



# politica aziendale integrata

*Responsabile processo:  
Direttore Qualità e Controllo*

*Rev.09*



## INDICE DELLE REVISIONI

Nr.	Data	Sez.	Descrizione	Verifica	Approvazione
0	31/08/2012		Prima emissione		
1	15/10/2012		Revisione		
2	30/06/2013		Revisione		
3	01/09/2014		Revisione		
4	23/04/2015		Revisione		
5	17/05/2016		Revisione		
6	11/10/2016		Revisione		
7	29/06/2017		Revisione		
8	24/07/2018		Revisione		
9	30/10/2019		Politica Ambientale, Servizi di gestione e controllo delle infestazioni, Servizi di pulizia delle condotte aerauliche, Divisione food – Progettazione dei menu	Direttore Qualità e controllo	Amministratore delegato



La Direzione di Markas, con la ferma volontà di migliorare costantemente lo standard qualitativo raggiunto, intende indirizzare nella propria organizzazione una moderna gestione per la Qualità, integrando gli obiettivi e i principi fondamentali di tutti gli schemi certificativi adottati in tema di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza del Lavoro, Responsabilità Sociale e Sicurezza Alimentare.

Markas fa del miglioramento continuo una leva strategica del proprio S.G.I. che si riflette nella conformità ai requisiti richiesti, nell'ottimizzazione delle risorse impiegate e nella piena soddisfazione delle aspettative del cliente.

A tal proposito quindi la Direzione diffonde la cultura della Qualità Integrata tra i vari sistemi adottati, sensibilizzando tutte le funzioni coinvolte ad ottemperare ai requisiti espliciti ed impliciti delle norme volontarie e cogenti applicabili ed alle altre prescrizioni sottoscritte.

## LA POLITICA AZIENDALE INTEGRATA DI MARKAS

La Direzione Markas assicura che essa sia:

- appropriata agli scopi dell'organizzazione Markas e al contesto ove essa opera
- disponibile alle parti interessate
- comunicata, compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.
- riesaminata periodicamente
- supportata da obiettivi misurabili (KPI)

## MISSION DI MARKAS

Markas è un'impresa di famiglia e come tale rappresenta il terreno fertile per un modo di agire orientato ai valori, alla performance, alla qualità e a una prospettiva di lunga durata. Noi "siamo presenti" e "ci prendiamo carico" delle cose da fare. Sviluppiamo e forniamo soluzioni efficienti e di qualità per i settori della sanità e dell'istruzione.

In questo modo i nostri clienti possono concentrarsi sulla loro attività principale, ottimizzando i costi. La professionalità dei servizi forniti migliora l'immagine dei nostri clienti, in quanto contribuisce al benessere dei loro clienti, utenti finali del servizio. Ai collaboratori, Markas offre un ambiente di lavoro in crescita, caratterizzato da dinamismo e correttezza.



Competenza, impegno e lealtà vengono premiate con possibilità di sviluppo e con interessanti prospettive per il futuro.

Markas tratta i fornitori in modo corretto e sostiene la trasparenza delle relazioni secondo il principio di reciproco guadagno (win-win).

Markas cerca di creare un contributo positivo ed attivo per il mondo che ci circonda: in questo contesto la responsabilità locale e sociale, come anche lo svolgimento dell'attività nel pieno rispetto dell'ambiente, è di fondamentale importanza.

## DICHIARAZIONE DI INTENTI

Markas, in base alle sue possibilità e capacità tecnico-organizzative ed economiche si propone di:

- impiegare risorse umane, finanziarie e tecnologiche adeguate;
- creare metodologie di lavoro innovative e procedure che assicurino il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- mantenere un costante programma di formazione e informazione diversificato per ruolo, funzione e responsabilità;
- favorire la diffusione della conoscenza relativa alle problematiche che possono provocare danni alla salute dell'individuo e all'ambiente.
- sensibilizzare i fornitori ad operare in modo coerente con gli obiettivi aziendali in materia di Qualità, Sicurezza del lavoro, Ambiente, Responsabilità Sociale e Sicurezza Alimentare;
- assicurare il soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti;
- individuare, mediante l'analisi di rischi e opportunità, tenendo conto sia del contesto che delle esigenze delle parti interessate, appropriati obiettivi di miglioramento.

