# POLICY INTEGRATA DEI SISTEMI DI GESTIONE

youverse

Policy aggiornata al 01.09.2025

Gruppo autostrade per l'Italia

# CONTESTO DI RIFERIMENTO

## La Società

Youverse S.p.A. (Youverse) è stata costituita nel 2003 con la finalità di mettere a disposizione il proprio Know-how per erogare servizi:

- amministrativo-contabili;
- bilancio e pianificazione;
- fiscali;
- recupero crediti e assistenza clienti;
- amministrazione del personale e payroll;
- immobiliari e generali.

Attiva da oltre 20 anni, Youverse eroga servizi verso tutte le società del Gruppo attraverso 7 Business Line.

Youverse ha sviluppato un ampio portafoglio di servizi verso le società del Gruppo, sviluppando solide competenze sui principali processi transazionali presidiati (es. RMPP, Servizi Contabili, Bilancio e Pianificazione, Amministrazione del personale, Facilities). A marzo 2021 è stato avviato uno sfidante Piano di Trasformazione, nell'ambito del quale sono state realizzate numerose iniziative (su organizzazione, processi, sistemi, portafoglio servizi/clienti) finalizzate al miglioramento delle performance.

Tra il 2022 e maggio 2023 è stato conseguito l'obiettivo di copertura del 100% del mercato captive su Servizi Contabili, Payroll e Bilancio e Pianificazione.

## Il Sistema di Gestione di Youverse

La Società opera per l'implementazione e miglioramento continuo dei propri Sistemi di Gestione con approccio integrato e sinergico, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi aziendali e all'efficacia dell'azione di contenimento dei rischi.

## La Politica Integrata

La presente Policy Integrata realizzata sul modello della **POLICY INTEGRATA di Gruppo Autostrade per l'Italia** è stata adattata alla realtà operativa di Youverse, garantendo che sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e di supporto ai suoi indirizzi strategici.

# INDICE

1. Impegni di YOUVERSE 5
2. Obiettivi della Policy Integrata 6
3. Valori guida per ogni ISO 7
4. Principi comuni 8
5. Principi specifici 10

# 1. IMPEGNI DI YOUVERSE

Youverse garantisce l'impegno costante di tutta l'organizzazione per l'adozione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione, conformi agli standard internazionali ISO 9001, ISO 37001 e ISO 45001, al fine di operare tenendo in considerazione i rischi associati a ciascun Sistema, il coinvolgimento degli stakeholder chiave e il rispetto dei valori aziendali di Trasparenza, Responsabilità, Qualità e Performance.

Youverse si impegna a raggiungere, secondo una logica integrata e olistica, gli obiettivi degli specifici Sistemi di Gestione (Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Anticorruzione) nella piena conformità a tutte le normative riguardanti i propri ambiti di competenza.

Youverse si impegna nell'applicazione della presente Policy Integrata adottando tutte le iniziative necessarie affinché sia compresa e applicata efficacemente all'interno della propria organizzazione.

Youverse si impegna nella diffusione della presente Policy Integrata ai suoi stakeholder chiave (dipendenti, istituzioni, comunità, partner, fornitori, etc.) attraverso efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna.

Youverse si impegna nell'aggiornamento della Policy, in relazione alle evoluzioni del contesto (interno ed esterno) e allo sviluppo del Piano di Trasformazione aziendale e del Gruppo.

# 2. OBIETTIVI DELLA POLICY INTEGRATA

L'Alta Direzione aziendale desidera, attraverso gli obiettivi della presente Policy Integrata, migliorare la propria capacità di presidio e controllo dei processi interni e assicurare le migliori condizioni di lavoro in sicurezza, la qualità dei servizi offerti e l'impegno ad agire secondo principi etici, di integrità e trasparenza.
L'Alta Direzione ritiene fondamentale la messa in atto del Sistema di Gestione Integrato e il miglioramento continuo della sua efficacia.

Gli impegni assunti coprono tutti gli aspetti inerenti: i) la conformità legislativa; ii) la ricerca e innovazione; iii) il monitoraggio degli impatti e miglioramento delle prestazioni; iv) la sensibilizzazione delle imprese che operano per conto di Youverse; v) la collaborazione con l'esterno e il coinvolgimento degli stakeholder.

**La Policy si pone, in coerenza con quanto previsto dal piano industriale della società, i seguenti obiettivi:**

**Qualità**
La garanzia di elevati e costanti standard di qualità dei servizi erogati ed offerta dei migliori servizi ai clienti, per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo della soddisfazione del cliente.

**Salute e Sicurezza sul lavoro**
Il miglioramento continuo della sicurezza nei cantieri, nei luoghi di lavoro e la promozione della cultura della sicurezza in tutte le sue dimensioni per perseguire la "vision zero": zero vittime e zero incidenti.

**Anticorruzione**
L'impegno continuo nella lotta alla corruzione e al raggiungimento dell'Obiettivo Zero Corruzione attraverso una condotta di business responsabile, che promuova l'integrità, condannando le scorciatoie e utilizzando soluzioni digitali all'avanguardia e di intelligenza artificiale.

# 3. *VALORI GUIDA PER OGNI ISO*

### Qualità

Assicurare i più elevati standard di qualità nell'erogazione controllata ed il miglioramento continuo dei servizi offerti.

### Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

Assicurare la prevenzione e protezione della salute e la sicurezza dei lavoratori, estendendo le buone pratiche ai propri fornitori, appaltatori e subappaltatori.

### Anticorruzione

Adottare le "gold standard" e tecnologie all'avanguardia per eliminare la corruzione alla radice, abilitando sistemi intelligenti di monitoraggio continuo e promuovendo la cultura dell'integrità nei contesti interni ed esterni.

# 4. *PRINCIPI COMUNI*

1. Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto, monitorando i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici, e perseguendo i risultati attesi per il proprio Sistema di Gestione Integrato e per il Piano di Trasformazione aziendale e del Gruppo.

2. Integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato nei processi, nel corpo normativo e nei sistemi dell'organizzazione, perseguendo il miglioramento continuo in coerenza alle norme ISO di riferimento (ISO 45001, ISO 37001, ISO 9001).

3. Mappatura e valutazione dei rischi e delle opportunità rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato, adottando tutte le azioni necessarie ad affrontarli, fissando obiettivi, definendo piani e programmi di miglioramento continuo e monitorando periodicamente i risultati attesi.

4. Compliance e rispetto di normative cogenti nazionali ed internazionali, best practice, convenzioni, linee guida e procedure interne e di Gruppo, periodicamente verificati, aggiornati e adeguati.

5. Formazione e sensibilizzazione del personale attivando iniziative per diffondere le conoscenze e rafforzando l'attività di comunicazione interna, con l'obiettivo di agire con responsabilità ed evolvere nei comportamenti utili a prevenire eventuali situazioni non conformi e/o criticità e rafforzare i principi della presente Policy nei processi.

6. Promozione della consultazione e partecipazione del personale per individuare soluzioni congiunte e migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, favorendo la diffusione interna delle informazioni, delle idee e delle best practice, per contribuire alla creazione di una cultura pervasiva della Qualità, del contrasto alla Corruzione e della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

7. Formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento dei fornitori e subappaltatori al fine di allinearne i comportamenti agli standard richiesti da Youverse e dal Gruppo.

8. Collaborazione con gli stakeholder esterni (istituzioni, cittadini, etc.) in modo trasparente condividendo gli obiettivi di lungo periodo e i risultati attesi.

9. Studio ed utilizzo di soluzioni tecniche e tecnologiche atte a fornire prestazioni ottimali anche andando oltre, ove possibile, gli standard prefissati dalle normative vigenti.

10. Verifica e miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, individuando idonei strumenti ed efficaci indicatori, e assicurandone l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

11. Struttura di un approccio organizzativo che faciliti i flussi e il coordinamento continuo con le strutture di Autostrade per l'Italia e le altre società del Gruppo con cui si opera

12. Collaborazione con tutti gli stakeholders coinvolti al fine di assicurare che siano rispettati i valori fondamentali ai quali Youverse si attiene nello svolgimento delle sue attività.

# 5. *PRINCIPI SPECIFICI*

## QUALITÀ

1. Valorizzazione delle esigenze degli stakeholder, migliorando la qualità del servizio erogato.
2. Traduzione dei propri impegni in obiettivi e traguardi misurabili.
3. Implementazione di standard comuni per l'attuazione dei processi aziendali.
4. Valutazione sistematica delle aree di performance chiave (qualità, tempi, produttività, salute e sicurezza del lavoro e avanzamento economico) sia a livello executive che operativo.
5. Miglioramento continuo degli standard di sicurezza, attraverso la pianificazione, il monitoraggio e il controllo di quanto eseguito su tutto il perimetro di intervento.

## SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

1. Miglioramento delle condizioni di lavoro per prevenire le cause di possibili infortuni, incidenti e malattie professionali.
2. Coinvolgimento e consapevolezza dei lavoratori in merito alla cultura della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.
3. Definizione dei processi di comunicazione al fine di garantire informazioni comprensibili per tutti i lavoratori e gli stakeholder.

## ANTICORRUZIONE

1. Diffusione di regole chiare e sanzioni certe per la prevenzione della corruzione, non tollerando eccezioni alle prescrizioni e ai divieti.
2. Promozione di una cultura di etica e legalità per rafforzare la sensibilità e la consapevolezza del Management aziendale su tali temi.
3. Instaurazione di un rapporto di fiducia a tutti i livelli per incentivare comportamenti responsabili abbattendo resistenze e barriere al cambiamento.
4. Segnalazione di ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse tra le attività economiche personali, familiari e le mansioni che i lavoratori ricoprono nonché di qualsiasi possibile azione corruttiva.