



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Strassen ASTRA

TEILSTRATEGIE QUALITÄTS- MANAGEMENT

November 2024 V1.00



Inhalt

Einleitung	4
Das strategische Instrumentarium des ASTRA	5
Teilstrategien	6
Die Teilstrategie Qualitätsmanagement auf einen Blick	7
Hintergrund und Trends	8
Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems	8
Effizienz der Prozesse: Kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse	9
Awareness als unterstützender Faktor: Entwicklung der Q-Kultur im Amt	9
Zusammenhang mit anderen Teilstrategien	9
ASTRA 2030-Ziele, die durch diese Teilstrategie unterstützt werden	10
Massnahmen	11
Überblick	11
Meilensteine und Fristen	12
Umsetzung, Monitoring und Bewertung	13
Anhänge	14
Weitergehende Dokumentationen	15
Kontakte für weitere Informationen	15
Ziele-Massnahmen-Matrix	16

Einleitung

Seit seiner Gründung 1998 ist das Bundesamt für Strassen (ASTRA) die Schweizer Fachbehörde für die Strasseninfrastruktur und den individuellen Strassenverkehr.¹ Im Verantwortungsbereich des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) wirkt es für eine nachhaltige und sichere Mobilität auf der Strasse.

Das ASTRA arbeitet mit kantonalen, nationalen und internationalen Partnern zusammen, erarbeitet Grundlagen und bereitet Entscheidungen für eine nachhaltige Politik des Bundes im Bereich des Strassenverkehrs vor. Es entwirft, fördert, koordiniert und kontrolliert entsprechende Massnahmen auf nationaler und internationaler Ebene.

Das Amt nutzt ein umfassendes [strategisches Instrumentarium](#) zur Steuerung seiner Aktivitäten. Es umfasst die [Strategische Ausrichtung](#) mit Vision, Mission, Leitsätzen und Zielen bis 2030 sowie Teilstrategien mit spezifischen Massnahmen für die kurz- und mittelfristige Umsetzung. Ergänzt wird dies durch jährliche Ziele, die dem Amt vorgegeben oder von ihm selbst festgelegt werden.

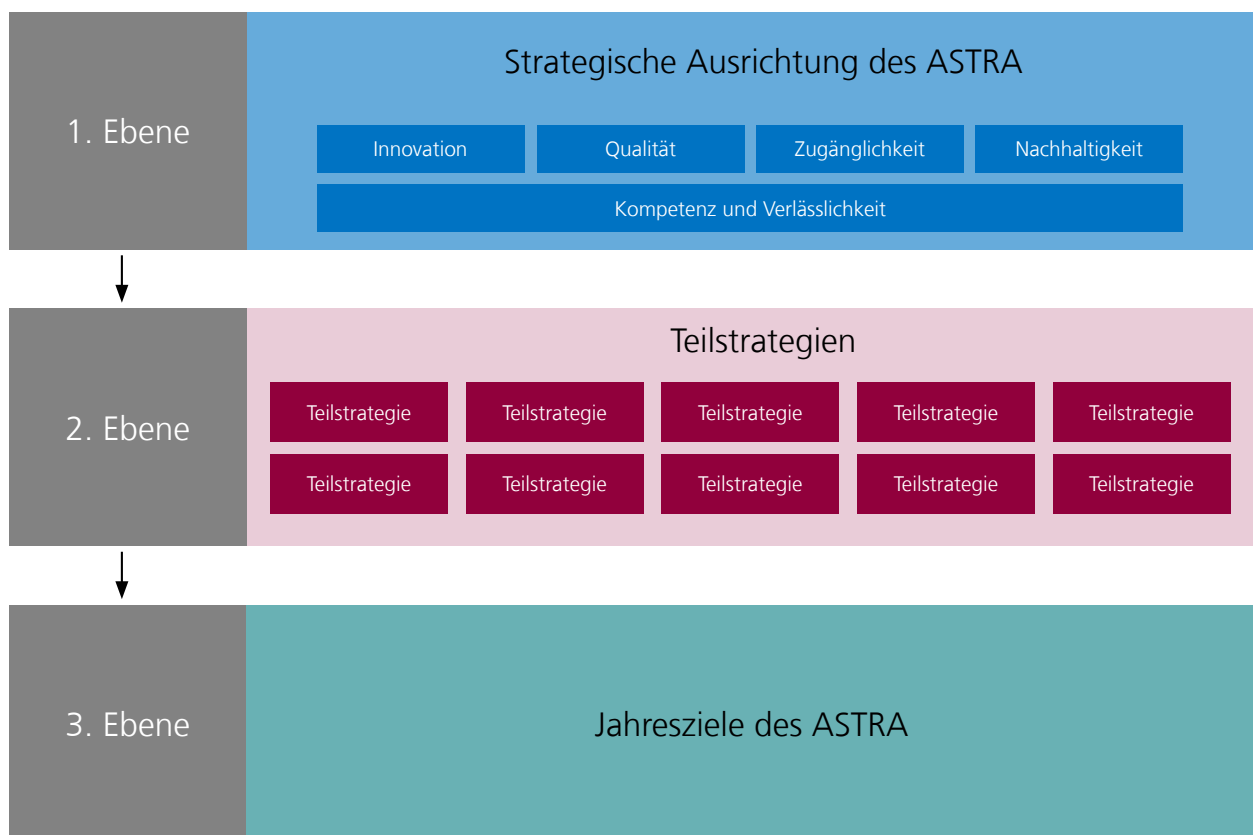
Vor diesem Hintergrund wurde die Teilstrategie Qualitätsmanagement entwickelt. Diese ist so konzipiert, dass sie letztlich mehrere Ziele 2030 der strategischen Ausrichtung des ASTRA unterstützt und die Umsetzung angesichts beschränkter Ressourcen realistisch bleibt.

