

Le certificazioni di Qualità

La sicurezza e la certificazione di qualità degli alimenti rappresentano da sempre argomenti di grande interesse sia per le industrie alimentari che per il consumatore. In particolare quest'ultimo ha, di recente, sensibilmente sviluppato l'esigenza di pretendere validazioni sulla qualità e sulla sicurezza degli alimenti, per essere tutelato e per poter utilizzare senza correre rischi le risorse alimentari disponibili.

A partire dagli anni '80, il progressivo sviluppo della biologia molecolare ha permesso di approntare numerosi protocolli per la manipolazione genetica sia di piante che di animali. Ma risale al 1992 la comparsa del primo prodotto transgenico immesso sul mercato: da allora i prodotti manipolati ed utilizzati per la produzione alimentare sono aumentati nonostante i giudizi contrastanti che dividono l'opinione pubblica.

Il dibattito vede ancora oggi fortemente impegnati coloro che giudicano rischioso, sia per l'uomo che per l'ambiente, l'introduzione di piante geneticamente modificate e coloro che vedono nelle biotecnologie uno strumento caratterizzato da elevati standard di sicurezza e fondamentale per il miglioramento della produzione alimentare mondiale.

In un contesto così incerto, nessun aiuto viene dalle nazioni impegnate nella corsa alle biotecnologie, in quanto mancano quadri normativi chiari che prevedano, tra l'altro ed a titolo d'esempio, l'etichettatura obbligatoria del prodotto frutto delle biotecnologie. Risultato: il consumatore, nonostante la diffidenza generale, spesso non ha neppure la possibilità di scegliere se acquistare o meno cibi derivanti o contenenti prodotti transgenici.

La preoccupazione maggiore suscitata dai cibi transgenici riguarda la loro sicurezza per la salute del consumatore oltre che la loro effettiva equivalenza con i prodotti tradizionali in commercio.

Questa preoccupazione è avvalorata dal troppo breve tempo di sperimentazione realizzata: dovrebbero esser condotti test più severi che includano anche analisi biologiche, tossicologiche ed immunologiche oltre a quelle chimiche sinora condotte. In generale, l'elemento che viene trascurato in partenza riguarda la possibilità che quei pezzi di DNA aggiunto, provenienti da specie molto diverse e spesso da organismi mai impiegati nell'alimentazione, possano "esprimere" proteine che potrebbero far insorgere reazioni allergiche nei consumatori. Si è, inoltre, accennato alla diffusione di geni di resistenza agli antibiotici (per lo più penicillina), che sono in fase di dismissione ma la cui completa eliminazione richiederà un po' di tempo.

L'esperienza scientifica nel campo della tossicologia dimostra, del resto, che anche la sperimentazione più seria può non essere efficace nel rivelare la presenza di sostanze nocive che non ci si aspetta di trovare.

Date queste premesse, cosa può fare la Sire per fornire ai suoi clienti tutte le garanzie del caso?

In primis, per noi esiste possibilità di fornire garanzie ai consumatori attraverso preventivo controllo di filiera, caratterizzato dalla tracciabilità del prodotto lungo tutta la filiera produttiva, fino all'analisi del preparato finale come viene offerto ai nostri clienti.

Le informazioni principali che richiediamo ai fornitori mirano, quindi, alla trasparenza: del luogo di coltivazione e/o allevamento, delle tecniche e dei sistemi di produzione, del luogo di confezionamento, delle caratteristiche nutrizionali.

La nostra Divisione Ristorazione Biologica, ad esempio, tratta esclusivamente alimenti (siano essi prodotti da consumo fresco o preparati come oli, vini, conserve, paste) il cui processo produttivo è controllato in ogni fase da uno dei 9 Organismi di Controllo giudicati idonei dal Ministero per le Politiche Agricole e Forestali. Il prodotto ottenuto nel rispetto delle norme è, dunque, certificato e viene contraddistinto da una specifica etichetta, sottoposta al costante vaglio del nostro reparto. Gli elementi che devono necessariamente comparire nell'etichetta di un prodotto biologico sono:

la dicitura: << Agricoltura biologica regime di controllo CEE >> se il prodotto deriva da materia prima proveniente da aziende che abbiano terminato il periodo di conversione;
la dicitura: << Prodotto da agricoltura biologica in conversione >> se il prodotto deriva da materia prima proveniente da aziende che non hanno ancora terminato il periodo di conversione;
nome, marchio e codice dell'Organismo di Controllo;
estremi dell'autorizzazione ministeriale;
codice dell'azienda produttrice;
codice del lotto di etichette

