

Qualità igienica: base dell'eccellenza produttiva

Prevenzione e formazione del personale per garantire la massima sicurezza igienica e la qualità totale dei prodotti. A colloquio con la dottoressa Teresa Giordano, Quality Assurance Manager del Gruppo leader in Italia nell'industria alimentare dolciaria

Maurizio Pedrini

Un marchio italiano noto e affermato in Europa e nel mondo. Bauli offre ai suoi numerosi consumatori prodotti di grande qualità, a partire dal celebre pandoro, il dolce natalizio tipico di Verona, a cui

l'azienda deve l'originario successo, grazie all'intraprendenza del suo fondatore, Ruggero Bauli. Oggi il Gruppo Bauli può contare su 7 stabilimenti produttivi, di cui 6 in Italia e 1 in India; ha acquisito e rilanciato sul mercato,

con successo, marchi nazionali di grande prestigio, quali: Doria, Motta, Bistefani. Insomma, è senz'altro leader indiscusso nel comparto. Senza contare la produzione al servizio delle cosiddette Private Label (marche private) quali: Coop, Carrefour, Conad, Esselunga. La qualità igienica è da sempre il fiore all'occhiello di un nome di grande prestigio, sinonimo non solo in Italia, di eccellenza produttiva. Siamo andati a far visita, negli uffici della sede principale, di Castel d'Azzano, a pochi chilometri dalla città scaligera, alla dottoressa Teresa Giordano, Quality Assurance Manager, per rivolgerle alcune domande.

Ci può parlare innanzitutto della sua preziosa attività quale responsabile qualità del Gruppo Bauli? Quali sono i suoi compiti principali?

"Mi occupo sostanzialmente di aggiornar-



namento normativo, con riferimento specifico alla legislazione alimentare, costruzione, mantenimento e costante miglioramento del sistema di gestione della sicurezza alimentare. Come è noto, tale sistema è basato sul concetto di autocontrollo applicato attraverso la metodologia HACCP. Curo inoltre la verifica conformità dei progetti di R&D e marketing, sia della predisposizione lettering ed etichette (food labelling), sia del coordinamento e preparazione della documentazione tecnica per l'accesso ai vari mercati. Seguo infine tanti altri aspetti, quali: l'omologazione e valutazione dei fornitori, la gestione dei reclami, il mantenimento delle certificazioni (alcune di Sistema, come ISO 9001, altre di prodotti BRC, IFS, ecc.), attività di induction, consulenza ed ag-

giornamento per le società controllate sulle linee guida e sulle policy di Gruppo in tema di qualità e sicurezza alimentare”.

In cosa consiste il Sistema Integrato di Qualità che rappresenta senz'altro uno dei fiori all'occhiello del vostro Gruppo?

“Il Gruppo Bauli ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità Integrato, cioè un unico sistema progettato per gestire più aspetti delle attività aziendali in linea con più standard, quali

quelli per la gestione della qualità (ISO 9001), dell'ambiente (ISO 14001) e della salute e sicurezza (ISO45001). Tale sistema risponde ai requisiti normativi cogenti e delle certificazioni volontarie del Gruppo sia di sistema che di prodotto. Sicuramente i vantaggi di un sistema integrato sono quelli di permettere all'azienda una visione d'insieme, adottando strumenti che le consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività operando in ottica di efficacia ed efficienza. Ad esempio:

- evita le duplicazioni o la sovrapposizione delle procedure;
- crea sinergie tra alcune importanti fasi gestionali;
- previene o elimina possibili conflitti tra normative di per sé indipendenti;
- assorbe le attività già esistenti che rispondono a diversi scopi e che possono essere utilizzate e distribuite nel processo d'integrazione”.

Parliamo del sistema HACCP. Ai di là della legislazione intervenuta qualche anno fa, Bauli ha sempre applicato con estremo rigore verifiche a monte del processo produttivo?