## OBIETTIVI DI MARKAS

Markas assicura l'idoneità degli scopi dell'organizzazione alla natura, alle dimensioni e agli impatti, anche ambientali, delle attività svolte, nonché dei servizi che rientrano nel campo di applicazione definito per il Sistema di Gestione Integrato (SGI);

La Direzione di Markas propone per la propria organizzazione i seguenti obiettivi:

- il sostegno della Politica Aziendale Integrata a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;



- il rispetto delle prescrizioni cogenti applicabili e l'osservanza delle prescrizioni volontarie sottoscritte
- il continuo controllo dell'efficacia ed efficienza dei processi di erogazione del servizio e il monitoraggio costante di tutte quelle attività aventi influenza sulla qualità, attraverso un articolato sistema di audit
- la verifica del grado di soddisfazione del servizio erogato ai clienti attuando un periodico monitoraggio della qualità percepita, allo scopo di individuare esigenze, aspettative, suggerimenti ed eventuali anomalie
- l'adozione di azioni idonee ad assicurare il continuo miglioramento di tutti i processi, senza trascurare le interconnessioni e i legami funzionali tra i singoli reparti aziendali;
- la predisposizione e analisi relativa ai KPI individuati e stabiliti per il miglioramento continuo;
- il costante riesame degli obiettivi attraverso incontri periodici strutturati mirati all'analisi e alla discussione dei dati e degli KPI.
- l'impegno al soddisfacimento dei requisiti/obiettivi, garantendo le risorse umane e strumentali necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e al miglioramento continuo del proprio S.G.I.;
- incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni collaboratore e l'instaurazione del migliore clima aziendale.

L'Alta Direzione, allo scopo di accrescere continuamente la soddisfazione dei propri clienti:

- assicura la definizione e il soddisfacimento dei requisiti e delle aspettative del cliente mediante un'attenta gestione delle attività di "riesame" sia nelle singole fasi della progettazione che nell'accurato rispetto dei piani qualità predisposti;
- predisporre periodicamente obiettivi di miglioramento
- analizza e tiene in considerazione rischi e opportunità connessi ai propri processi che possono influenzare la soddisfazione del cliente
- controlla che ogni funzione operi secondo il principio del "Cliente Interno", considerando quindi come clienti non solo quelli propriamente detti all'esterno della realtà Markas, ma anche tutte le funzioni interaziendali con le quali ognuno interagisce;
- favorisce lo sviluppo e la pianificazione da parte delle funzioni coinvolte del servizio in ogni



sua fase così da renderlo corrispondente alle esigenze del cliente.

## **SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO**

Markas persegue livelli sempre più elevati di tutela della salute e sicurezza di tutti i collaboratori, attraverso un concreto e costante impegno all'identificazione dei pericoli, affinché si realizzi una riduzione del rischio infortunistico e delle malattie professionali. A tal fine è costituita una struttura organizzativa interna, atta a garantire un'adeguata formazione e sensibilizzazione in materia di salute e sicurezza del lavoro. Tale obiettivo si persegue con tutto il personale dal momento dell'assunzione e soprattutto in costanza del rapporto di lavoro.

Per il raggiungimento degli obiettivi che si pone l'Alta Direzione si impegna a coinvolgere e consultare i collaboratori sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro, anche attraverso i Rappresentanti per la Salute e Sicurezza;

Inoltre, l'Alta Direzione s'impegna affinché:

- gli aspetti relativi alla Salute e Sicurezza siano considerati quali contenuti essenziali nella fase di definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
- tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni per abbatterne l'impatto e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione Aziendale;

tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi.

## **POLITICA AMBIENTALE**

Markas ha individuato nell'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale, conforme alla norma ISO 14001 e al Regolamento Emas, uno strumento efficace a garantire un approccio sistematico alla gestione e alla pianificazione ambientale, impegnandosi a:

- agire nel rispetto della legislazione, regolamentazione e normativa applicabile, anche attraverso un aggiornamento continuo delle prescrizioni legali in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro;
- perseguire un ragionevole e costante miglioramento delle proprie prestazioni ambientali tenendo in considerazione il contesto in cui l'azienda opera, le aspettative delle parti interessate, gli aspetti ambientali diretti e indiretti, gli obblighi di conformità, i rischi e le



- opportunità associati;
- ove possibile, considerare e applicare nella progettazione di servizi e nell'acquisto di beni criteri e requisiti che possano garantire la compatibilità ambientale, nell'ottica del ciclo di vita;
  - diffondere la sensibilità ambientale tra i propri collaboratori, fornitori e stakeholder.
  - Con l'implementazione ed il mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale, Markas intende perseguire i seguenti obiettivi:
  - salvaguardare il proprio ruolo e promuovere, nell'ambito di riferimento, l'innovazione continua volta al mantenimento di elevati standard di qualità e al contemporaneo contenimento degli impatti ambientali, in termini di sfruttamento delle risorse e produzione di rifiuti;
  - indirizzare in maniera consapevole le scelte di programmazione di attività future, tenendo conto della variabilità del contesto di riferimento;
  - monitorare i propri processi, gli aspetti ambientali e di tutela della salute e sicurezza sul lavoro connessi alle attività aziendali, nell'ottica di prevenire situazioni di rischio che possano causare danni all'azienda, all'ambiente e alla salute delle persone.

La Politica Ambientale è parte integrante del Sistema di Gestione Ambientale di Markas e rappresenta il quadro di riferimento per la definizione ed il riesame degli obiettivi e dei programmi ambientali da parte della Direzione.

## **RESPONSABILITÀ SOCIALE E IMPEGNO SOLIDALE**

Markas mantiene un comportamento etico, ovvero socialmente responsabile, che rispetti i diritti di tutte le parti interessate.

Markas adotta quindi una politica attiva tesa ad evitare ogni tipo di discriminazione, in tutte le fasi del percorso lavorativo, legata a razza, sesso, religione, opinioni politiche, preferenze sindacali, orientamento sessuale e al non ricorso a lavoro minorile od obbligato; si impegna a sviluppare e mantenere attivo il tema della conciliazione lavoro – famiglia per tutti i propri dipendenti di ogni genere e grado.

Markas sostiene iniziative di carattere sociale e solidale attraverso progetti di sponsorizzazione legati alla cultura, all'economia e alla beneficenza.

## **IGIENE E SANIFICAZIONE**

Markas nell'ambito del servizio di pulizia e sanificazione garantisce massima professionalità ed igiene nell'ambito dell'intera filiera del pulito. Tale garanzia si estende a tutte le fasi,



incluso il controllo della biocontaminazione durante il processo di lavaggio del materiale tessile (MOP/panni) utilizzato.

### **SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLE INFESTAZIONI (PEST MANAGEMENT)**

Markas nell'ambito dell'erogazione del servizio disinfestazione, garantisce massima professionalità attraverso l'applicazione di un sistema di gestione che contempla gli aspetti relativi alle competenze del personale coinvolto, l'efficacia degli interventi erogati, il controllo, la valutazione e l'erogazione stessa del servizio in un'ottica di prevenzione e monitoraggio degli agenti infestanti.

L'applicazione può avvenire presso clienti interni (siti Markas) ed esterni (clienti privati).

### **SERVIZI DI PULIZIA DELLE CONDOTTE AEREAUCHE**

Markas nell'ambito dell'erogazione di interventi di manutenzione igienico-sanitaria degli impianti aeraulici utilizza personale appositamente formato e qualificato; infatti tra la forza lavoro sussistono dei tecnici ASCS (Air System Cleaning Specialist) che seguono le fasi di progettazione degli interventi di sanificazione e sovrintendono l'esecuzione e verificano i risultati. Queste figure certificate sono in possesso delle conoscenze multidisciplinari in grado di eseguire una corretta gestione delle operazioni da eseguire durante un progetto di sanificazione aeraulica.

### **SICUREZZA ALIMENTARE**

Markas nel garantire l'igiene e la salubrità degli alimenti adotta un sistema per la sicurezza alimentare atto a tracciare le materie prime in ogni fase del processo produttivo.

Altrettanto il sistema garantisce particolare attenzione alla:

- preparazione di diete speciali che tengano conto di allergie e intolleranze alimentari
- "assenza di glutine" mediante modalità specifiche idonee a evitare la contaminazione delle preparazioni gastronomiche per celiaci con ingredienti contenenti glutine
- assenza di discriminazioni sotto il profilo alimentare e di contaminazioni crociate con materie prime considerate non eticamente idonee al consumo specifico, nel caso di un regime dietetico speciale o etico religioso.
- continuità di filiera agroalimentare ove applicabile per le preparazioni gastronomiche da





agricoltura biologica

### **DIVISIONE FOOD – PROGETTAZIONE DEI MENU**

Markas nel garantire la qualità degli approvvigionamenti offerti nei progetti di gara adotta un sistema per progettare i menu atti ad identificare le materie prime utilizzate in ogni preparazione gastronomica prevista nei ricettari.

Altrettanto il sistema garantisce particolare attenzione alla alimentazione, e alla provenienza dei prodotti del territorio, filiera corta, km 0, locali, idonei per ogni tipo di utenza.

Le Politiche espresse nel presente documento sono approvate dall'Amministratore Delegato

  
Dott. Christoph Kaslatter

Bolzano, 30/10/2019