

## **LA SECURITY AZIENDALE NEL SISTEMA QUALITÀ ISO 9000**

*ING. FRANCO DEL CONTE*

*Coordinatore del G.d.L. "Sicurezza e Qualità" dell'A.I.PRO.S.*

### **LINEE GUIDA DI VALUTAZIONE DEI SISTEMI DI SICUREZZA AZIENDALI NELLE BANCHE ED APPLICABILITÀ DELLA NORMA UNI EN ISO 9001 ALLE METODOLOGIE DEL RISK MANAGEMENT**

*La bozza delle Linee guida è stata progettata a cura del Gruppo di lavoro "Sicurezza e Qualità", istituito all'interno dell'A.I.PRO.S., al quale hanno partecipato i Soci Bruno Amici, Maurizio Caddeo, Franco del Conte (coordinatore del G.d.L.), Massimo Pallotta e Fabio Polzot.*

*La collaborazione è tuttavia aperta quanti, anche non associati all'A.I.PRO.S., intendano fattivamente collaborare per la stesura definitiva delle linee guida.*

#### **0. INTRODUZIONE**

- Ogni azienda bancaria ha in essere un proprio sistema di sicurezza che, indipendentemente dall'organizzazione, distingue tra attività di security ed attività di safety;
- Ogni azienda bancaria del proprio sistema di sicurezza, cura la progettazione, la realizzazione, la gestione, l'aggiornamento
- La configurazione del sistema di sicurezza aziendale può quindi essere descritta e tenuta sotto controllo con procedure analoghe a quanto prescritto dalla ISO 9000 per i sistemi di qualità aziendali
- Il sistema di sicurezza aziendale si basa sul principio fondamentale, valido per tutte le aziende: la gestione probabilistica e non deterministica del rischio
- Il sistema di sicurezza aziendale può essere rappresentato da un processo di produzione ed erogazione di servizio, la cui qualità deve poter essere misurabile, documentabile e quindi migliorabile
- La configurazione del sistema di sicurezza aziendale, nelle sue componenti principali di tecnologie, risorse umane e procedure, deve poter essere descritta e tenuta sotto controllo
- Gli strumenti di monitoraggio necessitano di specifici indicatori da calcolare con procedure analoghe a quanto indicato dalla ISO 9000 per i sistemi di qualità aziendali
- Gli strumenti espressi nelle linee guida dovranno servire per il monitoraggio della qualità sia del prodotto impiegato sia del processo di erogazione del servizio di security.
- Individuare una metodologia di controllo del processo che, in linea con i principi dei sistemi di qualità definiti dalla Norma UNI EN ISO 9000, possa costituire uno strumento di autovalutazione e di monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia del sistema stesso nella sua generalità (risk manager) e nei suoi aspetti particolari (addetti e specialisti di settore).
- Come previsto dalla norma si analizza il processo di produzione ed erogazione aziendale del servizio security nelle diverse fasi di vita (life cycle): dalla coerenza della progettazione, alla sua realizzazione e quindi alla successiva gestione comprendente l'esercizio, la conduzione e la manutenzione, sia essa ordinaria di mantenimento sia straordinaria finalizzata all'adeguamento e/o all'integrazione.

#### **1. GENERALITÀ**

Lavorando alla redazione delle linee guida, tra gli elementi che hanno maggiormente colpito, è stata la constatazione delle incredibili affinità nella gestione di un Sistema Qualità ISO 9000 e di un sistema di security aziendale.

Leggendo la Norma UNI EN ISO 9001, provate a sostituire la parola "Qualità" con "sicurezza aziendale" e avrete la conferma di una affinità metodologica la cui validità ormai acquista ed indiscussa per i Sistemi Qualità possa e debba essere assimilata da ogni sistema di sicurezza indipendentemente dalla sua

dimensione.

Nel prosieguo avremo modo di esplicitare meglio questo concetto, ma in sintesi, il miglioramento continuo, il coinvolgimento della direzione, la matrice di responsabilità, l'impiego di procedure, l'importanza della formazione, l'eliminazione delle non conformità e l'adozione di azioni correttive, il riesame periodico del sistema, solo per citarne i più importanti, sono gli aspetti più evidenti della similitudine di due sistemi complessi.

Sistemi multidisciplinari a forte componente organizzativa, ai quali ben presto si affiancheranno, per una gestione integrata, i sistemi di safety aziendale ed i sistemi di protezione ambientale.

La sicurezza, come la qualità, sembra ancora essere associata ad un centro di costo aziendale e mai ad un centro di profitto; continua ad essere accreditata l'opinione comune che la sicurezza richieda costi aggiuntivi non produttivi e non sempre giustificati, provocando spesso ritardi o intralci alla normale operatività, trascurando ovviamente che quando si avverte la mancanza di sicurezza si è di fronte all'evento dannoso ed è forse troppo tardi per intraprendere le misure di sicurezza più idonee.

Ecco perchè la gestione del sistema sicurezza, in analogia al sistema qualità, consente di trasformare la maggior parte di costi aggiuntivi in costi sostitutivi, garantendo comunque una maggiore efficacia complessiva di tutti gli investimenti sul sistema. La stessa Norma UNI 10459 definisce la security aziendale come la funzione deputata dello studio, sviluppo ed attuazione delle strategie, delle politiche e dei piani operativi volte a prevenire, fronteggiare e superare eventi negativi per le risorse aziendali, materiali, organizzative ed umane.

Facendo uscire la sicurezza dall'isolamento, un tempo beato, in cui per scelta o per sorte si è spesso trovata, si eviterà che in un prossimo futuro caratterizzato da innovazioni tecnologiche e flessibilità organizzativa si venga a perdere uno dei pochi approcci multidisciplinari storici già presente nelle aziende.

Ad ogni attività retribuita può essere sempre associato sia un fornitore del prodotto servizio che un cliente, inteso come fruitore del medesimo. In ogni caso, quindi, il prodotto/servizio può essere contrattualizzato sia in modo formale, con un vero e proprio contratto a valore legale, sia in modo virtuale qualora entrambi, fornitore e cliente siano all'interno della medesima azienda; in quest'ultimo caso il contratto risiede normalmente nel Manuale dell'organizzazione aziendale che spesso è accompagnato da una serie di procedure applicative.

In ogni caso la soddisfazione del cliente, la cosiddetta customer care, è individuabile in una serie di caratteristiche talmente implicite che spesso non sono scritte da nessuna parte.

A fronte di tali premesse le norme che regolano i sistemi qualità certificabili secondo la normativa internazionale ISO 9000, recepita in ambito comunitario prima ed in ambito nazionale poi come Norme UNI EN ISO 9000, soddisfano integralmente la metodologia per valutare e gestire il processo di erogazione del servizio o di fornitura di un qualsiasi committente nei confronti del proprio cliente, interno od esterno che sia.

Tali norme sono di natura contrattuale e pertanto, il loro semplice richiamo in un qualsivoglia contratto, stabilisce una modalità operativa di gestione dello stesso perfettamente identificata e controllabile al pari della circostanza, dal punto di vista legale, dell'applicabilità del codice civile o delle norme dello stato nazionale o dell'Unione Europea.

Nella nostra collocazione di fornitori o di utenti, l'applicazione della normativa contrattuale ed ancor più in certi casi della norma volontaria sulla qualità attesa, in modo esplicito o implicito, nella fornitura fa sì che, stabilite le regole generali, in ogni singolo contratto, formalizzato o virtuale che sia, all'interno della propria azienda o nei rapporti con l'esterno, possano essere previste aggiunte, integrazioni, personalizzazioni o modifiche a quanto indicato dalla norma nei diversi distinti raggruppamenti di requisiti del sistema qualità. Comunque l'attivazione di un modus operandi in linea con i sistemi qualità certificabili, potrà essere utilizzato da ciascuno di noi per autovalutare ed eventualmente dimostrare al proprio committente, interno od esterno, le proprie capacità di assicurare la qualità, ai tre diversi livelli previsti oggi dalla Norma:

- nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza (9001)
- nella fabbricazione, installazione ed assistenza (9002)
- solamente all'atto delle prove, controlli e collaudi finali (9003).

Interesse comune del committente e del cliente è applicare la normativa nel modo più efficace, evitan-

---

do interpretazioni di tipo fiscale o procedurale, impegnandosi effettivamente sempre su ciò che incide effettivamente sui risultati del lavoro contrattualmente richiesto.

La qualità vera, al di là di quella definita contrattualmente, coincide con quanto viene recepito come tale e quindi la sola da perseguire in modo essenziale e mirato, le altre caratteristiche sono da considerarsi come optional che non saremmo comunque disposti a pagare.

## **2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Forte di questa convinzione, l'A.I.PRO.S. ha inteso produrre un documento che, seppur utilizzato in modo volontario, contribuisca a formare quella cultura della qualità in un ambito che, forse più di altri, per la riservatezza implicita imposta dal proprio operare, porta il professionista della sicurezza aziendale che voglia gestire in positivo la dinamica aziendale ad una sorta di itinerario virtuoso che lo conduca per mano, in primis, a criteri di autovalutazione oggettivi, poi verrà di conseguenza il desiderio, se non la necessità, di una qualificazione da parte di seconde parti anche interne al sistema aziendale ed infine, se del caso, arrivare ad una forma di certificazione, da parte di organismi terzi, che il proprio sistema di produrre o fornire sicurezza sia conforme agli standard UNI EN ISO 9000.

La norma UNI EN ISO 9001, cui nello specifico si fa riferimento, identifica e circonda i requisiti del sistema qualità che dovranno essere utilizzati per dimostrare la propria capacità di progettare, realizzare e fornire in modo integrato, per la propria azienda o per la propria clientela, servizi di sicurezza in modo conforme ai requisiti prestabiliti.

In modo particolare attraverso la prevenzione delle non conformità, più che attraverso la correzione degli errori che, una volta avvenuti, non possono più essere recuperati e che comunque rappresentano sempre una perdita economica. Sono i costi della non qualità che, in periodi di pesanti contenimenti di spesa corrente e di investimenti, spesso rappresentano il non raggiungimento dei propri obiettivi aziendali.

La fornitura della security aziendale, oltre evidentemente ai requisiti di efficienza ed efficacia tipici di ogni processo organizzativo complesso, richiedono, certo più che in altri ambiti, una vera e propria personalizzazione aziendale dei requisiti di qualità richiesti e/o da perseguire.

Il circolo di qualità che ne consegue deve essere descritto e sottoposto a monitoraggio continuo e deve perciò comprendere tutte le attività, perlomeno quelle giudicate più critiche ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti tra committente e fornitore, senza evidentemente trascurare eventuali sub-fornitori.

Il processo di produzione descritto nella norma, per un sistema di security aziendale, deve essere sempre inteso a ciclo chiuso, deve quindi poter essere applicato in loop continuo sia nella fase della sua progettazione sia nella fase della sua realizzazione, test ed implementazione sia nella fase della successiva gestione intendendo quindi il suo esercizio, conduzione e manutenzione.

## **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- UNI EN ISO 9001
- UNI EN ISO 9004
- UNI EN ISO 8402 (termini e definizioni)
- UNI 10459 (giugno 1995)
- UNI 30011 (metodologie di Verifica Ispettiva interna)
- UNI EN 29004-2 (Elementi di gestione per la qualità e del sistema qualità - Guida per i servizi)
- UNI 9910 (Terminologia sulla fidatezza e sulla qualità del servizio)
- UNI 4842-75 (Metodi statistici per il controllo della qualità - Procedimento di collaudo statistico per attributi)

## **4. DEFINIZIONI**

### **Servizio di sicurezza aziendale**

*Risultato di attività e di processi organizzativi aziendali che comprende una delle infinite combinazioni di sub-servizi, hardware, materiali, software, procedure, risorse umane, formazione*

**Offerta**

*Risposta di un fornitore, interno od esterno, alla domanda di soddisfare i requisiti di un possibile contratto, reale o fittizio, per la fornitura di un determinato prodotto o servizio*

**Contratto**

*Requisiti concordati tra fornitore e cliente, interno od esterno, e comunicati attraverso un mezzo qualsiasi.*

**Qualità**

*Insieme delle caratteristiche che contribuiscono a determinano le capacità di un prodotto a soddisfare esigenze espresse o implicite; essa è pertanto legata al sistema produttivo (organizzazione, modalità, risorse) e non ne rappresenta l'eccellenza. La qualità non è mai un aspetto solamente tecnico, ma coinvolge tutta l'azienda con aspetti organizzativi e gestionali, la cui qualità prestazionale può e deve essere definita tramite appositi indicatori.*

**Sistema Qualità**

*La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità. L'attuazione della gestione per la qualità, considerando la stretta connessione tra qualità, efficienza e profitto, è responsabilità di tutti i livelli direttivi e, condotta dall'alta direzione, coinvolge tutti i membri dell'organizzazione, nessuno escluso.*

**Sistema Security aziendale**

*La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la sicurezza. L'attuazione della gestione della security è responsabilità di tutti i livelli direttivi e, condotta dall'alta direzione, coinvolge tutti i membri dell'organizzazione, nessuno escluso.*

**Assicurazione Qualità**

*Costituita da tutte le attività pianificate e sistematiche che, nell'ambito del Sistema Qualità, vengono utilizzate e documentate per fornire una adeguata confidenza sull'ottenimento dei risultati previsti, cioè che il prodotto/servizio conterrà i requisiti di qualità contrattualmente previsti e concordati.*

**Assicurazione della Sicurezza**

*Costituita da tutte le attività pianificate e sistematiche che, nell'ambito del Sistema Security aziendale, sono utilizzate e documentate per fornire un'adeguata confidenza sul raggiungimento dei risultati previsti, cioè che il prodotto/servizio conterrà i requisiti di qualità contrattualmente previsti e concordati.*

**Controllo della Qualità**

*Controlli e collaudi sul prodotto tecnico secondo determinati criteri o liste di riscontro, controllo di determinati parametri in fase di gestione dell'intero processo. Prove e verifiche della corretta impostazione e validità del processo di raggiungimento della sicurezza aziendale.*