jahr</li> <li>• DGQ-Schriftenreihe: &gt; 90 Titel</li> <li>• QM-bezogene Normungsarbeit</li> </ul>	<p><b>Ausgewählte Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche und Firmen-Mitgliedschaft</li> <li>• Regionalkreise: Erfahrungsaustausch vor Ort</li> <li>• Gemeinschaftsarbeit: Wissen aus der Praxis für die Praxis, Meinungsführerschaft</li> <li>• Verleihung des Walter-Masing-Preises für persönliche Leistungen im Qualitätsmanagement</li> </ul>

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 7

**Unsere Dienstleistungen - der Verein** DGQ

**DGQ e.V. / Personalzertifizierung**

<p><b>Claim</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Wir zertifizieren Personen</b></p>	<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung spezifischer, marktorientierter Zertifizierungsprogramme für Personen</li> <li>• Entwicklung harmonisierter Bildungs- und Zertifizierungskonzepte in Europa</li> <li>• Anerkannte kompetente Stelle für die Zertifizierung von Personen</li> </ul>
<p><b>Daten &amp; Fakten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ca. 6.500 DGQ- und ca. 1.700 EOQ-Zertifikate pro Jahr (seit Gründung weit über 100.000 ausgestellte Zertifikate)</li> <li>• Akkreditierung nach DIN EN ISO 17024</li> <li>• Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001</li> <li>• Anerkennung durch und nationaler Repräsentant der European Organisation for Quality (EOQ), Brüssel</li> <li>• „Full member“ der International Personnel Certification Association IPC</li> </ul>	<p><b>Ausgewählte Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung von Zertifizierungen und Prüfungen von Personen</li> <li>• DGQ-Zertifikate</li> <li>• EOQ-Zertifikate</li> <li>• Aktive Mitwirkung bei nationalen und internationalen Normungsvorhaben (ISO, CASCO, DIN, EA u.a.)</li> </ul>

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 8

**Unsere Dienstleistungen - DGQ Weiterbildung** DGQ

**DGQ Weiterbildung**

<p><b>Claim</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Wir befähigen Menschen</b></p>	<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppenspezifisch</li> <li>• Praxisorientiert</li> <li>• Branchen- und themenorientierte Trainings (z.B. CAF, Automotive ISO/TS 16949, Six Sigma)</li> <li>• Konzeption und Durchführung von Trainings zu allen qualitätsrelevanten Themen</li> </ul>
<p><b>Daten &amp; Fakten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Über 700 offene Lehrgänge und Seminare bundesweit pro Jahr</li> <li>• Über 9.000 Teilnehmer pro Jahr in den offenen Trainings</li> <li>• Langjährige Expertise bei der Organisation von maßgeschneiderten Inhouse-Trainings für unsere Kunden</li> <li>• Professionelles Trainernetzwerk mit Experten aus der Praxis</li> <li>• Berufsbegleitende Studiengänge in Kooperation mit renommierten Hochschulen</li> </ul>	<p><b>Ausgewählte Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehrgänge als Basis für Zertifizierung</li> <li>• Vielfältiges Seminarangebot zu aktuellen Themen und zur Vertiefung</li> <li>• Auf Kundenbedürfnisse angepasste Inhouse-Trainings</li> <li>• Lernen und Networking bewusst kombiniert</li> </ul>

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 9

**Unsere Dienstleistungen - DGQ Beratung** DGQ

**DGQ Beratung**

<p><b>Claim</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Wir entwickeln Organisationen</b></p>	<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systeme: Lösungen zum Aufbau, zur Integration und zur Verschlinkung von Managementsystemen</li> <li>• Prozesse: Produktivitäts- und Qualitätssteigerungen, Kostensenkung</li> <li>• Business Excellence: Bewertung und Entwicklung von Organisationen mit dem EFQM-Ansatz</li> </ul>
<p><b>Daten &amp; Fakten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründungsjahr 2007</li> <li>• Netzwerk mit über 40 Beratern</li> <li>• Bisher rund 100 erfolgreich abgeschlossene Kundenprojekte</li> <li>• Über 80 Bewertungen von Organisationen mit den Levels of Excellence</li> <li>• Branchenübergreifende Kundenreferenzen in Organisationen verschiedener Größe z.B. Deutsche Bank, Magna, Carl Zeiss, Polizei BW, WISAG, Klinikum Öschelbrunn, Baltic Metall, GMT</li> </ul>	<p><b>Ausgewählte Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DGQ-Unternehmerabend: Exklusive Plattform für Geschäftsführer und Führungskräfte mit Praxisvorträgen und Networking</li> <li>• Potenzialanalyse mit dem DGQ-QuickScan</li> <li>• Interimsmanagement für QMB</li> <li>• Geförderte Beratung zur Materialkostenreduzierung</li> </ul>

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 10

**Unsere Dienstleistungen - DGQ Forschung** DGQ

**DGQ Forschung / FQS e.V.**

<p><b>Claim</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Wir generieren Wissen</b></p>	<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiierung, Koordination und Betreuung von Forschungsprojekten zum Thema Qualität und Qualitätsmanagement sowie benachbarten Gebieten</li> <li>• Wissen generieren und rasch und konsequent in die wirtschaftliche Praxis umsetzen</li> </ul>
<p><b>Daten &amp; Fakten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingetragener, gemeinnütziger Verein, gegründet 1989 (Forschungsgemeinschaft Qualität)</li> <li>• Ca. 150 Mitglieder: Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, Forschungsinstitute/-einrichtungen, Personen, Verbände</li> <li>• &gt;70 nationale Projekte im Rahmen der industriellen Gemeinschaftsforschung</li> <li>• Seit 2008 Koordination von EU-Forschungsprojekten</li> <li>• ca. EUR 1,5 Mio Fördermittel (2009)</li> </ul>	<p><b>Ausgewählte Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderberatung zur Projektfinanzierung/ Beantragung von öffentlichen Fördermitteln</li> <li>• Vermittlung von Projektpartnern</li> <li>• Projektmanagement/Projektkoordination</li> <li>• Erhebung von Forschungsbedarf und Ergebnistransfer</li> </ul>

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 11

**Unsere Dienstleistungen - DGQ Best Practice**

**DGQ Best Practice**

**Claim**  
Wir verbessern Leistungsfähigkeit und Innovation

**Daten & Fakten**

- Gegründet am 1. April 2010
- Referenzdaten, Artikel, Studien, Best Practice Case Studies, Auftragsrecherchen, Expertenservice und erfolgreiche Lösungsansätze zu aktuellen Managementthemen
- Clearinghouse für vertrauliche Daten
- Starke nationale und internationale Kooperationspartner
- Serviceleistungen werden ab 2011 über die Homepage dgq-bestpractice.com angeboten!