A livello Comunitario, il metodo biologico è stato regolamentato con la normativa n. 2092 del 24 giugno 1991, ampiamente assunta dalla nostra azienda. In essa si stabilisce che i prodotti che vogliono fregiarsi del marchio biologico devono essere coltivati in terreni dove, da almeno due anni, sia stato sospeso l'uso di prodotti chimici di sintesi. I terreni devono essere nettamente separati dagli appezzamenti con produzione non biologica. E' proibito ogni concime chimico e la fertilità del suolo va mantenuta attraverso rotazioni agrarie, l'uso di concime animale ed altro materiale organico consentito.

E' inoltre proibito l'utilizzo di ogni antiparassitario chimico e le malattie delle piante e gli insetti dannosi si combattono con metodi naturali. Nella trasformazione di questi prodotti non sono consentite sostanze conservanti e coloranti, come i vari nitriti e nitrati, acido benzoico e benzoati e tanti altri che troviamo normalmente nei cibi che mangiamo. Per impedire la contaminazione dei cibi durante il confezionamento, il trasporto e la vendita devono essere adottate quelle procedure particolari sottoposte all'esame degli Organismi di Controllo.

Tuttavia, le manipolazioni che molti prodotti subiscono nel corso della catena alimentare hanno spinto la Commissione delle Comunità Europee a procedere alla pubblicazione di un 'Libro Bianco' allo scopo di garantire un alto livello di sicurezza per i prodotti alimentari. In esso, inoltre, si auspica l'istituzione di un'apposita Autorità Europea Indipendente, il cui compito è di vigilare sull'operatività dei sistemi di allarme, di vagliare i suggerimenti scientifici su tutti gli aspetti relativi alla sicurezza dei cibi, di instaurare un feedback continuo con i consumatori.

Anche sulla questione degli organismi geneticamente modificati la normativa comunitaria si ispira a questo quadro di tutela e di informazione del consumatore. I due ultimi Regolamenti, n. 49/2000 e n.50/2000, confermano la tendenza a pretendere l'etichettatura dei prodotti alimentari derivati da organismi geneticamente modificati. Abbiamo già menzionato la querelle in atto in tema di etichettatura. In attesa di precise norme cui far riferimento, la Sire sta contribuendo alla campagna di ostacolo alla diffusione degli OGM attraverso l'attuazione di Sistema di Autocontrollo sull'utilizzo di materie prime che non hanno subito mutazioni genetiche. Si tratta di una normazione volontaria non coercitiva, ma un obbligo che la nostra azienda ha inteso ottemperare nel rispetto dei suoi clienti.

Le Certificazioni

La politica della qualità della Sire è stata elaborata in coerenza con gli orientamenti delineati dalla norma internazionale ISO 9000:2000 Vision (Sistemi di gestione per la qualità), il cui obiettivo è delineare i canoni di riferimento atti a garantire il costante miglioramento della qualità del servizio in accordo alle esigenze del cliente. L'aver adottato questa norma e soprattutto l'esser riusciti ad interpretare il senso profondo di un documento redatto in virtù del cliente finale, ha permesso alla Sire di ottenere una certificazione di alto prestigio, una garanzia per i clienti ed un ottimo viatico per il futuro.

La crescente attenzione verso il cliente e la sua soddisfazione ha trovato, quindi, nella norma ISO un avallo ufficiale; per la nostra azienda, soddisfare queste aspettative è solo il passaggio finale di un lavoro che inizia con l'individuazione di quei 'fattori' che condizionano la visione, l'idea, che il cliente si è creato dell'azienda. Fattori che determinano l'atteggiamento presente e

l'affiliazione prospettica che egli ha nei nostri riguardi. Per ottenere l'indispensabile vantaggio competitivo occorre quindi effettuare una corretta analisi fattoriale che permetta di anticipare la stima dei punti di rischio come:

1. cibo: presentazione, qualità, quantità;
2. assistenza pre/post servizio;
3. informazioni dettagliate e puntuali;
4. organizzazione dell'evento;
5. ricostruzione dell'atmosfera ideale;
6. ambienti confortevoli;
7. pulizia ed igiene del servizio.