Dieses Dokument enthält eine kurze Einführung in die Hintergründe und Trends des Themas, die Verknüpfung mit den Zielen für 2030, die Liste der geplanten Massnahmen mit Meilensteinen, Fristen und entsprechenden Ressourcen. Es folgen eine kurze Beschreibung der Umsetzungsprozesse und schliesslich Informationen zu Referenzdokumenten und Ansprechpartnern bei Fragen.

¹ Quelle: SR 172.217.1 - Organisationsverordnung für das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation, Art. 10.

Das strategische Instrumentarium des ASTRA

Das strategische Instrumentarium des Amtes besteht aus drei Ebenen. Die erste umfasst die Strategische Ausrichtung, in der die Vision, die Mission, die Leitsätze und die langfristigen Ziele für das gesamte Amt festgelegt sind. Die zweite Ebene beinhaltet die Teilstrategien. Diese fungieren als mehrjährige themenspezifische Programme, die aufzeigen, wie die strategische Ausrichtung umgesetzt werden soll. Die dritte Ebene enthält die vereinbarten Jahresziele des Amtes.



Teilstrategien

Entwicklung des Nationalstrassennetzes und des Strassenverkehrs

Verkehrsfluss

Netz-
entwicklung

Intelligente
Mobilität

Langsamverkehr

Bau, Unterhalt und Betrieb der Strasseninfrastruktur

Building
Information
Modelling (BIM)

Innovation /
Baumanagement

Erhaltungs-
management

Betriebseffizienz

Erhöhung der Verkehrssicherheit

Verkehrs-
sicherheit

Förderung der Nachhaltigkeit

Umwelt und
Energieeffizienz

Finanzierung

Optimierung der operativen Verwaltung des Amtes

Daten

Digitale
Ausrichtung

Personal

Qualitäts-
management

Beschaffung

Kommunikation

Die Teilstrategie Qualitätsmanagement auf einen Blick

Angestrebte Ziele für 2030

Ziel CF4.1

95% der dokumentierten Geschäftsprozesse, die aktuelle sind (Prozessportal)

Ziel CF4.2

100% Kompatibilitätätsrate mit ISO 9001+ (=Zertifizierung)