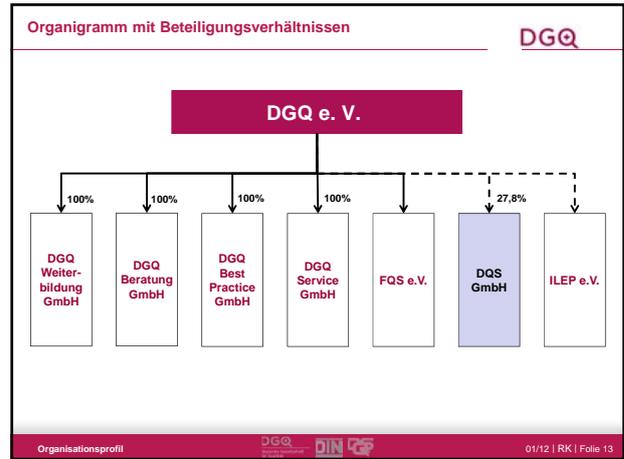
**Kompetenzen**

- Wissensbasierte Serviceleistungen:
  - Professionell und lösungsorientiert
  - Online und offline Services
  - Holistischer Ansatz

**Ausgewählte Services**

- Funktions- und branchenspezifische Referenzdaten, z.B. „Best Practice Performance Tool“
- Online-Datenbank „Best Practice Knowledge Center“
- Internetrecherche und Benchmarking-Studien
- Events, Networking und Expertenservice: z.B. „Best Practice Sharing“ für Führungskräfte

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 12



**Internationales Netzwerk**

Neben den nationalen Aktivitäten profitiert die DGQ von exzellenten internationalen Kontakten in den Bereichen:

- Qualitäts- und Umweltmanagement
- Arbeitsicherheit
- Ganzheitliche Managementsysteme
- Normung
- Business Excellence

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 14

**Wann dürfen wir Sie begrüßen?**

[www.dgq.de](http://www.dgq.de)

Organisationsprofil 01/12 | RK | Folie 15

Revision

**DIN EN ISO 19011:2011**

Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**Ausgangspunkt und Ziele**

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**DIN EN ISO 19011:2002**

**DIN EN ISO 19011**  
**Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen**  
Dezember 2002

In der Zwischenzeit Entwicklung von weiteren Managementsystemen:  
z.B.  
ISO 27001, Informationssicherheit  
ISO 22000, Lebensmittelsicherheit  
ISO 13485, Medizinprodukte



**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 18

**Ausgangssituation und Zielsetzungen hinsichtlich der Auditorenkompetenz** 

- Q International wurde beobachtet, dass Auditoren von Managementsystemen mangels Fachkenntnissen zunehmend Ihrer Rolle nicht ausreichend gerecht wurden (insbesondere in Teilen von Asien und Amerika).
- Q Sowohl IAF als auch verschiedene Gremien bei ISO haben sich damit auseinandergesetzt. Als Konsequenz wurde die Auditorenkompetenzermittlung als konkrete Anforderung für 3rd party Auditoren in die ISO 17021 – 2011 durch ISO CASCO WG 21 aufgenommen und das entsprechende Kapitel 7 der ISO 19011 durch ISO/TC176/SC3/WG16 überarbeitet.
- Q Als problematisch wurde bewertet, dass häufig die Hinweise in der ISO 19011:2002 im Hinblick auf Ausbildung, Berufserfahrung, Auditorenschulung und Auditorerfahrung ("Tabelle 1") pauschal und unreflektiert als Basis für die Qualifikation und den Einsatz von Auditoren verwendet wurden und der Kompetenzermittlungsprozess für den Einzelfall nicht oder ungenügend angewendet wurde.
- Q Eine wesentliche Änderung bei der Novellierung der Norm betraf daher die Streichung der konkreten Hinweise aus "Tabelle 1" und die Schwerpunktsetzung auf den Prozess der Kompetenzermittlung und -bewertung.

**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 19

**Ausgangspunkt der Überarbeitung der DIN EN ISO 19011** 

**Dezember 2007:**  
New work item proposal (NWIP) zur Revision von ISO 19011  
**JTCG:** Vorschlag für den NWIP erarbeitet durch eine Joint Task Force Auditing unter Beteiligung von Experten aus:

- Q TC 176/SC 3 (Quality management and quality assurance)
- Q TC 207/SC2 (Environmental management)
- Q ISO/JTC 1/SC27 (Information technology)
- Q ISO/TC 8 (Ships and marine technology)
- Q ISO/TC 34 (Food products)
- Q ISO/TC 223 (Social security)
- Q ISO/TBMWG on risk management

**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 20

**Ziele der Überarbeitung** 

- Q Revision der DIN EN ISO 19011 zur Nutzung für die Auditierung von allen vorhandenen Managementsystemen
- Q Anwendbar für alle Organisationen, um interne und externe Audits von Managementsystemen durchzuführen und Auditprogramme zu managen
- Q Sektorspezifische Leitlinien in Anlagen als Beispiel (QMS, Umwelt, etc.)
- Q Anwendung für alle Arten von Audits unter Beachtung der benötigten Kompetenz für die Auditoren

**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 21

**Ablauf** 

- Q Project Start April 2008, First Meeting May 2008.
- Q WD1 October 2008 – Paris, WD2 February 2009 – Tokyo.
- Q CD for comment June 2009 (3 month comment) – Cairo
- Q DIS for comment and ballot prepared by March 2010
- Q DIS June 2010 (5 month comment and ballot + allow 1 month for translation)
- Q FDIS Mitte 2011, (comment [editorial only] and vote = 2 months)
- Q Veröffentlichung im Dezember 2011

