



Leitfaden für die Beurteilung der Kompetenz der Auditoren von Zertifizierungsstellen

Dokument Nr. 517.dw

Ausgabe Februar 2013, Rev. 02

Präambel

Akkreditierung ist das international anerkannte Mittel, um Vertrauen in Konformitätszertifikate zu bilden. Die Akkreditierung von Laboratorien, Inspektions- und Zertifizierungsstellen basiert in der Schweiz formal auf der Akkreditierungs- und Bezeichnungsverordnung (SR 946.512), inhaltlich auf den im Anhang dieser Verordnung genannten Normen der Serie ISO/IEC 17000 ff. und EN 45000 ff.

Mit der Akkreditierung wird bestätigt, dass eine Stelle für die Tätigkeit, für die sie akkreditiert ist, über Kompetenz verfügt. Unter Kompetenz wird sowohl die Fachkompetenz wie auch Kompetenz im Bereich der Führung und Organisation verstanden. Akkreditierte Stellen betreiben ein Qualitätsmanagementsystem und sichern so die Qualität ihrer täglichen Dienstleistung. Berichte und Zertifikate akkreditierter Stellen geniessen deshalb eine hohe Vertrauenswürdigkeit.

Der Erfolg bzw. die Wirkung von Audits, welche Zertifizierungsstellen als Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. für die Aufrechterhaltung des Zertifikates durchführen, hängt wesentlich von der Kompetenz der Auditoren und von deren gezielter Förderung ab. Der vorliegende Leitfaden dient einerseits der SAS dazu, die Kompetenz der Auditoren akkreditierter Zertifizierungsstellen zu beurteilen. Andererseits möchte die SAS mit diesem Leitfaden die Zertifizierungsstellen unterstützen, die Kompetenz ihrer Auditoren selber gezielt zu beurteilen und weiter zu fördern. Sie stellt die Kompetenz der Auditoren in das Zentrum ihrer künftigen Begutachtungen.

Der Leitfaden stützt sich auf die Norm ISO 19011, welche ebenfalls Anforderungen der Kompetenz der Auditoren definiert. Er gilt zusätzlich zu dieser Norm.

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Einleitung | 4 |
| 2. | Anforderungen und fachspezifische Aufgaben der Geschäftsstelle | 4 |
| 3. | Spezifische Kenntnisse des Auditpersonals | 5 |
| 4. | Änderungen in der Ausgabe Februar 2013, Rev. 02 dieses Dokumentes..... | 8 |

1. Einleitung

Die Zertifizierungsstellen beurteilen die Fachkenntnisse der Auditoren periodisch nach ihren Vorgaben. Sie sind für den Einsatz eines für ein vorgesehenes Audit kompetenten Teams verantwortlich. **Es ist deshalb wichtig, dass entsprechende Kompetenz auch bei der Zertifizierungsstelle selber, d.h. in der Geschäftsstelle vorhanden ist (vgl. dazu auch SAS-Dokument Nr. 729).**

Gute Auditoren beurteilen nicht nur, ob und wie normative Anforderungen umgesetzt worden sind, sondern vielmehr die Wirkung, die sich aus der Umsetzung ergibt. Sie beurteilen also gemeinsam mit den auditieren Personen, ob durch die Umsetzung der Normen ein Nutzen entsteht. Diese Beurteilung erfolgt auf allen Stufen einer Institution: Auf der Stufe des gesamten Unternehmens, auf der Stufe seiner Einheiten und auch der Stufe der einzelnen Stellen (Personen). Nutzen soll sich letztendlich in der gezielten und nachvollziehbaren Verbesserung der Produkte bzw. der Dienstleistung des Unternehmens entsprechend dem Ziel des Managementsystems nachvollziehbar darstellen lassen.

Der vorliegende Leitfaden dient der Beurteilung der Kompetenz akkreditierter Zertifizierungsstellen und insbesondere deren Auditorinnen und Auditoren. Diese Beurteilung erfolgt durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS, welche fallweise geeignete Fachexperten bezieht.

Der vorliegende Leitfaden basiert auf internationalen Normen, speziell auf den Normen ISO/IEC 17021 „Anforderungen an Stellen, die Qualitätsmanagementsysteme zertifizieren“ und ISO 19011 „Leitfaden für das Auditieren von Qualitätsmanagementsystemen“, den normativen Grundlagen des International Accreditation Forums (IAF) sowie der European co-operation for Accreditation (EA) und dient als Ergänzung dieser Dokumente. Diese Dokumente gelten ebenfalls und werden durch diesen Leitfaden nicht ersetzt.

2. Anforderungen und fachspezifische Aufgaben der Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle

- legt die fachspezifischen Kriterien für die Zertifizierung so fest, dass diese den Institutionen rechtzeitig abgegeben werden können;
- stellt das für eine bestimmte Institution geeignete Auditteam zusammen, welches das Audit durchführt;
- entscheidet über die Zertifikatsvergabe.

Dazu ist es wichtig, dass die Geschäftsstelle für eine bestimmte zu zertifizierende Institution bzw. ein bestimmtes zu zertifizierendes Unternehmen (nachfolgend als Institution bezeichnet) beurteilen kann,

- welches charakteristische Chancen und Risiken sind, mit denen diese Institution zu rechnen hat;
- welches die für sie typischen Führungsfragen und Entscheidungen sind;
- welches der erwartete Nutzen aus der Umsetzung der Normen sein könnte;
- wo Rückverfolgbarkeit und Nachvollziehbarkeit von Entscheiden für diese Institution wichtig sind;
- welches die im Fachgebiet wichtigen Massnahmen zur Schadensbegrenzung sein können.

Voraussetzung ist, dass die Leitung der Zertifizierungsstelle selber über fundierte Kenntnisse in den Bereichen Managementsysteme und deren Umsetzung verfügt. Selbstverständlich kennt sie die entsprechenden normativen Grundlagen der zu zertifizierenden Managementsysteme und verfügt über genügend Kenntnisse und Erfahrung auf dem Fachgebiet, um klare Vorstellungen zu entwickeln, wie diese normativen Grundlagen umgesetzt werden könnten.

Typischerweise setzt die Zertifizierungsstelle für spezifische Fragestellungen beratende Fachgremien ein.

3. Spezifische Kenntnisse des Auditpersonals

Auditoren prüfen die korrekte Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems, indem sie seine nachhaltige Wirkung insbesondere auf die Qualität der Produkte und Dienstleistungen beurteilen.

Auditoren beurteilen speziell

- ob die Managementsysteme in sich lernfähig und zukunftsorientiert aufgebaut sind und so eine laufende Verbesserung ihres Nutzens für die gesamte Institution, für die Teile der Institution und deren Stellen gewährleisten und sichern;
- den Innovationsprozess, insbesondere im Bereich der Qualitätssicherung auf allen Stufen (den einzelnen Stellen, den Einheiten und der gesamten Institution) und geben dazu Rückmeldung;
- ob Chancen und Risiken frühzeitig erkannt und bewertet werden, so dass auf jeder Verantwortungsebene Massnahmen entsprechend geplant und ergriffen werden können und auch werden;
- den Nutzen des Managementsystems auf allen Stufen, auch an Hand von geeigneten Indikatoren. Dazu beurteilen sie besonders auch die Qualität dieser Indikatoren.

Auditoren haben deshalb neben den fundierten Fachkenntnissen im Bereich des Managements und der entsprechenden Branche auch Kenntnisse im Umgang mit Menschen. Sie sind in der Lage, ihre (Lern-) Prozesse zu erkennen und zu beurteilen. Sie verstehen rasch die Strukturen von Managementsystemen und ob darin die einzelnen Funktionen für sich wirksam wahrgenommen werden. Sie sind damit in der Lage, sich im Feld gemäss Abb. 1 zu bewegen.

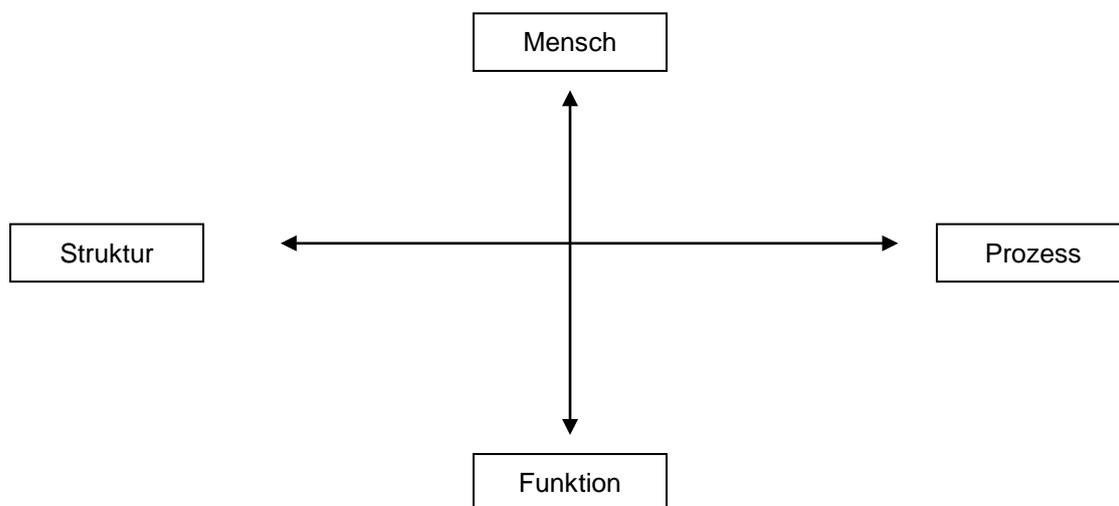


Abb. 1

Mit anderen Worten, Auditoren beurteilen, ob die beteiligten Menschen ihre Funktionen wirksam wahrnehmen und ob die Strukturen der Managementsysteme Lernprozesse ermöglichen. Es versteht sich, dass diese Prozesse zu einem guten fachlichen Niveau führen sollen, welches als ganz wichtige Voraussetzung für die Zertifizierung ebenfalls durch die Auditoren zu beurteilen ist. Fundierte Fachkenntnisse inklusive der Kenntnisse der entsprechenden gesetzlichen Grundlagen sind deshalb die wichtige Voraussetzung für erfolgreiche Audits.

Die SAS erwartet deshalb, dass Auditoren über die folgenden Kompetenzen verfügen, welche insbesondere auch in der Norm ISO 19011 enthalten sind:

Fachkenntnisse

- Erfüllt als leitender Auditor grundsätzlich dasselbe Anforderungsprofil wie sein Ansprechpartner in der obersten Geschäftsleitung der jeweiligen Institution. Zumindest verfügt er über so viel Fachwissen, dass er die Überlegungen dieser Ansprechpartner nachvollziehen kann. Der Auditor soll also verstehen, ob Chancen und Risiken durch diese Ansprechpartner erfasst und nachhaltig beurteilt werden. Der Auditor soll nachweislich in der Lage sein, diese Beurteilungen nachzuvollziehen und zu beurteilen, ob die richtigen Massnahmen zur Schadensbegrenzung vorgesehen sind.
- Erfüllt als Fachauditor grundsätzlich dasselbe Anforderungsprofil wie sein fachlicher Ansprechpartner. Zumindest verfügt er über so viel Fachwissen, dass er die Leistungen von Fachpersonal und Spezialisten verstehen, beurteilen und würdigen kann. Der Auditor soll also verstehen, ob Chancen und Risiken auch auf der fachlichen Ebene erfasst und nachhaltig beurteilt werden. Der Auditor soll nachweislich in der Lage sein, diese Beurteilungen nachzuvollziehen und zu beurteilen, ob die richtigen Massnahmen zur Schadensbegrenzung vorgesehen sind.

Visionäre Denk- und Entwicklungsfähigkeit

- Erkennt die Chancen und Risiken, die sich aus der eigenen Aufgabe ergeben könnten und kann diese im Rahmen der vorgegebenen Strukturen beurteilen;
- Der Auditor erkennt auch die Chancen und Risiken, welche sich für seine Ansprechpartner stellen. Er ist in der Lage, entsprechende Entscheide der Auditpartner rasch zu verstehen, nachzuvollziehen und die schadensbegrenzenden Massnahmen der Partner zu beurteilen. Er hat selber Vorstellungen über Chancen, Risiken sowie über schadensbegrenzende Massnahmen in der zu auditierenden Institution;
- Ist bereit, einen systematischen und persönlichen Prozess zu Gunsten der eigenen Entwicklung, des persönlichen Umfeldes und der Sache zu durchlaufen.

Spezialkenntnisse

- Der Fachauditor kennt die mit den Produkten verbundenen Risiken und kann diese Erkenntnisse im Audit einbringen. Er kennt die Risiken der Kunden der auditierten Institution im Umgang mit den durch die auditierte Institution hergestellten Produkten bzw. erbrachten Dienstleistungen. Falls möglich verfügt er über entsprechende Erfahrungsberichte aus dem Markt.
- Der Fachauditor hat nachweislich Kenntnisse über den Stand der Technik auf dem Fachgebiet.

Beobachtungsfähigkeit und analytisches Denken

- Stellt klare, offene und sachbezogene Fragen;
- Beobachtet klar und analytisch;
- Überlegt und beurteilt kritisch, wertneutral und vorurteilsfrei (Kennt seinen eigenen Bezug zum Thema).

Entscheidungsfreude/Durchsetzungskraft

- Führt Entscheide auch unter starkem äusserem Druck rechtzeitig herbei. Orientiert sich dabei an der Sache und ist in der Lage, sich unter angemessener Kompromissbereitschaft durchzusetzen;
- Fühlt sich für sein Handeln und seine Entscheide in hohem Masse verantwortlich.

Innovationsfreude

- Interessiert sich dafür, Neues kennen zu lernen;
- Prüft auch unkonventionelle Ideen und beurteilt Alternativen dazu.

Gesetzes- und Normenkenntnisse

- Kennt die relevanten Gesetze, Verordnungen, Normen und Guidelines im Tätigkeitsbereich.

Führungskompetenz

- Ist in hohem Masse zu persönlichem Engagement bereit und kann sich in richtigem Masse auch persönlich exponieren;
- Ist in der Lage, in kurzer Zeit eine hohe Akzeptanz bei den auditierten Stellen zu erreichen.

Kommunikationskompetenz

- Besitzt soziale Kompetenz, personelle Probleme zu erkennen, aufzuzeigen und Rahmenbedingungen (Strukturen) zu schaffen, damit Prozesse möglich werden;
- Trägt zur Verbesserung der Qualität der Kommunikation bei. Kann insbesondere:
 - erkennen, ob sich geführte Personen in einer konstruktiven Arbeitsphase befinden und kann entsprechend agieren,
 - Konfliktpotenzial frühzeitig erkennen und rechtzeitig klären,
 - abschätzen, welche Prozesse in einer Gruppe, in Auditteams, bei auditierten Institutionen oder bei einzelnen Personen ablaufen. Zieht die richtigen Konsequenzen, in dem er die Sache, die Gruppe und die Person gleichermaßen beachtet,
 - an Audits klare Strukturen setzen, sodass sich sowohl die Mitglieder des Auditteams wie auch die Betroffenen der auditierten Stelle motivieren können und dadurch engagiert mitarbeiten sowie dass ein konstruktives Gespräch zum Nutzen für die auditierte Stelle entsteht,
 - die Situation, aus welcher der Partner argumentiert, erkennen und darauf angemessen reagieren;

- Ist fähig und bereit, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und auch zu schlichten;
- Ist in der Lage, die laufenden Prozesse, Verhandlungen, Diskussionen im richtigen Moment „auf den Punkt zu bringen“, d.h. mit seinen Kunden/Verhandlungspartnern unter angemessener Kompromissbereitschaft zu einer Konklusion im Sinne der Sache zu gelangen;
- Verfügt über Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck in der Sprache der auditierten Stelle.

| |
|------------------------|
| Rasche Auffassungsgabe |
|------------------------|

- Kann sich in neuen technischen Arbeitsdisziplinen rasch orientieren;
- Kann sich rasch in externe und interne betriebliche Abläufe eindenken. Kann diese rasch verstehen und umsetzen.

4. Änderungen in der Ausgabe Februar 2013, Rev. 02 dieses Dokumentes

Departementsbezeichnung EVD durch WBF ersetzt.