Handlungsfelder für die Massnahmen

Handlungsfeld 1

Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems

Handlungsfeld 2

Kontinuierlichen Verbesserung der Geschäftsprozesse

Handlungsfeld 3

Förderung der Qualitätskultur im ASTRA

Hintergrund und Trends

Da das ASTRA seit dem Jahr 2000 nach der Norm ISO 9001 (Qualitätsmanagementsysteme) zertifiziert ist, dient eine Teilstrategie als mehrjähriges Programm für das Qualitäts- und Prozessmanagement zur Unterstützung der strategischen Ausrichtung des Amtes. Durch dieses Instrument wird insbesondere versucht, die Verbesserung der Dienstleistungen und Services, die Einhaltung von Normen und Vorschriften, die Risikominderung und die Verbesserung der Amtskultur zu unterstützen.

Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) des ASTRA ist ein Führungssystem, das auf der Ebene der Unternehmensleitung angesiedelt ist. Es dient als Plattform für die Kommunikation von Amtsrichtlinien und -prozessen. Die Führungskräfte sind dafür verantwortlich, das QMS proaktiv und kontinuierlich zu verbessern. Sie sorgen dafür, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden werden. Ein QMS, welches aktuell und in der Organisation verankert ist, trägt wesentlich dazu bei, dass das ASTRA seine Aufgaben effektiv und effizient verfolgen kann.

Unser QMS unterstützt uns (oder das Amt) dabei, kontinuierliche Verbesserungen in unseren betrieblichen Abläufen voranzutreiben. Durch die Dokumentation und Standardisierung dieser Prozesse können wir effektivere und effizientere Arbeitsweisen etablieren, gleichzeitig die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen steigern sowie die regulatorischen Anforderungen erfüllen.

Das QMS ist auch eine Drehscheibe des Wissensmanagements. Durch die Dokumentation der Prozesse schafft das QMS eine gemeinsame Wissensbasis für alle Mitarbeitenden. Es erleichtert den Informationsaustausch und ermöglicht es den Mitarbeitenden, schnell auf relevante Informationen zuzugreifen.

Weiter ist das QMS eine wichtige Grundlage für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen im Amt. Es bietet eine solide Basis für die digitale Transformation, indem es die Prozesse standardisiert und dokumentiert, was die Einführung von digitalen Werkzeugen und Technologien erleichtert.

Nicht zuletzt bietet das QMS eine Plattform für das Risikomanagement. Indem es die Prozesse dokumentiert, ermöglicht es die Identifizierung von Risiken und Schwachstellen in den Abläufen und integriert unser IKS-System. Es schafft Transparenz und hilft, Risiken frühzeitig zu erkennen und zu minimieren.

Effizienz der Prozesse: Kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse

Unser Umfeld, die Rahmenbedingungen, die Ansprüche unserer Stakeholder und damit auch unsere Aufgaben ändern sich laufend: Die Arbeit an den Geschäftsprozessen ist somit nie abgeschlossen. Prozesse müssen kontinuierlich auf sich ändernde Aspekte hin hinterfragt und optimiert werden. Dabei sollten die Prozesse End-to-End (übergreifend, vom Kunden zum Kunden) betrachtet werden und der Fokus der kontinuierlichen Verbesserung liegt auf den wertschöpfenden und ressourcenintensiven Abläufen.

Durch Festlegen von geeigneten Prozesskennzahlen können Prozesse überwacht und gesteuert und Verbesserungen quantifiziert werden. Es ist anzustreben, dass die Prozesskennzahlen der Geschäftsprozesse mit den Key Performance Indicators (KPIs) der strategischen Ausrichtung des ASTRA in Zusammenhang gesetzt werden.

Awareness als unterstützender Faktor: Entwicklung der Q-Kultur im Amt

Eine aktive Qualitätskultur (Q-Kultur) bedeutet, dass jede und jeder einen Beitrag zu Nachhaltigkeit, Sicherheit und Integrität leistet, indem im ASTRA Qualität in Prozess und Produkt gelebt und gestaltet werden. Dieser Gedanke muss von allen Mitarbeitenden mitgetragen werden, respektive Teil der DNA des ASTRA sein. Insbesondere die Prozesseigner/-innen und Prozessverantwortlichen spielen eine zentrale Rolle. Sie kennen ihre Prozesse, können proaktiv Verbesserungspotenzial identifizieren und entsprechende Anpassungen implementieren.