**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 22

**Gemeinschaftsausschuss NA 147-00-01-07 GA „Audit“ am 10. März 2008 gegründet** 

**Alle interessierte NA des DIN vertreten:**

- Q NA 147 – Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ)
- Q NA 172 – Grundlagen des Umweltschutzes (NAGUS)
- Q NA 057 – Lebensmittel und landwirtschaftliche Produkte (NAL)
- Q NA 094 – Kommission Sicherheitstechnik (KS)
- Q NA 095 – Sicherheitstechnische Grundsätze (NASG)
- Q NA 031 – Feuerwehrwesen (FNFW)
- Q NA 115 – Verpackungswesen (NAVp)

**Obmann: Dr. Monika Wloka, BAM**  
**stv. Obmann: Thomas Votsmeier, DGQ**

**Ausgangspunkt und Ziele**   01/12 | RK | Folie 23

## Beziehungen zu ISO/IEC 17021



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

### Zusammenarbeit mit ISO CASCO

**DGQ**

- Q Bei der Überarbeitung der ISO 19011 wurde eine enge Zusammenarbeit mit ISO CASCO WG 21 vereinbart.
- Q Die Überarbeitung von ISO/IEC 17021 verlief parallel und in Übereinstimmung mit der Überarbeitung der 19011
- Q Widersprüche sollten verhindert werden
- Q DIN EN ISO/IEC 17021 wurde veröffentlicht 2011
- Q Unterschiede zur DIN EN ISO/IEC 17021: Diese Norm ist nur für third-party Audits vorgesehen und wird von Zertifizierungsstellen genutzt
- Q In der ISO 19011 wurden deshalb alle Bezüge zur Zertifizierung und Akkreditierung herausgenommen

Revision ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 25

### Anwendungsbereich und Beziehung zur ISO/IEC 17021

**DGQ**

Internes Auditieren	Externes Auditieren	
	Lieferantenaudits	Auditieren durch unabhängigen Dritten (third party Audit)
Manchmal als first party Audit bezeichnet	Manchmal als second party Audit bezeichnet	- Für rechtliche, gesetzliche und ähnliche Zwecke - Für Zertifizierungen *
* siehe auch die Anforderungen in ISO/IEC 17021:2011		

Revision ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 26

## Überblick der wichtigsten Änderungen



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

### Allgemeines

**DGQ**

- Q Abschnitte 5, 6 und 7 wurden neu organisiert
- Q zusätzliche Informationen wurden in einem neuen Anhang B aufgenommen; die bisherigen Hilfe-Boxen wurden entfernt
- Q Ermittlung der Kompetenz der Auditoren sowie der Bewertungsprozess wurden neu eingeführt
- Q anschauliche Beispiele für disziplin-spezifisches Wissen und Fertigkeiten wurden in einem neuen Anhang A dargestellt
- Q es wurden weitere Informationen auf einer öffentlichen ISO-Webseite veröffentlicht: ([www.iso.org/19011auditing](http://www.iso.org/19011auditing))
- Q Abbildungen wurden überarbeitet

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 28

### Anwendungsbereich

**DGQ**

**Wesentliche Änderung:**

**Anwendbar für alle Managementsysteme**

- Q Diese Internationale Norm gibt Anleitung zum Auditieren von Managementsystemen, einschließlich zu den Auditprinzipien, zum Leiten und Lenken von Auditprogrammen und zur Durchführung von Audits von Managementsystemen sowie zur Bewertung der Kompetenz derer, die in den Auditprozess einschließlich des Leiten und Lenken der Auditprogramme einbezogen sind – Auditoren und Auditteams.
- Q Sie ist anwendbar auf alle Organisationen, die interne oder externe Audits von Managementsystemen durchführen oder für das Management eines Auditprogramms verantwortlich sind.
- Q Die Anwendung dieser Internationalen Norm auf andere Arten von Audits ist möglich, vorausgesetzt, den spezifischen Kompetenzen wird besondere Aufmerksamkeit beigemessen.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 29

**Begriff: remote audit – Auditieren aus der Ferne** DGQ

- Q Da die 19011 ausdrücklich nicht für Zertifizierungsaudits vorgesehen ist, muss es möglich sein, Audits aus der Ferne durchzuführen.
- Q Insbesondere müssen Experten oder andere Personen, die wesentlich zum Ergebnis des Audits beitragen können, per Telefon, Videokonferenz u. ä. zugeschaltet werden können.
- Q Die Sammlung von Informationen, die Art der Interviews und die Evaluierung der Ergebnisse können aber mit verschiedenen Methoden und Techniken durchgeführt werden.
- Q „Remote methods“ oder „remote activities“ sind erstmals aufgeführt und werden neben anderen Auditmethoden im Anhang B erläutert.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 30

**Erläuterung von zusätzlichen Begriffen (1)** DGQ

**3.11 Beobachter**

- Q Person, die das Auditteam (3.9) begleitet, aber nicht auditiert

**ANMERKUNG 1** Ein Beobachter ist nicht Teil des Auditteams (3.9) und hat keinen Einfluss auf die Durchführung des Audits (3.1).

**ANMERKUNG 2** Ein Beobachter kann ein Vertreter der zu auditierenden Organisation (3.7) sein, ein Vertreter einer Behörde oder einer anderen interessierten Partei, die bei dem Audit (3.1) Beobachtungen vor Ort vornimmt.