“Alla base del sistema di autocontrollo che la nostra azienda ha costruito



Figura 1

negli anni e s’impegna a mantenere e migliorare costantemente, il concetto di prevenzione è un elemento fondamentale. L’attività di prevenzione si esplica attraverso tutte quelle operazioni identificate come prerequisiti (figura 1). Prerequisiti sono tutte quelle procedure ed attività che intervengono trasversalmente al processo produttivo, fondamentali nella gestione dei pericoli legati alla qualità e alla sicurezza alimentare, perché contribuiscono a diminuirne la probabilità di accadimento. Le faccio alcuni esempi: Procedura di selezione e verifica dei fornitori, Procedure di monitoraggio e controllo analitico dei materiali, processi, prodotti finiti, Formazione Igienica del personale, Procedure operative di pulizia, Monitoraggio ambientale e disinfezione, pest control, Gestione residui alimentari e rifiuti, Procedura di manutenzione ordinaria e straordinaria, Procedura gestione reclami, Procedura di identificazione e rintracciabilità, Procedura di ritiro/richiamo in caso di crisi, Piano di food defense”.

Queste certificazioni non formali e

CHI È TERESA GIORDANO



Teresa Giordano è responsabile assicurazione qualità del Gruppo Bauli, azienda leader nel settore dolciario

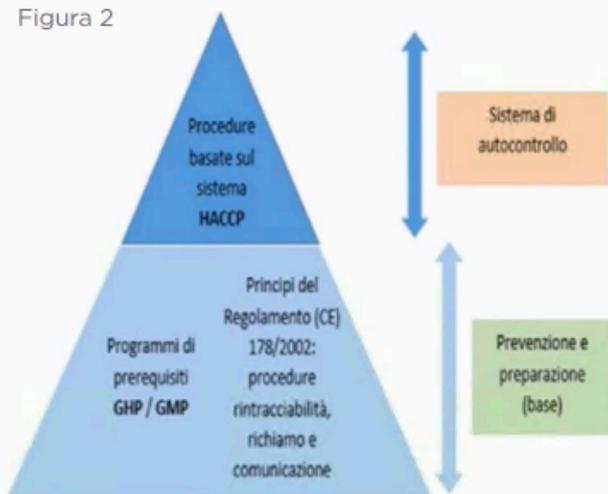
italiano. Laureata in Biologia alla Sapienza Università di Roma ha contribuito allo sviluppo dell’Azienda con competenze professionali nelle Aree Laboratorio di Analisi, Ricerca e Sviluppo, Assicurazione Qualità. Ora coordina le attività di quattro stabilimenti del Gruppo Bauli in tema di: Sicurezza Alimentare in tutti i vari aspetti (materie prime, imballi, prodotti finiti, processi), predisposizione e mantenimento Sistemi HACCP, Food labelling, Certificazione di prodotto e ISO 9001, Gestione segnalazioni consumatori/clienti.

burocratiche, come troppo spesso avviene in Italia, hanno sancito processi di cambiamento effettivo e sostanziale?

“Le certificazioni, sia di Sistema che di Prodotto, solo se condotte con serietà ed impegno rappresentano un vero valore aggiunto per un’organizzazione (figura 2). Diventano degli strumenti per mantenere e diffondere la cultura della qualità, promuovendo attività ed azioni di miglioramento continuo che portano alla realizzazione della qualità in molti ambiti: Qualità del Prodotto, del Processo, nella Gestione, nelle Relazioni, nei Risultati. Le certificazioni di sistema (come ad esempio la ISO 9001) assicurano la capacità di un’organizzazione di strutturarsi e gestire le proprie risorse e i propri processi produttivi in modo da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti, impegnandosi al miglioramento continuo. Le certificazioni di prodotto (come ad esempio la IFS o la BRC) assicurano la capacità di un’organizzazione di fornire al mercato prodotti conformi a specifiche norme o standard tecnici riconosciuti a livello internazionale. Per industrie alimentari come la nostra sono comunque strumenti per diffondere ed alimentare l’attenzione ai requisiti d’igiene e sicurezza alimentare”.

La promozione dell’igiene del perso-

Figura 2



nale, con i relativi controlli, riveste un ruolo importante e delicato in aziende come le vostre: come affrontate questa problematica nel Post Covid? È cambiato qualcosa nel vostro approccio al problema?

“Per noi, come industria alimentare, sicuramente specifici e rigorosi protocolli di igiene e pulizia del personale, degli impianti e degli ambienti, non sono risultati delle novità. Con la Pandemia abbiamo avuto un potenziamento di questi soprattutto nella frequenza applicativa, ma ci siamo comunque anche aperti a nuove metodologie per rispondere a inedite necessità. Tra le attività straordinarie messe in campo che abbiamo comunque deciso di mantenere anche “Post Covid” è ad esempio il trattamento di nebulizzazione elettrostatica per disinfettare/sterilizzare gli ambienti”.

Come vengono effettuate e con quale personale le operazioni di pulizia, sanificazione e disinfestazione delle linee di produzione? Quali sistemi usate per rendere tracciabili tutte queste procedure?

“Nella nostra azienda le attività di pulizia e sanificazione sono condotte in parte da personale interno (adeguatamente formato) e in parte da ditte di pulizia specializzate (fornitori di servizi omologati). L’attività di Pest Control è affidata a una società esterna specializzata (fornitore di servizi omologato). L’azienda inoltre in ogni stabilimento produttivo si è dotata di una figura interna specializzata, formata per gli aspetti d’igiene e cleaning per coordinare le attività interne ma anche valutare l’operatore del servizio di cleaning. Tutte le attività interne di igiene e pulizia sono indicate in specifici piani di sanificazione, predisposti per ciascuna

linea e per ciascun reparto produttivo, che rimandano ad indicazioni sulle modalità di esecuzione dell’attività (Chi, Quando, Come e con che attrezzatura/prodotti e con quali eventuali DPI) dove registrare l’operazione effettuata, chi deve controllare che l’attività sia stata condotta, ogni quando effettuare un controllo analitico per monitorarne l’efficacia. Per le attività condotte da ditte esterne, le stesse specifiche su menzionate sono dettagliate nei capitolati di fornitura. Questi fornitori di servizi come tutti i nostri fornitori sono oggetto di una valutazione periodica delle performance per il mantenimento della loro qualifica”.

Veniamo ad un altro aspetto di grande delicatezza, quello riguardante i controlli analitici di laboratorio: come operate?

“Le attività di monitoraggio e controllo legate alla qualità e alla sicurezza alimentare coprono tutte le fasi della catena del valore, dalla qualifica e selezione dei fornitori, alla raccolta della documentazione, alla continua analisi e valutazione del rischio legato a tali aspetti. Le tipologie e la frequenza dei controlli e delle analisi sono costantemente aggiornati e calibrati in base alle criticità che emergono per focalizzare al meglio attenzione e risorse. In particolare, vengono effettuati controlli sin da quando le materie prime/materiali entrano in azienda e, al momento del ricevimento della merce, vengono svolti esami sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo. Tutte le analisi di conformità delle materie prime entranti, sia quelle di tipo alimentare che relative al packaging si svolgono secondo piani di controllo ben definiti basati sull’analisi del rischio, seguendo le procedure previste dal Manuale Assicurazione Salubrità. Per ciascun sito produttivo, all’interno del Manuale è prevista una sezione HACCP che riporta l’analisi quantitativa del rischio basata sulla valutazione dei pericoli per ogni materia prima, packaging e fase

di processo, della relativa probabilità di accadimento e della significatività dell'impatto potenziale. Sulla base di questa analisi sono poi predisposti gli appositi Piani di Controllo".

Guardando in prospettiva, cosa rappresenta per voi il concetto di miglioramento continuo?

È il nostro driver. L'adozione di un sistema di gestione per la qualità integrato ci permette quella gestione dei processi necessaria a garantire qualità nel management in tutte le fasi: pianificazione e destinazione di risorse, azione, misurazione dei risultati, riorganizzazione delle attività in ottica di miglioramento continuo (Ciclo di Deming: Plan, Do, Check, Act). Questo approccio è infatti seguito in tutti i processi aziendali ed è alla base anche del sistema di autocontrollo predisposto dalla nostra azienda a garanzia della qualità e della sicurezza alimentare dei suoi prodotti".

Ci sono prodotti che comportano particolari accorgimenti nell'ambito di questa strategia generale di prevenzione e sicurezza alimentare?

"La maggior parte dei nostri prodotti non hanno una destinazione d'uso pensata specificatamente per particolari categorie di consumatori ad esclusione dei prodotti dichiaratamente identificati come senza lattosio o senza glutine. Considerando il normale consumo però la valutazione in tema di sicurezza vuole tenere conto anche delle esigenze di categorie vulnerabili di consumatori e quindi fare sì che nel normale consumo previsto, laddove necessario, queste siano debitamente informate su eventuali aspetti di sicurezza alimentare che le riguardano. In riferimento ai consumatori con specifiche allergie e/o intolleranza alimentari, tutti i prodotti in generale sono correttamente etichettati per dare le idonee informazioni a tale categoria. Per quelli specificatamente identificati come gluten free e lactose free, le attività

per garantire queste caratteristiche sia che si tratti di produzioni interne o esterne, sono estremamente rigorose con specifici controlli dalle materie prime utilizzate fino al prodotto finito, attraverso tutto il processo produttivo (impianti, ambiente e personale) con una liberazione attiva per ogni lotto produttivo".

Quale importanza viene data all'informazione, alla formazione e all'aggiornamento del personale nei vostri stabilimenti?

La sicurezza e l'igiene dei prodotti alimentari rappresentano un obiettivo strategico del sistema di gestione di un'azienda alimentare. Un'organizzazione che ha una forte cultura della sicurezza alimentare, pone la cultura dei propri dipendenti e la salute dei consumatori al centro della propria attività. La nostra azienda sempre con più impegno sta investendo nel processo di diffusione della Cultura della Sicurezza Alimentare, condotto attraverso un approccio a step: misurazione, definizione obiettivi, formazione/informazione, verifica, comunicazione. La fase di formazione/informazione è estremamente importante, è estesa a tutta la popolazione aziendale e curata cercando di individuare i giusti strumenti e le modalità più efficaci a seconda della tipologia di personale coinvolto, ovvero: impiegati, operai, personale uffici o personale operativo in ambiente produttivo".

Parliamo di sostenibilità, un tema sempre più importante e sentito nell'era del "villaggio globale": per Bauli, cosa rappresenta?

"Per noi, creare prodotti "Buoni" significa, prima di tutto, fare scelte che abbiano a cuore il bene degli altri e del pianeta. Per questo abbiamo iniziato un percorso che ci accompagna verso un futuro migliore, passo dopo passo per un domani più sostenibile. Il percorso del Gruppo Bauli verso la sostenibilità ha visto una progressiva evolu-

zione degli strumenti e degli approcci utilizzati al fine di migliorare nel tempo le proprie performance economiche, ambientali e sociali. In particolare, il Gruppo ha sviluppato a partire dal 2020 una prima attività di coinvolgimento e confronto a livello interno al fine di identificare con chiarezza i propri Valori, la propria Visione e la propria Missione. Questo progetto di Corporate Identity ha previsto l'identificazione di Ambassador (G.I.V.E.R.), con il compito di diffondere tali valori ed essere punto di riferimento per le persone dell'azienda. Il 2021 ha poi visto l'avvio di un percorso strutturato sulla sostenibilità, che ha previsto un'attività di benchmarking per la valutazione del proprio posizionamento ed un percorso di stakeholder engagement per la definizione della prima matrice di materialità, che ha portato nel corso del 2021 alla pubblicazione della prima Brochure di sostenibilità della capogruppo Bauli SpA, fino alla realizzazione del primo Bilancio di sostenibilità del Gruppo Bauli per l'anno 2022". ■