Zusammenhang mit anderen Teilstrategien

Als Querschnittsfunktion hat das Qualitätsmanagement Berührungspunkte mit verschiedenen Bereichen im ASTRA. Folgende Teilstrategien weisen über das Thema Geschäftsprozesse einen direkten Berührungspunkt auf:

Teilstrategie Digitale Ausrichtung (Version 1.0/2023):

Massnahme «09 Unternehmensarchitektur weiterentwickeln» sowie Konzept Change Management Digitale Ausrichtung

Teilstrategie Daten (Version 1.0/2021):

Handlungsfeld «Data Governance und Data Management»

Teilstrategie Building Information Modelling (BIM) (Version 2.0/2021):

Handlungsfelder «BIM-Daten einfach und langfristig nützen» sowie «Nachhaltigkeit von Normen und Standards»

Teilstrategie Personal (Version 0.2/2020):

Handlungsfeld «Personalentwicklung inkl. Change Management und Erhöhung Diversität» sowie «Amtskultur» in Kapitel 3 Ausgangslage und Handlungsbedarf

ASTRA 2030-Ziele, die durch diese Teilstrategie unterstützt werden

Die vorliegende Teilstrategie soll die folgenden Ziele der strategischen Ausrichtung des ASTRA unterstützen:

- CF3:** Die Zusammenarbeit im Amt orientiert sich an übergeordneten Vorgaben und effizientem Mitteleinsatz.
- CF4:** Ein hoher Grad an Effizienz, Formalisierung und Digitalisierung der Prozesse ist gewährleistet. Insbesondere soll sie die Erreichung der Zielwerte 2030 der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Indikatoren (KPI) unterstützen:

KPI	2023 (Referenz)	2024	2025	2026	2030
CF 4.1: % der dokumentierten Geschäftsprozesse, die aktuell sind (Prozessportal)	95%	95%	95%	95%	95%
CF 4.2: Kompatibilitätsrate mit ISO 9001+ (100 % = Zertifizierung)	100%	100%	100%	100%	100%



Massnahmen

Überblick

Im Rahmen dieser Teilstrategie sind insgesamt drei strategische Handlungsfelder mit entsprechenden Massnahmen für den Zeitraum 2024–2028 vorgesehen.

Das erste Handlungsfeld betrifft die **Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS**, dessen ständige Pflege eine wichtige Basis für die Förderung der Kompetenz und Verlässlichkeit des Amtes ist. Mit der Zertifizierung nach ISO 9001 wird das QMS des ASTRA regelmässig durch externe Stellen auditiert. Drei Massnahmen sind in diesem Zusammenhang geplant: Zertifizierung des ASTRA nach ISO 9001 (1.1); Dokumentation der wichtigsten Geschäftsprozesse (1.2) sowie die Überwachung und das Monitoring der dokumentierten Geschäftsprozesse (1.3).

Das zweite Handlungsfeld beinhaltet das Thema der **kontinuierlichen Verbesserung der Geschäftsprozesse** im Hinblick auf Effizienz und Effektivität. Die Förderung von Instrumenten zur Verbesserung soll in den wertschöpfenden Geschäftsprozessen des ASTRA aktiv angestossen werden. In diesem Rahmen soll auch der Zusammenhang zwischen den Geschäftsprozessen und der strategischen Ausrichtung (ausgedrückt durch die KPIs) aufgezeigt werden. Es sind neun Massnahmen bzw. Aufträge vorgesehen. Vier Massnahmen betreffen die gezielte, punktuelle Verbesserung einzelner Geschäftsprozesse des ASTRA. Ausgehend von der letzten Personalumfrage soll eine vertiefte Analyse erfolgen, welche Prozesse das grösste Verbesserungspotenzial aufweisen (2.1). Daraus werden mit den entsprechenden Prozesseigner/-innen Massnahmen definiert, umgesetzt und deren Wirksamkeit geprüft (2.2, 2.3 und 2.4). Fünf weitere Massnahmen betreffen die Entwicklung von Prozesskennzahlen bei den wertschöpfenden Geschäftsprozessen zusammen mit den Prozesseigner/-innen (2.5, 2.6 und 2.7); sowie die Verbindungen zwischen den Geschäftsprozessen, den Prozesskennzahlen und den KPIs der strategischen Ausrichtung (2.8 und 2.9).