**3.12 Betreuer:**

- Q Person, die von der zu auditierenden Organisation (3.7) benannt wird, um das Auditteam (3.9) zu unterstützen

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 31

**Erläuterung von zusätzlichen Begriffen (2)** DGQ

**3.16 Risiko (ISO GUIDE 73:2009, Definition 1.1):**

- Q Auswirkung der Unsicherheit auf Ziele

In der alten Norm kommt „risk“ zweimal vor:

- Q Ziele eines Auditprogramms
- Q Kommunikation während des Audits

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 32

**Erläuterung von zusätzlichen Begriffen (3)** DGQ

**ISO 19011:2011, Hinweise auf risk-based auditing kommen durchgängig in der Norm vor, z.B.:**

- Q Auditprogramm, Ziele, Evaluierung, Monitoring, Kompetenz der Personen, welche die Programme vorbereiten
- Q Auditrisiken identifizieren als Teil des Auditprogramms
- Q Aufzeichnungen
- Q Auditplan
- Q Durchführung des Audits und Kommunikation während des Audits
- Q Risiken für die Auditoren
- Q Kompetenz der Personen, Auditoren und des Auditteams (risk techniques, assessment and identification)

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 33

**Änderung der Übersetzung** DGQ

**3.17 Kompetenz**

- Q „Befähigung, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen.“

**ANMERKUNG**  
Befähigung impliziert den entsprechenden Einsatz persönlichen Verhaltens während des Auditprozesses.

**Alte Übersetzung: Qualifikation**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 34

**Änderungen bei Auditprinzipien (1)** DGQ

**Änderung der Bezeichnung und des Textes**

**a) Integrität (anstelle von ethisches Verhalten):**

„Auditoren sowie die Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt, sollten

- Q ihre Arbeit mit Ehrlichkeit, Sorgfalt und Verantwortung ausführen
- Q alle anwendbaren rechtlichen Anforderungen beachten und einhalten
- Q ihre Kompetenz während ihrer Arbeit nachweisen
- Q ihre Arbeit unparteiisch ausführen, d. h. sachlich und in ihren Handlungen frei von Voreingenommenheit bleiben
- Q sensibel gegenüber jeglichen Einflüssen sein, die während der Durchführung eines Audits ausgeübt werden können.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 35

Änderungen bei Auditprinzipien (2) DGQ

**Neu eingeführtes Prinzip**

**d) Vertraulichkeit: Sicherheit von Informationen**

Q „Auditoren sollten bei der Verwendung und dem Schutz von Informationen, die sie im Verlaufe ihrer Aufgaben erworben haben, umsichtig sein. Auditinformationen sollten nicht unangemessen zur persönlichen Bereicherung des Auditors oder der Organisation, die das Audit anfordert, oder in einer Weise verwendet werden, die nachteilig für die berechtigten Interessen der zu auditierenden Organisation ist. Dieses Konzept schließt den ordnungsgemäßen Umgang mit sensiblen, vertraulichen Informationen ein.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 36

Änderungen bei Auditprinzipien (3) DGQ

**Unabhängigkeit:**

Q die Grundlage für die Unparteilichkeit des Audits sowie für die Objektivität der Auditschlussfolgerungen

**Zusätzlicher Text zu internen Audits:**

Q ... „Bei internen Audits sollten Auditoren unabhängig von den Leitern der zu auditierenden Funktionsbereiche sein.“

**und zu KMUs:**

Q „Bei kleineren Organisationen kann es sein, dass die internen Auditoren nicht komplett unabhängig von der Tätigkeit sind, die auditiert wird; es sollten aber alle Anstrengungen unternommen werden, um Voreingenommenheit zu beseitigen und Objektivität zu fördern.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 37

**Leiten und Lenken eines Auditprogramms**



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

5 Leiten und Lenken eines Auditprogramms DGQ

**Strukturell „umgebaut“, aber inhaltlich weitgehend gleichgeblieben**

Q Neu: Anmerkung zu „risikobasiertem Auditieren“, d.h. Vorrang sollte der Zuordnung der Auditprogrammressourcen gegeben werden, um diejenigen Dinge zu auditieren, die innerhalb des Managementsystems von Bedeutung sind. Diese können die Schlüsselmerkmale von Produktqualität einschließen, die mit Gesundheit und bzw. signifikanten Umweltaspekten und deren Kontrolle verbunden sind.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 39

5.1 Allgemeines DGQ

**Neu: Hinweis auf Inhalte eines Auditprogramms:**

- Q Ziel für das Auditprogramm sowie für die einzelnen Audits
- Q Umfang/ Anzahl/ Arten/ Dauer/ Standorte/ Zeitplan der Audits
- Q Verfahren für Auditprogramme
- Q Auditkriterien
- Q Auditmethoden
- Q Auswahl des Auditteams
- Q erforderliche Ressourcen einschließlich Reisezeit und Unterkünfte
- Q Prozesse in Bezug auf Vertraulichkeit, Informationssicherheit und weiterer ähnlicher Belange

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 40

5.2 Festlegen der Auditprogrammziele (1)  
(alt: Ziele eines Auditprogramms) DGQ

**Neben den bekannten Zielen (Managementprioritäten, Systemanforderungen, Konformität zu Regelwerken, Erfüllung von Kundenanforderungen...) sind neue Aspekte aufgenommen worden:**

**Diese Ziele können variieren in Abhängigkeit von:**

- Q kommerziellen und/oder geschäftlichen Absichten
- Q Merkmalen von Prozessen, Produkten und Projekten
- Q Leistungsgrad der zu auditierenden Organisation, abgeleitet beim Auftreten von Fehlern bzw. Zwischenfällen oder Kundenbeschwerden
- Q Ergebnisse aus früheren Audits
- Q ...

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 41

**5.2 Festlegen der Auditprogrammziele (2)**  
(alt: Ziele eines Auditprogramms) DGQ

...

- Q Reifegrad des Managementsystems
- Q Beitrag zur Verbesserung des Managementsystems und dessen Leistungsfähigkeit
- Q externe Anforderungen (z.B. Zertifizierung nach einer Managementsystem-Norm)

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 42

**5.3.1 Rolle und Verantwortlichkeiten der Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt (alt 5.3.1)** DGQ

**Inhalte (Festlegung des Auditprogramms und der Verantwortlichkeiten und Verfahren, Sicherstellung von Ressourcen, Sicherstellung von Aufzeichnungen, Überwachung – Bewertung – Verbesserung des Programmes) sind beibehalten mit folgenden zusätzlichen Ergänzungen:**

- Q Identifizierung und Bewertung der Risiken für das Auditprogramm
- Q „Die Person, die ein Auditprogramm leitet und lenkt, sollte die oberste Leitung über die Inhalte des Auditprogramms informieren und, wenn erforderlich, um dessen Genehmigung bitten.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 43

**5.3.2 Kompetenz der Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt** DGQ

**Komplett neuer Abschnitt:**

Die Person sollte die erforderliche Kompetenz besitzen, um das Programm sowie die mit diesem verbundene Risiken wirksam und effizient zu lenken ... sowie folgende weitere Kenntnisse bzgl. ihrer Organisation aufweisen:

- Q Auditprinzipien, -verfahren und -methoden
- Q Managementsystem-Normen und Bezugsdokumente
- Q anwendbare rechtliche und andere Anforderungen an die Produkte/Tätigkeiten der zu auditierenden Organisation
- Q Tätigkeiten, Produkte und Prozesse der zu auditierenden Organisation
- Q wo zutreffend, Kunden, Lieferanten und andere interessierte Parteien der zu auditierenden Organisation

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 44

**5.3.3 Festlegen des Umfangs des Auditprogramms (alt: 5.2.2)** DGQ

Weitgehend unverändert, d.h. neben der Größe, Funktionalität, der Komplexität und des Reifegrades (neu !) des Managementsystems sind folgende Faktoren ergänzt worden:

- Q jene Faktoren, die die Wirksamkeit eines Managementsystems beeinflussen
- Q Verfügbarkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien zur Unterstützung der Audittätigkeiten, insbesondere die Verwendung von Remote-Auditmethoden (keine physische Anwesenheit des Auditors am auditierten Standort erforderlich)
- Q Auftreten interner und externer Ereignisse (z.B. Produktausfall, Sicherheitslecks bei Informationen, Vorfälle im Gesundheits- und Arbeitsschutz, Straftaten oder Umweltschadensfälle....)

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 45

**5.3.4 Ermitteln und Bewerten von Auditprogrammrisiken (1)** DGQ

**Komplett neuer Abschnitt:**  
Bei der Festlegung, Umsetzung, Überwachung und Bewertung eines Auditprogramms gibt es Risiken die berücksichtigt werden sollten. Diese können in Zusammenhang stehen mit:

- Q Versäumnissen beim Festlegen der relevanten Auditziele und bei der Ermittlung des Umfangs des Auditprogramms
- Q Ressourcen – nicht genügend Zeit zur Entwicklung des Auditprogramms, bzw. Durchführung des Audits
- Q der Auswahl des Auditteams, wenn es nicht über die kollektive Qualifikation verfügt, das Audit wirksam durchzuführen
- Q der Umsetzung, d.h. ineffektive Kommunikation des Auditprogramms
- Q ...

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 46

**5.3.4 Ermitteln und Bewerten von Auditprogrammrisiken (2)** DGQ

...

- Q den Aufzeichnungen und ihren Kontrollen, d.h. Versäumnisse in Bezug auf einen angemessenen Schutz der Aufzeichnungen zum Zwecke des Nachweises der Wirksamkeit des Auditprogramms
- Q der Überwachung, Bewertung und Verbesserung des Auditprogramms, z.B. ineffektives Überwachen der Auditprogrammergebnisse

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 47

5.3.5 Festlegen von Verfahren für das Auditprogramm  
(alt: 5.3.3)

DGQ

Unverändert, d.h. es sollen Auditprogramm-Verfahren festgelegt werden (Planung, Kompetenz der Auditoren, Rollen, Aufzeichnungen, Berichterstattung, etc.) Neu ist die Ergänzung:

- Q **Sicherstellung der Informationssicherheit und der Vertraulichkeit**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 48

5.3.6 Ermitteln der Auditprogramm-Ressourcen (alt: 5.3.2)

DGQ

Unverändert, d.h. bei der Festlegung von Ressourcen sollen erforderliche finanzielle Ressourcen, Auditmethoden, Verfügbarkeit von Auditoren und Sachkundigen, Reisezeiten und -kosten berücksichtigt werden sowie:

- Q **Verfügbarkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 49

5.4.1 Umsetzung des Auditprogramms, Allgemeines (alt: 5.4)

DGQ

Abschnitt ist nahezu unverändert und enthält bei nachfolgenden Passagen präzisierende Ergänzungen:

- Q **Kommunikation der entsprechenden Teile des Auditprogramms an die betroffenen Parteien und periodische Information derselben über deren Fortschritt**
- Q **Festlegen der Ziele, des Umfangs und der Kriterien für jedes einzelne Audit**
- Q **Sicherstellen der Auswahl des Auditteams mit der erforderlichen Kompetenz**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 50

5.4.2 Festlegen der Ziele, des Umfangs und der Kriterien für ein einzelnes, bestimmtes Audit (alt: 6.2.2)

DGQ

Auditziele unverändert, d.h. Übereinstimmung mit Auditkriterien, Einhaltung von rechtlichen oder anderen Anforderung, Beurteilung der Wirksamkeit des Systems, Aufzeigen von Verbesserungsmöglichkeiten

Neu:

- Q **Die Auditziele sollen durch die Person festgelegt werden, die das Auditprogramms leitet und lenkt (war: Auditauftraggeber)**

Präzisierungen

- Q **bzgl. kombinierter Audits (Abstimmung der Auditziele, Angemessener Umfang des Audits, Abstimmung und Auswahl der Auditkriterien.**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 51

5.4.3 Auswählen der Auditmethoden

DGQ

Komplett neuer Abschnitt:

- Q **„Um das Audit wirksam durchzuführen, sollte die Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt, die Methoden für das Audit auswählen und festlegen in Abhängigkeit von den Auditzielen, dem Umfang und den Auditkriterien“.**

Eine Zusammenstellung von Auditmethoden enthält der Anhang B

- Q **(aufgeteilt in Vor-Ort und Remote-Methoden, menschliche Interaktion, keine menschliche Interaktion; Informationsquellen, Überlegungen zu Stichproben-Methodik, Dokumentenprüfung...)**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 52

5.4.4 Auswählen der Auditteammitglieder (alt: 6.2.4)

DGQ

Insgesamt nahezu unverändert. Referenz auf Kapitel 7 bzgl. der Kompetenz von Auditoren

Neu:

- Q **Bezgl. der Zusammensetzung des Auditteams für ein spezifisches Audit soll auch die Art der gewählten Auditmethoden in Erwägung gezogen werden (Gesamtkompetenz)**

Zusatz:

- Q **Die Mitglieder des Auditteams sollen nicht nur zusammenarbeiten, sondern „effektiv“ zusammenarbeiten**

Klarstellung:

- Q **Fachexperten können in das Audit unter der Leitung eines Auditors integriert werden, sollten aber nicht als Auditor selbst tätig sein**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 53

