

# CARTA DEI SERVIZI

*Servizi erogati  
ed elenco delle prove di laboratorio del  
Consorzio di Ricerca "Gian Pietro Ballatore"*



## SOMMARIO

1.	<b>CHI SIAMO</b>	3
2.	<b>LA <i>MISSION</i></b>	3
3.	<b>I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	4
4.	<b>I PARTNERS DEI NOSTRI PROGETTI DI RICERCA</b>	6
5.	<b>I NOSTRI CLIENTI</b>	7
6.	<b>LE ATTIVITÀ E I SERVIZI EROGATI</b>	7
7.	<b>I NOSTRI LABORATORI DI RICERCA A SERVIZIO DELLA FILIERA</b>	8
8.	<b>IL SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO</b>	8
9.	<b>LE PROVE ANALITICHE ESEGUITE IN LABORATORIO</b>	9
10.	<b>IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	10
11.	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	10
12.	<b>I CONTATTI</b>	11

## 1. CHI SIAMO

Il Consorzio di Ricerca “Gian Pietro Ballatore” è un ente di ricerca con personalità di diritto pubblico, costituito nel dicembre 1997, ai sensi dell’art. 5 della L.R. 88/82. I soci fondatori sono l’Assessorato regionale delle Risorse Agricole e Alimentari, l’Università degli Studi della Tuscia di Viterbo - Dipartimento di Agrobiologia ed Agrochimica, la Cooperativa Valle del Dittaino e il Centro Studi Operativi Tecnici ed Economici Nino Zizzo.

Il Consorzio opera nell’ambito delle linee politiche e programmatiche definite dalla Regione Siciliana e in particolare dall’Assessorato regionale delle Risorse Agricole e Alimentari, estendendo spesso i propri interventi operativi anche sul territorio nazionale. In accordo con i programmi definiti a livello regionale il Consorzio sviluppa progetti di ricerca, spesso in compartecipazione con altri istituzioni di ricerca, volti alla valorizzazione e sviluppo del sistema agro-alimentare che ruota attorno alla filiera cerealicola, all’attivazione e al recepimento dei nuovi regolamenti definiti dalla politica agricola comunitaria e all’attivazione dei nuovi orientamenti comunitari in materia di qualità e sicurezza alimentare.

Alle attività di ricerca applicata è associata quella dello sviluppo e della divulgazione delle innovazioni per le imprese agricole, agroindustriali, alimentari, curando anche la formazione professionale, imprenditoriale e specialistica post-laurea del personale.

## 2. LA MISSION

La *MISSION* del Consorzio Ballatore è contribuire a valorizzare, attraverso la ricerca scientifica applicata, la filiera cerealicola regionale, implementando percorsi di innovazione e livelli di organizzazione moderni e funzionali. Questo obiettivo è perseguito grazie ad uno stretto contatto con gli operatori della filiera, con i quali è stato definito nel tempo un solido rapporto di interscambio di informazioni.



### 3. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è un impegno scritto attraverso il quale il Consorzio comunica agli Utenti/Clienti i servizi erogati nel rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

#### **Il Rispetto dei diritti**

Il Consorzio si impegna ad assistere con rispetto, cortesia, riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce d'Utenti, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.

#### **La Continuità**

Il Consorzio s'impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli Utenti.

### **L'Efficienza e l'efficacia**

La Direzione è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'Utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

### **La Trasparenza**

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, il Consorzio mette a disposizione per la consultazione, nel sito web, presso gli uffici delle diverse aree operative e del Responsabile del sistema qualità, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi, modulistica ed eventuali tariffari.

### **La Tempestività**

Il Consorzio si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di ciascun servizio. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, il Consorzio ha previsto di tener traccia delle attività sui documenti origine e di verificare il rispetto dei tempi mediante rilievo statistico delle attività, effettuato annualmente.

L'utilizzo dello strumento di segnalazione e reclami garantisce la registrazione del giorno e dell'ora di inoltro della richiesta, confermata tramite invio di una e-mail al richiedente.