Das dritte Handlungsfeld bezieht sich auf die **Förderung der Qualitätskultur im ASTRA**. Der Fokus liegt darauf, dass alle Mitarbeitende des Amtes die Bedeutung von Qualität verstehen und wissen, wie sie zu einer hohen Produkt- und Dienstleistungsqualität beitragen können. Dazu werden Sensibilisierungskampagnen für alle Mitarbeitenden des ASTRA durchgeführt. Das Thema wird Veränderung (Change) sein (3.1 und 3.2). Diese Massnahmen sollen in die Massnahmen aus dem Konzept Change Management Digitale Ausrichtung (Massnahme zur Umsetzung der Teilstrategie Digitale Ausrichtung) mit einfließen.

Meilensteine und Fristen

Die verschiedenen Meilensteine und Fristen für die Massnahmen sind in den folgenden Tabellen aufgeführt.

Handlungsfeld 1 – Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems.	Q4-2024	Q4-2025	Q4-2026	Q4-2027	Q4-2028
M1.1. Zertifizierung des ASTRA nach ISO 9001 erledigt	×	×	×	×	×
M1.2. Dokumentation der wichtigsten Geschäftsprozesse des ASTRA abgeschlossen	×	×	×	×	×
M1.3. Überwachung und Monitoring der dokumentierten Geschäftsprozesse erreicht	×	×	×	×	×

Handlungsfeld 2 – Kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse	Q4-2024	Q4-2025	Q4-2026	Q4-2027	Q4-2028
M2.1. Detailanalyse zum Punkt Arbeitsabläufe der Personallumfrage 2023 abgeschlossen	×				
M2.2. Massnahmen zur Verbesserung der verbesserungswürdigen Geschäftsprozesse zusammen mit den Prozesseigner/-innen definiert und der GL zum Entscheid zur Umsetzung vorgelegt		×			
M2.3. Unterstützung der Prozesseigner/-innen bei der Umsetzung der Massnahmen sichergestellt			×		
M2.4. Wirksamkeit der umgesetzten Massnahmen überprüft				×	×
M2.5. Thematik Prozesskennzahlen bei der Hälfte der wertschöpfenden Geschäftsprozesse mit Prozesseigner/-innen besprochen und, wo sinnvoll, Prozesskennzahlen definiert		×			
M2.6. Zusammenhang zwischen den definierten Kennzahlen Geschäftsprozesse und KPIs der strategischen Ausrichtung des ASTRA aufgezeigt		×			
M2.7. Thematik Prozesskennzahlen bei allen wertschöpfenden Geschäftsprozessen mit Prozesseigner/-innen besprochen und, wo sinnvoll, Prozesskennzahlen definiert			×		
M2.8. Zusammenhänge zwischen den definierten Kennzahlen der Geschäftsprozesse und den KPIs der strategischen Ausrichtung des ASTRA erarbeitet			×		
M2.9. Definierte Prozesskennzahlen analysiert und ggf. Massnahmen zusammen mit den Prozesseigner/-innen definiert				×	×

Handlungsfeld 3 – Qualitätskultur im ASTRA fördern	Q4-2024	Q4-2025	Q4-2026	Q4-2027	Q4-2028
M3.1. Sensibilisierungskampagne zum Thema Qualität erarbeitet	×*		×		×
M3.2. Sensibilisierungskampagne zum Thema Qualität durchgeführt		×*		×	

* in Abhängigkeit mit den Massnahmen des Konzepts Change Management Digitale Ausrichtung.

Umsetzung, Monitoring und Bewertung

Im Rahmen der strategischen Ausrichtung des ASTRA sind die Teilstrategien als Mehrjahrespläne konzipiert, die die Umsetzung der strategischen Ausrichtung erleichtern sollen. In diesem Sinne sollten sich die Jahresziele der einzelnen Abteilungen zumindest teilweise an ihnen orientieren.