**5.4.7 Verwalten von Aufzeichnungen zu Auditprogrammen** DGQ

**Komplett neuer Abschnitt**

„Um die Umsetzung des Auditprogrammes nachzuweisen, sollte die Person die das Auditprogramm leitet und lenkt, sicherstellen, dass Auditaufzeichnungen erzeugt, gelenkt und erhalten werden.“ Der Prozess sollte festgelegt werden, um Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsanforderungen in Bezug auf Auditaufzeichnungen gerecht zu werden. Die Aufzeichnungen sollten enthalten (Auszug):

- Q Auditprogrammziele
- Q Bewertungen der Wirksamkeit des Auditprogrammes
- Q Auditpläne, Auditberichte, Abweichungsberichte, Berichte zu Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, Berichte zu anderen Auditfolgemassnahmen
- Q Kompetenz und Leistungsbewertungen der Auditteammitglieder
- Q Aufzeichnungen zur Aufrechterhaltung und der Verbesserung der Kompetenz der Auditoren

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 54

**5.5 Überwachen des Auditprogrammes** DGQ

**Komplett neuer Abschnitt**

Die Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt, sollte die Umsetzung des Auditprogrammes in regelmäßigen Abständen überwachen. Dabei sollte u.a. Folgendes berücksichtigt werden:

- Q Leistungsbewertung der Auditteam-Mitglieder inklusive deren Fähigkeit, den Auditplan umzusetzen
- Q Bewertung der Konformität mit Auditprogrammen, Zeitplänen und Auditzielen
- Q Bewertung des Informationsrückflusses von der obersten Leitung, den auditierten Organisationen, den Auditoren und weiteren interessierten Parteien
- Q Möglichkeit der Änderung der Auditprogramme, z.B. Art der Auditfeststellungen, Grad der Wirksamkeit des Systems, Veränderungen des Systems, Änderungen der Anforderungen (rechtlich oder vertraglich).....

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 55

**5.6 Bewerten und Verbessern von Auditprogrammen (1)** DGQ

**Komplett neuer Abschnitt**

Die Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt, sollte das Auditprogramm bewerten, um einzuschätzen, ob dessen Ziele erreicht wurden. Daraus abgeleitete Lehren sollten als Eingaben für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess genutzt werden. Bei der Bewertung sollte Folgendes berücksichtigt werden:

- Q Ergebnisse und Tendenzen aus der Überwachung , Konformität mit Auditprogramm-Verfahren
- Q aufkommende Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien
- Q Auditprogrammaufzeichnungen
- Q alternative oder neue Auditpraktiken
- Q ...

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 56

**5.6 Bewerten und Verbessern von Auditprogrammen (2)** DGQ

...

- Q Wirksamkeit der Maßnahmen, um auf die Risiken, die mit den Auditprogramm zusammenhängen, einzugehen
- Q Fragen zur Vertraulichkeit und Informationssicherheit in Bezug auf das Auditprogramm
- Q Bewertung der kontinuierlichen Entwicklung der Auditoren (siehe Abschnitt 7.4, 7.5.1, 7.6)
- Q Die Ergebnisse dieser Bewertung sollten der obersten Leitung mitgeteilt werden.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 57

**Durchführung eines Audits**



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**6 Durchführung eines Audits** DGQ

**6.1 Allgemeines**

- Q Die grafische Darstellung ist inhaltlich verändert, da einige Abschnitte jetzt in Abschnitte 5 behandelt werden.

**6.2.1 Veranlassen des Audits, Allgemeines**

- Q In 6.2.1 erfolgt die Klarstellung, dass die Abfolge der Schritte von Organisation zu Organisation wegen der Unterschiedlichkeit der Prozesse oder aufgrund besonderer Situationen differieren kann.

**6.2 Veranlassen des Audits**

6.2.1 Allgemeines  
6.2.2 Herstellen des Erstkontakts mit der zu auditierenden Organisation  
6.2.3 Feststellen der Durchführbarkeit des Audits

---

**6.3 Vorbereiten der Auditfähigkeit**

6.3.1 Durchführen der Dokumentenprüfung in Vorbereitung auf das Audit  
6.3.2 Vorbereiten des Auditplans  
6.3.3 Zuweisen von Arbeit an das Auditteam  
6.3.4 Erstellen von Auditdokumenten

---

**6.4 Durchführen der Auditfähigkeit**

6.4.1 Allgemeines  
6.4.2 Durchführen der Einführungsgesprächung  
6.4.3 Prüfen von Dokumenten während der Durchführung des Audits  
6.4.4 Kommunikation während des Audits  
6.4.5 Zusammen von Notizen und Verantwortlichkeiten von Detektoren und Beobachtern  
6.4.6 Sammeln und Verarbeiten von Informationen  
6.4.7 Erstellen von Auditbeobachtungen  
6.4.8 Erhalten von Auditbeobachtungen  
6.4.9 Durchführen der Abschlussbesprechung

---

**6.5 Erstellen und Verleihen des Auditberichts**

6.5.1 Erstellen des Auditberichts  
6.5.2 Verleihen des Auditberichts

---

**6.6 Abschließen des Audits**

6.6.1 Durchführen von Auditfolgemassnahmen (gemäß im Auditplan festgelegt)

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011 01/12 | RK | Folie 59

**6.2.2 Herstellung des Erstkontakts mit der zu auditierenden Organisation (alt: 6.2.5)** **DGQ**

**Der Kontakt sollte durch den Auditteam-Leiter hergestellt werden (bisher war hier auch der Auditprogramm-Verantwortliche genannt)**

**Es wurden folgende Ergänzungen zum Zweck des ersten Kontakts gemacht:**

- Q Informationen über die Auditziele, den Auditumfang, die Auditmethoden und die Zusammensetzung des Auditteams zu geben
- Q zutreffende rechtliche oder andere Anforderungen zu ermitteln
- Q Vereinbarungen mit der auditierten Organisation hinsichtlich des Umfangs der Offenlegung und Behandlung vertraulicher Informationen zu bestätigen
- Q jegliche standortspezifischen Anforderungen bzgl. Sicherheit, Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz zu ermitteln
- Q alle Bereiche zu ermitteln, die für die zu auditierende Organisation in Bezug auf das spezifische Audit von Interesse oder kritisch sind