Il rispetto delle regole incluse nel dettame internazionale ha permesso alla nostra azienda di governare tutti gli steps che caratterizzano il processo di lavoro, al fine di conseguire i seguenti obiettivi:

- primeggiare in termini di efficacia nell'erogazione dei servizi
- ottimizzare il rapporto costi/benefici
- annullare spese e rischi della non qualità
- ridurre i gap nella gestione del rapporto cliente/azienda
- migliorare l'informazione interna e la comunicazione verso l'esterno
- motivare ed incentivare il personale

Le attività svolte a partire dall'inizio del 1998, anno in cui la Sire ha aderito alla norma internazionale, hanno premiato un'azienda che nel tempo ha saputo progettare, realizzare, applicare, monitorare e gradualmente estendere il sistema di qualità in tutte le sue parti. La verifica ispettiva condotta dall'Organismo di Certificazione CSQ – IMQ nell'anno 1999 ha definitivamente accreditato la nostra azienda tra le leader nel settore per l'impegno nel perseguire la politica della qualità del servizio e della soddisfazione delle aspettative/esigenze del cliente.

Inoltre, la Sire ha promosso un Sistema di Gestione Integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza, per coniugare contestualmente le imprescindibili esigenze eco-compatibili con i dettami tecnico-normativi ed i principi etici che si è imposta. L'assunzione delle norme ISO ci ha indicato la strada da percorrere per tenere sotto controllo e migliorare le prestazioni del sistema aziendale negli aspetti riguardanti la tutela delle risorse ambientali ma anche le regole da osservare per garantire sicurezza e tutela della salute nei luoghi di lavoro.

Su questa linea di condotta, l'azienda ha conseguito, nel gennaio del 2003 la certificazione di Qualità per il proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma Iso 14001 –Impatto Ambientale .

Inoltre, sempre attenta alle esigenze dei consumatori, e prima nel suo settore, ha conseguito nel marzo 2003, la certificazione di Ristorazione Biologica da ICEA Ente di Certificazione accreditato dal Ministero delle Politiche Agricole.

Con il protocollo n. 66 del 11 gennaio 2004, la Direzione Generale ha approvato il Piano di settore per la Qualità relativo al triennio 2004-2007. Il Piano, che ha durata pluriennale, delinea ed elabora le attività ed i relativi costi annessi al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Un documento che attesta il continuo e coerente impegno della Sire nell'effettuare il passaggio da una qualità documentata e certificata, ad una qualità diffusa e condivisa.

La politica della qualità

Viviamo negli anni della globalizzazione, della competitività, della complessità e dell'innovazione. Globalizzazione non significa solo nuove opportunità, nuove regole, nuovi clienti, ma anche dover competere con un numero potenzialmente infinito di concorrenti. La ricerca di vantaggi competitivi si sposta sempre più decisamente, in tutti i settori, sulla Qualità del prodotto e del servizio offerto. Parole d'ordine sono 'efficienza', 'efficacia', ma anche 'elasticità', nel senso che è necessario sapersi adattare velocemente al mutamento tumultuoso degli scenari ed alla turbolenza dei mercati.

La risposta alla sfida della globalizzazione è nella Cultura della Qualità, che vuol dire cultura della professionalità, cultura del risultato, dell'impegno, dell'iniziativa personale, del miglioramento continuo, dell'unione tra persona e comunità, tra valorizzazione dei talenti personali, tra adesione a regole globali e standardizzatrici e rispetto per l'individualità della persona.

La cultura della qualità evoca un progetto globale di razionalizzazione umanistica, che sollecita in tutti i soggetti coinvolti nei processi produttivi, nel sistema delle imprese – ma anche nelle infrastrutture – adeguata preparazione, teorica e pratica, ma anche la volontà e la determinazione necessarie e la necessaria convergente cooperazione per l'ottimizzazione culturale dei prodotti, dei processi e dei servizi.

Optare per strategie etiche consone al conseguimento congiunto di siffatti obiettivi sociali non significa, tuttavia, per la Sire spogliare l'impresa del motivo del profitto, annullandone il carattere imprenditoriale. Siamo tuttavia consapevoli che la razionalità economica della massimizzazione del profitto è una razionalità parziale e che la sua legittima autonomia è solo relativa. Non ci si può non interrogare sulla qualità o validità dei fini perseguiti.

L'aver adottato una politica della Qualità è dunque, per la Sire, una conditio sine qua non per il raggiungimento dell'obiettivo principe dell'ideologia aziendale: la customer satisfaction.

A tal fine, il nostro impegno è quello di fornire sempre prodotti e servizi che incontrino le necessità e le aspettative del cliente, interpretando con stile mode e tendenze del mercato alimentare e della gastronomia italiana ed internazionale, sollecitando di continuo il nostro staff a rendersi esecuti della costante evoluzione del senso del gusto.

Qualità, Sistema Qualità, Qualità totale, Certificazione di Qualità: sembrano solo termini da manuale, mentre per noi hanno lo scopo di fornire argomentazioni convincenti su quanta e quale sia l'importanza di "fare qualità" in azienda e di trasmettere una serie di istruzioni per l'uso su come implementarne la gestione. Per noi della Sire, la "qualità" è un sistema che ci appare dato come un dogma manageriale.

Ma chi o cosa fa la qualità in azienda? Le persone, gli strumenti, i materiali, i flussi produttivi, gli interventi formativi, sono tutti elementi che rinegoziano, nella pratica lavorativa, il significato di un sistema che ci siamo imposti e che costantemente reinterpretiamo, trasformandolo e traducendolo in azioni e pensieri che sono essi stessi parte del fare qualità. La sfida che la Sire si impone quotidianamente è proprio quella di assemblare questo insieme eterogeneo di elementi, umani e non, interagenti fra loro e con l'ambiente esterno, dando vita ad un tessuti perfetto, dalle cuciture invisibili. Lungi dall'essere, quindi, prerogativa d'interesse esclusivo del management, il sistema qualità da noi adottato è trasferito e interpretato nella pratica quotidiana con gradi diversi di coinvolgimento.

Anche la tutela dell'ambiente fa parte, in qualche modo, della qualità del servizio reso all'utenza. Le nostre strategie imprenditoriali non possono mostrarsi miopi rispetto queste problematiche, anche perché la regolazione del settore in cui operiamo impone obblighi specifici a quelle imprese che introducono solo surrettiziamente la tutela dell'ambiente tra gli obiettivi perseguiti.

Questo è l'unico modo per affrontare, cogliendola come opportunità, la sfida della globalizzazione che significa anche capacità di coniugare Qualità ed Eco-efficienza, implementando una gestione complessiva orientata a produrre di più con minore impiego di energia, un adeguato sfruttamento delle materie prime, con riduzione degli sprechi, con l'abbattimento delle sostanze inquinanti, con maggiore riciclo e riutilizzo dei materiali, garantendo maggiore 'sicurezza'.

Il tema della Qualità assume una valenza che supera le tradizionali definizioni e coinvolge molteplici settori disciplinari. Finora per misurare la qualità si è fatto uso della matematica. Dovremo abituarci ad usare anche la retorica, la semeiotica, l'estetica, discipline di un altro ordine non meno rigoroso ma diverso. La sovrana distinzione tra soggettivo ed oggettivo perde efficacia nel nostro contesto. La Qualità Totale della nostra epoca non è più un problema tecnico: diventa un problema di linguaggi, di ideologie, di transazioni immateriali. In questa nuova moderna accezione, la Qualità totale non può che essere l'insieme dei punti di vista,

ciascuno dei quali interagisce con gli altri senza dominare: estetica, pratiche della comunicazione e strategie del simbolico, tecnologia, ricerca scientifica, etica, teorie e pratiche dell'organizzazione.