Es ist vorgesehen, dass einmal jährlich ein Bericht über die Umsetzung aller Teilstrategien erstellt wird, der alle oben beschriebenen Aspekte (Meilensteine, Fristen und Ressourcen) abdeckt. Die Ergebnisse dieses Monitorings sollten wiederum den Weg ebnen für mögliche Änderungen der Teilstrategien (z. B. Hinzufügen neuer Massnahmen, Überprüfung der Fristen und/oder Ressourcen) und die Festlegung zusätzlicher Jahresziele für die Abteilungen des Amtes.



Anhänge

Weitergehende Dokumentationen

- [Link Prozessportal ASTRA](#)
- [Weisung Prozessmanagement](#)
- [Intranetseite Qualitäts- und Prozessmanagement](#)

Kontakte für weitere Informationen

Annina Barbara Schor

Fachspezialistin Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement

annina.schor@astra.admin.ch

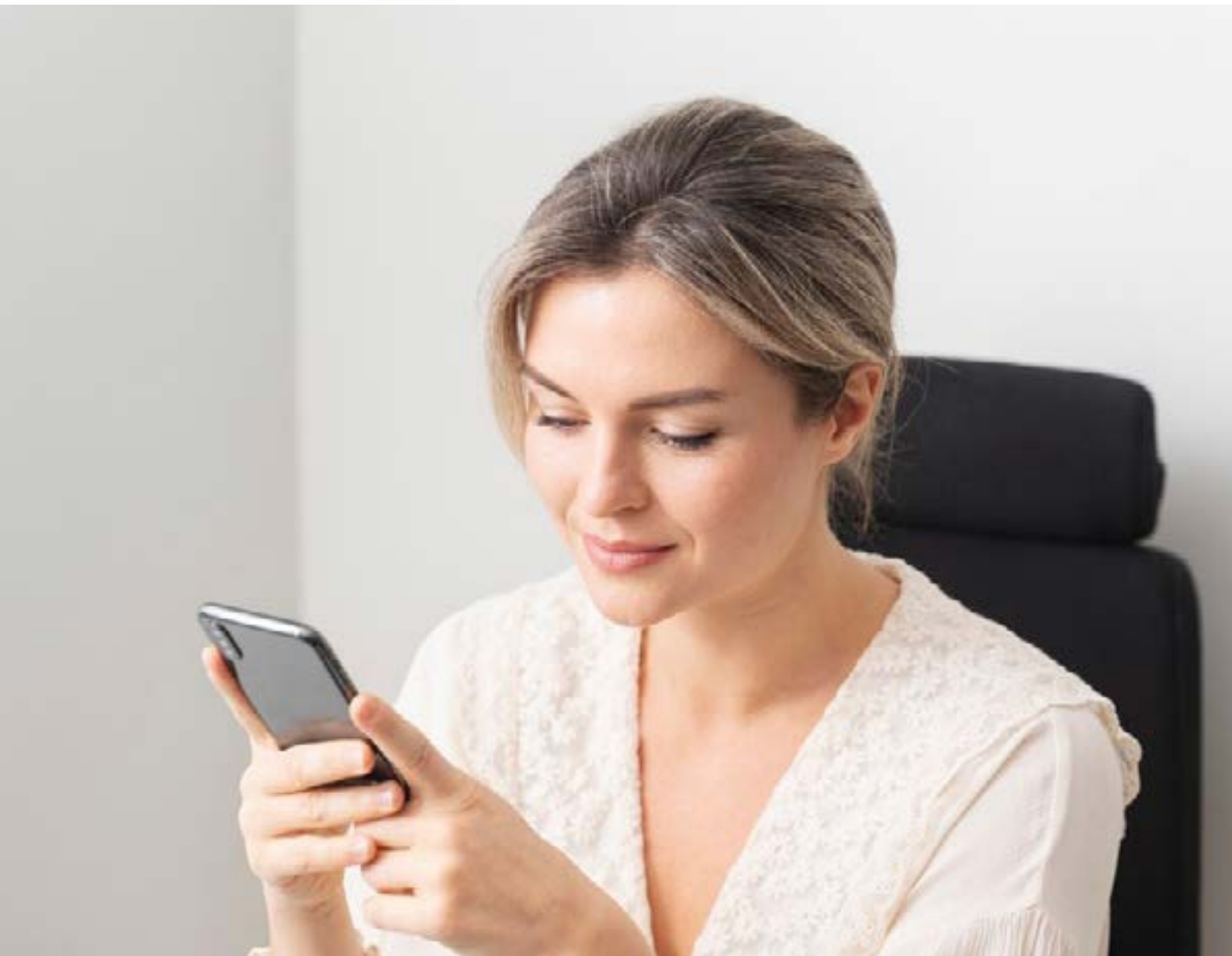
+41 58 463 23 56

Raphael Rues

Bereichsleiter Risiko- und Qualitätsmanagement

raphael.rues@astra.admin.ch

+41 58 469 07 79



Ziele-Massnahmen-Matrix

Alle Massnahmen dieser Teilstrategie unterstützen die Erreichung der Ziele CF3 und CF4 unter dem Pfeiler «Kompetenz und Verlässlichkeit» der strategischen Ausrichtung des Amtes (in der nachstehenden Tabelle grün markiert).

Leitsätze	Innovation				Qualität				Zugänglichkeit				Nachhaltigkeit				Kompetenz und Verlässlichkeit				
Ziele	OBJ I1: Automatisiertes Fahren und Innovation im Strassenverkehr gefördert	OBJ I2: Moderne Methoden und nachhaltige Materialien verwendet	OBJ I3: Gezielte, kostengünstige und effiziente Infrastrukturüberwachung	OBJ I4: Chancen der Digitalisierung genutzt	OBJ Q1: Leistungsstarkes und effizientes Netzwerk, das den Verkehr kanalisiert	OBJ Q2: Optimierter Zustand und Werterhaltung des Netzes	OBJ Q3: Hohe Verfügbarkeit und minimierte Störungen	OBJ Q4: Hohe Zufriedenheit der Nutzer/innen	OBJ A1: Hohes Sicherheitsniveau im gesamten Netzwerk gewährleistet	OBJ A2: Betriebssicherheit der Fahrzeuge sichergestellt	OBJ A3: Potenzial des Langsamverkehrs ausgeschöpft	OBJ A4: Multimodalität auf dem Vormarsch	OBJ D1: Geringere Umweltbelastung	OBJ D2: Höhere Energieeffizienz	OBJ D3: Förderung umweltverträglicher Verkehrsmittel	OBJ D4: Neue Finanzierungsmodelle für das Netz entwickelt	OBJ CF1: Notwendige Kompetenzen	OBJ CF2: Diversität, Ruf und Respekt	OBJ CF3: Zusammenarbeit und effizienter Mitteleinsatz	OBJ CF4: Effizienz, Formalisierung und Digitalisierung von Prozessen	OBJ CF5: Effektive und qualitativ hochwertige Kommunikation
Handlungsfelder mit entsprechenden Massnahmen																					
1. Aufrechterhaltung QMS																			×	×	
2. Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse																			×	×	
3. Förderung der Qualitätskultur im ASTRA																			×	×	

Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Strassen ASTRA

Konzept, Inhalt, Text, Gestaltung

Abteilung Steuerung und Finanzen (SF) –
Bereich Risiko- und Qualitätsmanagement (RM-QM)
Annina Schor und Raphael Rues

Abteilung Strassennetze (N) –
Bereich Strategie und Forschung (STF)

Abteilung Direktionsgeschäfte (DG) –
Bereich Information und Kommunikation (I+K)

Bundesamt für Strassen ASTRA

Abteilung Steuerung und Finanzen –
Bereich Risiko- und Qualitätsmanagement
info@astra.admin.ch
www.astra.admin.ch

Bundesamt für Strassen ASTRA

Pulverstrasse 13
3003 Bern

+41 58 462 94 11
info@astra.admin.ch
www.astra.admin.ch