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 60

**6.4.2 Durchführen der Eröffnungsbesprechung (alt: 6.5.1)** **DGQ**

**Nahezu vollständig unverändert, aber wurde um folgende Punkte ergänzt:**

- Q Vorstellung von Methoden zur Bewältigung der Risiken für die Organisation, die aus der Anwesenheit der Auditteammitglieder entstehen können („Element der Ungewissheit“ ist entfallen)
- Q Bestätigung von Angelegenheiten, die sich auf Vertraulichkeit und Informationssicherheit beziehen
- Q Informationen über das Schlussgespräch

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 61

**6.4.3 Prüfen von Dokumenten während der Durchführung des Audits** **DGQ**

**Komplett neuer Abschnitt**

- Q Dokumentenprüfungen während des Audits sollen gemeinsam mit anderen Auditstätigkeiten durchgeführt werden. Die Effektivität des Audits soll dadurch aber nicht in Frage gestellt werden.
- Q Falls benötigte Dokumente nicht innerhalb der veranschlagten Auditzeit zur Verfügung gestellt werden können, sollte der Auditteam-Leiter die Person, die das Auditprogramm leitet und lenkt und die zu auditierende Organisation, darüber in Kenntnis setzen. Anschließend sollte entschieden werden, ob das Audit fortgeführt werden kann oder abgebrochen werden sollte.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 62

**6.4.4 Kommunikation während des Audits (alt: 6.5.2)** **DGQ**

**Unverändert, lediglich für die Kommunikation mit**

- Q „externen Stellen (z.B. Behörden/ regelsetzende Stellen)“ sollten Regelungen getroffen werden, insbesondere für den Fall, dass gesetzliche Anforderungen die zwingende Meldung von Nichtkonformitäten fordern.

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 63

**6.4.5 Zuweisen von Rollen und Verantwortlichkeiten von Betreuern und Beobachtern** **DGQ**

**Komplett neu:**

- Q Betreuer und Beobachter können ein Audit begleiten, sollten dieses aber nicht beeinflussen. „Wenn dies nicht sichergestellt werden kann, sollte der Auditteam-Leiter das Recht haben, Beobachtern die Teilnahme an bestimmten Auditstätigkeiten zu verweigern.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 64

**6.4.7 Erarbeiten von Auditfeststellungen (alt: 6.5.5)** **DGQ**

**Keine Änderungen, aber zusätzliche Absätze:**

- Q Auditfeststellungen sollten jetzt auch Empfehlungen und bewährte Praktiken zusammen mit Nachweisen („best practices“) beinhalten!

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 65

6.4.8 Erarbeiten von Auditschlussfolgerungen (alt: 6.5.6)

DGQ

Zusätzlich zu den bereits bekannten Schlussfolgerungen, wie z.B.

- Q Auditfeststellungen sowie deren Bewertung gegen Auditkriterien
- Q Empfehlungen
- Q Erörterung von Auditfolgemassnahmen

werden folgende zusätzliche Aspekte genannt:

- Q Grad der Konformität des Managementsystems mit den Auditkriterien, einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems in Bezug auf die Erfüllung der festgelegten Ziele und Stärken (!)
- Q Versuch, Grundursachen für die Feststellungen zu ermitteln, falls dies durch die Auditziele abgedeckt ist
- Q ähnliche Feststellungen bündeln, die in verschiedenen Bereichen ermittelt wurden, mit dem Ziel Tendenzen zu erkennen

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 66

6.4.9 Durchführen der Abschlussbesprechung (alt: 6.5.7) (1)

DGQ

Unverändert übernommen mit folgenden Zusätzen:

- Q „Falls im Managementsystem festgelegt oder mit dem Auditauftraggeber vereinbart, sollten sich die Teilnehmer auf den Zeitrahmen für einen Maßnahmenplan einigen, um die entsprechenden Auditfeststellungen zu behandeln.“
- Q Falls angemessen, sollte Folgendes in der Abschlussbesprechung erörtert werden:
- Q Hinweise an die auditierte Organisation, dass die Auditnachweise sich nur auf eine Stichprobe aus den verfügbaren Informationen stützen
- Q Berichtsverfahren
- Q ...

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 67

6.4.9 Durchführen der Abschlussbesprechung (2)

DGQ

...

- Q Behandlung von Auditfeststellungen sowie mögliche Konsequenzen
- Q Darstellung der Auditfeststellungen, so dass sie von der auditierten Organisation verstanden und bestätigt werden
- Q alle zugehörigen Tätigkeiten nach dem Audit

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 68

6.5.1 Erstellen des Auditberichts (alt: 6.6.1)

DGQ

Unverändert übernommen mit folgenden Ergänzungen, d.h. Auditberichte sollten Folgendes enthalten oder darauf verweisen:

- Q Auditziele, Auditumfang, Auftraggeber, Auditteam, Termin und Ort, Auditkriterien, Auditfeststellungen und -schlussfolgerungen,
- Q eine Angabe zum Grad der Konformität mit den Auditkriterien
- Q den Auditplan, Zusammenfassung des Auditprozesses
- Q Bestätigung, dass die vereinbarten Auditziele erreicht wurden
- Q Zusammenfassung, die die Auditschlussfolgerungen umfasst sowie die wesentlichen Auditfeststellungen, die diese belegen
- Q Verbesserungsmöglichkeiten und bewährte Praktiken, die ermittelt wurden
- Q Hinweis: Der Auditbericht kann vor der Abschlussbesprechung erstellt werden

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 69

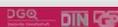
6.6 Abschließen des Audits (alt: 6.7)

DGQ

Unverändert übernommen, mit den nachfolgenden Ergänzungen:

- Q „Das Audit ist beendet, wenn alle geplanten Audittätigkeiten durchgeführt wurden oder wie ansonsten mit dem Auditauftraggeber vereinbart.“
- Q „Lehren aus dem Audit sollten in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Managementsystems der Organisation einfließen.“

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011



01/12 | RK | Folie 70

**Kompetenz von Auditoren**

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

Grundlegende Überarbeitung des Kapitels 7 DGQ

**Beispiele für generelle Änderungen:**

- Q **Streichung der Abbildung zum Konzept der Kompetenz**
- Q **Spezifische Kenntnisse für bestimmte Managementsysteme als Beispiele in Anhang A**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 72