### **La Condivisione**

Il Consorzio garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa: essere informato circa la fruibilità del servizio; verificare attraverso i Responsabili dei vari servizi le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi; collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio attraverso la compilazione del *Questionario Soddisfazione Cliente e Suggerimenti per il Miglioramento*.

### **L'Accessibilità delle informazioni**

Il Consorzio informa l'Utente utilizzando: la Carta dei Servizi; il sito internet [www.ilgranoduro.it](http://www.ilgranoduro.it); i propri uffici per informare direttamente l'Utente/Cliente sui servizi disponibili e sui tempi previsti di erogazione.

## La Qualità

Il Consorzio ha ottenuto la certificazione del Sistema Qualità e Tracciabilità del Grano Duro in Sicilia, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e ISO 22005:2008.

Il laboratorio “Città del Grano” di Raddusa (Catania) ha ottenuto l’accreditamento ACCREDIA per le prove di interesse (accreditamento n. 1171).

## 4. I PARTNERS DEI NOSTRI PROGETTI DI RICERCA

Dalla sua costituzione, nel dicembre 1997, il Consorzio di Ricerca “Gian Pietro Ballatore” ha sviluppato rapporti di collaborazione con diverse realtà scientifiche, sia del mondo universitario, sia con strutture di ricerca nazionali connotate da forte specializzazione settoriale e tecnologica ed orientate all’innovazione. Tra gli enti con i quali è stata sviluppata una collaborazione scientifica per la realizzazione di progetti figurano:

- Istituto Nazionale per la Ricerca sugli Alimenti e la Nutrizione;
- Istituto Superiore della Sanità;
- Unità di ricerca per la valorizzazione qualitativa dei cereali (Roma) (CRA-QCE);
- Centro di ricerca per l’agrumicoltura e le colture mediterranee (Acireale CT) (CRA-ACM)
- Università di Roma - Dipartimento di Scienze Cliniche ;
- Università di Milano - Dipartimento di Scienze Precliniche “L.I.T.A. Vitalba”;
- Università della Tuscia di Viterbo – Dipartimento di Agrobiologia e Agrochimica;
- Istituto per la Tecnologia dei Materiali Compositi, CNR – Napoli;
- Università di Palermo – Dipartimento ESAF, Facoltà di Agraria;
- Università di Palermo – Policlinico di Palermo – Divisione di Medicina Generale;
- Università di Catania - Istituto di industrie agrarie, Facoltà di Agraria;
- Università di Catania - Dipartimento di Scienze Chimiche, Facoltà di Agraria;
- Università di Catania – DISEAE, Facoltà di Agraria;
- Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia “A. Mirri”;
- Stazione Consorziale Sperimentale di Granicoltura di Caltagirone;
- Ente Nazionale Sementi Elette – Sezione di Palermo;
- Ospedale Civico di Palermo – Istituto di Oncologia Sperimentale.



## 5. I NOSTRI CLIENTI

I servizi del Consorzio sono orientati a tutte le componenti della filiera cerealicola e includono anche i processi che riguardano le filiere “complementari” ai cereali, cioè riguardanti le colture che possono essere impiegate in avvicendamento.

I Clienti con i quali ci si interfaccia più frequentemente sono: granicoltori, costitutori di sementi sementifici, molini, pastifici (industriali, artigianali e di pasta fresca), panifici (industriali e artigianali), enti di ricerca, associazioni di categoria e di imprenditori, enti pubblici e privati.

I servizi di laboratorio sono particolarmente orientati a soddisfare le esigenze dei molitori, dei panificatori e dei pastificatori.

## 6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI EROGATI

Il Consorzio ha implementato una serie di servizi orientati a soddisfare le esigenze delle imprese che operano nella filiera dei cereali e nelle filiere complementari (agroenergie e proteine vegetali):

- Ottimizzazione di innovazioni di prodotto e di processo;
- Organizzazione e gestione del Sistema Qualità e Tracciabilità del Grano Duro in Sicilia;
- Ricerca e innovazione tecnologica;
- Consulenza ed assistenza tecnica per l'implementazione e la certificazione di Sistemi Qualità (compresi l'HACCP) e la certificazione di prodotto;
- Attività specifica di progettazione mediante metodo *Project Cycle Management*;
- Indagini con carattere tecnico-economico;
- Indagini di laboratorio per la caratterizzazione merceologica, tecnologica, igienico-sanitaria e nutrizionale di cereali e prodotti trasformati;
- Implementazione di specifici percorsi formativi e di aggiornamento professionale.

Grazie alla stretta rete di collaborazioni sviluppate dal Consorzio, la Sicilia oggi dispone, in ambito nazionale, della più grande rete di monitoraggio della qualità del grano duro, implementata nell'ambito del Sistema Qualità e Tracciabilità del Grano Duro in Sicilia, coordinato e gestito in sinergia con l'Assessorato regionale alle Risorse Agricole ed Alimentari. Nell'ambito di questo progetto sono state avviate nella nostra regione, a partire

dal 2000, le pratiche di stoccaggio differenziato del frumento duro che hanno permesso, grazie all'ausilio di moderna strumentazione analitica distaccata presso centri di stoccaggio dei cereali, di qualificare il frumento in modo da potere rispondere alle esigenze espresse dalle industrie di trasformazione. La rete di monitoraggio del grano e la filiera siciliana in generale può anche contare su una rete di servizi specializzati erogati dal laboratorio "Città del Grano" di Raddusa (CT) e dal laboratorio "Nino Tusa" di Assoro (EN).

## 7. I NOSTRI LABORATORI DI RICERCA A SERVIZIO DELLA FILIERA

Il Consorzio dispone di due laboratori:

- Unità di Analisi Tecnologiche dei cereali "Nino Tusa", sito ad Assoro (Enna), dove vengono effettuate prove analitiche che riguardano prevalentemente la qualità della granella e degli sfarinati e la loro attitudine alla panificazione;
- Laboratorio "Città del Grano" di Raddusa (Catania), che aspira a diventare un centro di eccellenza per la ricerca e l'innovazione della filiera cerealicola in Sicilia. Il laboratorio opera ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 ed ha ottenuto l'accreditamento ACCREDIA per le prove di interesse nel marzo 2011 (accreditamento n.ro 1171). La struttura vanta una moderna dotazione strumentale ed eroga annualmente migliaia di prove analitiche alle imprese della filiera.

## 8. IL SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO

L'accreditamento ACCREDIA è basato sulla verifica della competenza tecnica del laboratorio ad effettuare specifiche prove o determinanti tipi di prova, e sulla valutazione del sistema qualità del laboratorio. A tutt'oggi il Laboratorio "Città del Grano" è accreditato per prove inerenti la qualità tecnologica dei cereali e dei suoi derivati, specificate nel successivo paragrafo, operando conformemente ai criteri stabiliti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

L'accreditamento prevede il rispetto di requisiti tecnici e organizzativi, l'affidabilità e la riproducibilità delle procedure adottate, l'adeguatezza della strumentazione utilizzata, la competenza del personale e l'imparzialità del giudizio tecnico.

L'accreditamento ACCREDIA è stato concesso per le sole attività di prova e/o taratura effettuate dai Laboratori accreditati. Non comprende pertanto altre attività come la



consulenza, le dichiarazioni di conformità e/o l'espressione di pareri od opinioni basate sui risultati delle prove.

I campioni sono eliminati dopo la consegna del Rapporto di Prova, salvo nei casi previsti dalla legge, oppure per specifica richiesta del Cliente, da concordare con il laboratorio.

I Rapporti di Prova sono conservati per 60 mesi dalla loro emissione, salvo i casi previsti dalla legge.

Il rapporto con ACCREDIA è definito da un'apposita convenzione che, a richiesta, è disponibile per la consultazione presso l'area Accettazione.

## 9. LE PROVE ANALITICHE ESEGUITE IN LABORATORIO

DENOMINAZIONE DELLA PROVA	MATRICE	METODO
Caratteristiche reologiche (mediante alveografia) *	Semola	UNI 10453:1995
Proprietà alveo grafiche di un impasto a idratazione costante*	Farina di grano tenero	UNI EN ISO 27971: 2008
Indice di caduta (falling number) [secondo Hagberg-Perten] *	Sfarinati	UNI EN ISO 3093:2010
Qualità del glutine (gluten index)	Sfarinati	UNI 10690:1997
Glutine secco (determinazione meccanica) *	Sfarinati	UNI EN ISO 21415-4:2007
Glutine umido (determinazione meccanica) *	Sfarinati	UNI EN ISO 21415-2:2008
Assorbimento dell'acqua e proprietà reologiche [farinografo] *	Farina di grano tenero	UNI 10790:1999
Umidità *	Sfarinati	UNI EN ISO 712:2010
Ceneri *	Sfarinati	UNI EN ISO 2171:2010
Sostanze azotate [proteine] *	Grano duro, semola, farina e pasta alimentare	DM 23/07/1994 GU n° 186 10/08/1994
Granulometria	Sfarinati	UNI 10873:2000
Aflatossine totali (B1, B2, G1 e G2) [HPLC] *	Sfarinati di grano duro e prodotti della pastificazione	MI 01:2010 rev. 04
Ocratossina A [HPLC] *	Sfarinati di grano duro e prodotti della pastificazione	MI 02:2010 rev. 04
Deossinivalenolo [HPLC] *	Sfarinati di grano duro e prodotti della pastificazione	MI 03:2010 rev. 03
Aflatossine totali [tecnica ELISA]	Grano duro, semola, farina e pasta alimentare	Determin. in ELISA
Ocratossina A [tecnica ELISA]	Grano duro, semola, farina e pasta alimentare	Determin. in ELISA
Deossinivalenolo [tecnica ELISA]	Grano duro, semola, farina e pasta alimentare	Determin. in ELISA
Zearalenone [tecnica ELISA]	Grano duro, semola, farina e pasta alimentare	Determin. in ELISA

*\*PROVE ACCREDITATE DA ACCREDIA (L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO)*

Il Tariffario dei Servizi può essere richiesto inviando una mail a [info@ilgranoduro.it](mailto:info@ilgranoduro.it) o presso l'accettazione del Laboratorio "Città del Grano".

## 10. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il Consorzio pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del Cliente e tiene in considerazione eventuali aspettative sui servizi erogati, analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il Cliente,
- i contenuti dei reclami pervenuti,
- le risposte ai questionari opportunamente promossi.

In particolare il Laboratorio "Città del Grano" si impegna a raggiungere, per l'anno 2012, i seguenti obiettivi per la Qualità:

1. Disponibilità dei risultati delle prove a partire dal giorno di accettazione del campione:  
n. 10 giorni lavorativi,
2. Incidenza nei risultati dei circuiti interlaboratorio di Z-score minore di 2 per le prove accreditate:  $\geq 85\%$ ,
3. Incidenza prove accreditate sul totale delle prove eseguite:  $\geq 50\%$ ,
4. Incidenza valutazione positiva della soddisfazione del Cliente in riferimento ai Questionari compilati:  $\geq 85\%$ ,
5. Numero annuo massimo dei reclami dei Clienti: n. 4.

Alla fine dell'anno 2012 il Consorzio si impegna a rendere disponibili ai propri Clienti, gli obiettivi raggiunti.

## 11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene approvata dal Consorzio e ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione al Cliente viene tenuta aggiornata.

Per questo motivo, il Consorzio provvede periodicamente, con cadenza almeno annuale, al riesame dei contenuti della Carta dei Servizi e qualora se ne ravvisi la necessità viene modificata e riapprovata dal Direttore.

## 12. I CONTATTI

### **Sede Operativa**

Via Vittorio Alfieri, 47 - 90144 PALERMO

TEL 091 6269572 – FAX 091 7306759

Sito web: [www.ilgranoduro.it](http://www.ilgranoduro.it) – email: [info@ilgranoduro.it](mailto:info@ilgranoduro.it)

### **Laboratorio “Città del Grano”**

Contrada Libbra SP 20/III - 95040 Raddusa, CATANIA

TEL 335438638 – e-mail: [cittadelgrano@ilgranoduro.it](mailto:cittadelgrano@ilgranoduro.it)

Palermo, 30/11/2011

Il Direttore  
(dott. Giuseppe Russo)