7 **Kompetenz und Bewertung von Auditoren** DGQ

**Generelle Neuerungen / Erweiterungen:**

- Q **Anwendung erweitert auf alle Personen, die in Planung und Durchführung von Audits involviert sind (auch Experten, Beobachter, Auditprogrammmanager, ...)**
- Q **Kompetenzermittlung für alle beteiligten Personen über Festlegung eines spezifischen Prozesses unter Berücksichtigung von Ausbildung, Arbeitserfahrung, Auditortraining und Auditorfunktion sowie der spezifischen Auditprogramme und deren Ziele**
- Q **Differenzierung von erforderlichem Wissen und Fertigkeiten nach Managementsystemdisziplin (Q/U/OHS/...), managementsystemübergreifenden Anforderungen, Sektoren/Branchen, Auditorfunktion (Auditor, Teamleiter, ..), Teamzusammensetzung und Arbeitsteilung im Team**

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 73

Eckpunkte des Kompetenzbewertungsprozesses (1) DGQ

Die Bewertung von Auditoren sollte in Übereinstimmung mit dem Auditprogramm geplant, umgesetzt und dokumentiert werden, um zu einem Ergebnis zu gelangen, das objektiv, folgerichtig, angemessen und zuverlässig ist. Der Bewertungsprozess sollte 4 wesentliche Schritte enthalten:

- 1) Ermittlung der Kompetenz des für das Auditprogramm erforderlichen Personals
- 2) Festlegung der Bewertungskriterien
- 3) Auswahl der geeigneten Bewertungsmethode
- 4) Durchführung der Bewertung

Neuerungen DIN EN ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 74

Eckpunkte des Kompetenzbewertungsprozesses (2) DGQ

Das Ergebnis des Bewertungsprozesses sollte die Grundlage bilden für:

- Q die Auswahl des Auditteams
- Q die Bestimmung des Bedarfs an Schulung und anderer fachlicher Weiterentwicklung
- Q die laufende Leistungsbeurteilung von Auditoren

Revision ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 75

**Aktueller Stand und Ausblick**



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

Aktueller Stand und Ausblick DGQ

- Q **ISO 19011 dient als Leitfaden für alle Arten von Audits für alle Managementsysteme.**
- Q **ISO 19011 ist auch als Leitfaden für Zertifizierungsaudits anwendbar und es gibt keine Widersprüche zwischen ISO/IEC 17021 und ISO 19011**
  - > Neben ISO 19011 gibt es die ISO/IEC 17021 als Anforderungsnorm für Zertifizierungsstellen.
  - > in ISO/IEC 17021 wird bei der Beschreibung der Begutachtung für die Akkreditierung auf die ISO 19011 verwiesen.
- Q **Es gibt aber auch weitere Normen oder Projekte, wie z.B. im TC 207 SC2 wird ein NWIP vorgeschlagen für einen PAS: „3rd party EMS auditor competence requirements“.**
- Q **Für Europa muss man bedenken, dass die ISO 19011 für den new legal framework mandatiert wurde.**

Revision ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 77

Schlussfolgerungen für Schulung und Personalzertifizierung (1) **DGQ**

- Q Mit Novellierung der ISO 19011 und 17021 werden Kompetenzfelder und Strukturvorgaben für die Kompetenzbewertung von Auditoren für alle Arten von Managementsystemaudits festgelegt.
- Q Jede Organisation, die Managementsystemaudits beauftragt bzw. durchführt ist in der Verantwortung sicherzustellen, daß kompetente Auditoren eingesetzt werden.
- Q Die Auseinandersetzung mit der Kompetenzermittlung ist je nach Organisationsgröße und Komplexitätsgrad des Auditprogramms unterschiedlich anspruchsvoll.
- Q Die bisherigen Wege über Vermittlung von Wissen und Fertigkeiten über Schulungen sind auch zukünftig geeignet, um wesentliche Management- und auditbezogene Kenntnisse zu vermitteln.
- Q Sie bilden neben der erforderlichen Berufsausbildung, -erfahrung und Praxiserfahrung als Auditor einen notwendigen Bestandteil zur Erreichung der notwendigen Kompetenzen.

Kompetenz und Bewertung von Auditoren   01/12 | RK | Folie 78

Schlussfolgerungen für Schulung und Personalzertifizierung (2) **DGQ**

- Q Die detaillierte Festlegung von Job-spezifischen Kompetenzen und von Lernzielen zur Vermittlung erforderlicher Kenntnisse sowie die Entwicklung von geeigneten Nachweismethoden ist eine Aufgabe, die von Fachorganisationen wie der Deutschen Gesellschaft für Qualität und der European Organization for Quality wahrgenommen werden.
- Q Die zukünftigen Empfehlungen der ISO 19011 bilden einen Rahmen für die Ausbildungs- und Zertifizierungsprogramme der DGQ/EOQ. Um diese international anerkennungsfähig zu machen, werden sie in Form normativer Dokumente durch die EOQ entwickelt (Competence Specifications / Certification Schemes) und mit EA (European Cooperation for Accreditation) sowie IPC (International Personnel Certification Association) abgestimmt.
- Q Nach Anerkennung durch EA sind diese die Basis für international harmonisierte akkreditierungsfähige Personenzertifizierungen
- Q Damit werden Standards für definierte Kompetenzen von Auditoren gesetzt, die von Organisationen, die Audits durchführen, verwendet werden können.

Kompetenz und Bewertung von Auditoren   01/12 | RK | Folie 79

Danke **DGQ**



- Q Was war Ihnen besonders wichtig?
- Q Welche weiteren Informationen benötigen Sie?
- Q Wie ist Ihre Meinung zu den dargestellten Ansätzen?

Revision ISO 19011:2011   01/12 | RK | Folie 80

**VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT.**



Dipl.-Ing.(FH) Olaf Stuka Leiter DGQ-Regional

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
August-Schanz-Straße 21 A  
60433 Frankfurt am Main

T + 49(0)69-954 24-124  
F + 49(0)69-954 24-283  
os@dgq.de



**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität