



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

**Politica Integrata
Per la Qualità e la Parità di Genere**

1. Premessa e impegno della Direzione

TAG ITALIA S.R.L. riconosce la qualità dei servizi erogati e la parità di genere come valori strategici e principi fondanti del proprio modo di operare, coerenti con il posizionamento di Talent Garden quale ecosistema dinamico di education, innovazione e sviluppo delle competenze. In tale prospettiva, l'Alta Direzione stabilisce, attua e mantiene una **Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere** appropriata al contesto dell'organizzazione, ai suoi indirizzi strategici e ai bisogni delle parti interessate rilevanti. L'Alta Direzione si impegna a:

- promuovere un contesto di lavoro e di collaborazione basato su rispetto, inclusione, dignità, pari opportunità e focalizzazione sul cliente;
- assicurare che i processi aziendali e organizzativi siano progettati, gestiti e migliorati in modo efficace, trasparente, misurabile e coerente con i requisiti applicabili;
- prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione diretta o indiretta, con particolare attenzione ai temi di genere e, più in generale, a caratteristiche personali non pertinenti alla prestazione lavorativa;
- garantire che i processi HR, organizzativi e di business siano presidiati con criteri equi, oggettivi e documentati, con attenzione a possibili bias e a eventuali impatti sulla qualità del servizio e sulla parità di trattamento;
- sostenere il miglioramento continuo del Sistema di Gestione integrato, monitorandone le prestazioni tramite KPI, audit interni, riesame della Direzione, gestione delle non conformità, reclami e azioni correttive;
- assicurare la disponibilità di risorse adeguate, incluse persone, competenze, budget, tempo e strumenti digitali, per l'implementazione, il mantenimento e lo sviluppo del sistema integrato.

TAG ITALIA S.R.L. si impegna inoltre a mantenere al centro del proprio modello di business il miglioramento continuo della qualità dei processi, dei prodotti e dei servizi, la soddisfazione del cliente e la promozione di una cultura organizzativa inclusiva, responsabile e non stereotipata. La presente Politica è mantenuta come informazione documentata, comunicata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate rilevanti, ed è soggetta a riesame periodico almeno annuale o al verificarsi di cambiamenti significativi di contesto, organizzativi o normativi.

2. Principi di riferimento

La presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere si fonda sui seguenti principi di riferimento:

- **centralità del cliente e delle parti interessate rilevanti**, attraverso l'ascolto dei bisogni, la progettazione di servizi coerenti con i requisiti applicabili e il monitoraggio sistematico della customer satisfaction;



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

- **qualità dei processi e dei servizi**, perseguita mediante pianificazione, monitoraggio dei KPI, gestione dei rischi e delle opportunità, audit interni, riesame della Direzione e miglioramento continuo;
- **parità di genere, inclusione e non discriminazione**, come impegno concreto a garantire pari opportunità di accesso, crescita, trattamento e partecipazione, prevenendo bias, stereotipi, molestie e ogni forma di disparità non giustificata;
- **trasparenza, oggettività e tracciabilità**, nella gestione dei processi decisionali, delle responsabilità, delle evidenze documentate e dei criteri di valutazione adottati dall'organizzazione;
- **valorizzazione delle persone e delle competenze**, attraverso processi equi di selezione, onboarding, sviluppo, formazione, valutazione e pianificazione professionale, in coerenza con i fabbisogni organizzativi e con il rispetto delle differenze individuali;
- **prevenzione e gestione delle non conformità e dei reclami**, come leva di apprendimento organizzativo e di miglioramento del sistema integrato;
- **conformità ai requisiti applicabili**, inclusi quelli normativi, legislativi e volontari pertinenti al Sistema di Gestione per la Qualità e al sistema per la Parità di Genere;
- **miglioramento continuo**, quale criterio guida per riesaminare periodicamente risultati, criticità, opportunità e impatti delle azioni intraprese, orientando l'organizzazione verso performance sempre più efficaci, sostenibili e inclusive.

3. Obiettivi della Politica

Gli obiettivi della presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere sono i seguenti:

- definire un quadro di riferimento unico e coerente per orientare decisioni, comportamenti e responsabilità in materia di qualità dei servizi, soddisfazione del cliente, inclusione, equità e parità di genere;
- assicurare che il Sistema di Gestione integrato sia effettivamente inserito nei processi aziendali chiave e coerente con il contesto organizzativo, con gli indirizzi strategici di TAG e con i bisogni delle parti interessate rilevanti;
- garantire la focalizzazione sul cliente, sulla qualità dell'esperienza e sulla conformità dei servizi erogati, monitorando in modo sistematico feedback, customer satisfaction, KPI, audit interni, reclami, non conformità e azioni correttive;
- rendere misurabili e verificabili nel tempo i risultati del sistema integrato, attraverso indicatori, obiettivi, audit interni, riesame della Direzione e piani di miglioramento;
- consolidare un ambiente di lavoro e collaborazione che favorisca attrazione, sviluppo, valorizzazione e retention dei talenti, in coerenza con la natura people-driven di TAG e con il principio di pari opportunità;
- promuovere processi HR, organizzativi e di business equi, trasparenti, documentati e basati su criteri oggettivi, riducendo il rischio di bias, stereotipi e disparità non giustificate;
- sostenere una cultura organizzativa inclusiva, rispettosa e orientata al miglioramento continuo, capace di integrare performance, innovazione, responsabilità e tutela delle persone.



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

4. Ambiti di applicazione

La presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere si applica all'intera organizzazione TAG ITALIA S.R.L. e orienta, in modo trasversale, i processi aziendali, organizzativi, gestionali e di supporto che incidono sulla qualità dei servizi erogati, sulla soddisfazione del cliente, sulle condizioni di lavoro, sullo sviluppo delle persone e sulla promozione di un contesto inclusivo ed equo.

In particolare, la Politica si applica, per quanto pertinente:

- ai processi di pianificazione, progettazione ed erogazione dei servizi;
- ai processi di gestione delle risorse umane, inclusi selezione, onboarding, formazione, valutazione, sviluppo, carriera e organizzazione del lavoro;
- ai processi di comunicazione interna ed esterna, marketing, relazione con clienti, partner, fornitori, faculty e ulteriori stakeholder rilevanti;
- ai processi di monitoraggio delle prestazioni, audit interni, gestione di reclami, non conformità, azioni correttive e riesame della Direzione;
- ai processi e alle decisioni che possono avere impatto sulla qualità del servizio, sulla customer satisfaction, sulla parità di genere, sull'inclusione e sulla tutela delle persone.

La Politica si applica inoltre ai rapporti con i soggetti esterni che operano con o per conto dell'organizzazione, nella misura in cui i loro comportamenti, prestazioni o modalità di collaborazione possano influenzare il rispetto dei principi, degli obiettivi e degli impegni qui definiti.

5. Governance, responsabilità e risorse

5.1 ALTA DIREZIONE / TOP MANAGEMENT

L'Alta Direzione approva la presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere e ne assicura la diffusione, la comprensione, l'attuazione e il riesame periodico all'interno dell'organizzazione. In coerenza con il Manuale della Qualità e con il documento sorgente SGPG, l'Alta Direzione garantisce che la Politica sia appropriata al contesto di TAG, supporti gli indirizzi strategici dell'organizzazione, costituisca un quadro di riferimento per gli obiettivi del sistema integrato e sia mantenuta come informazione documentata disponibile alle parti interessate rilevanti. In particolare, l'Alta Direzione:

- approva la Politica integrata e ne promuove l'attuazione nell'organizzazione;
- nomina e mantiene operativi i presidi del sistema integrato, inclusi i ruoli di coordinamento, gli organismi di supporto e i soggetti incaricati delle verifiche interne;
- assicura la disponibilità di risorse adeguate in termini di tempo, competenze, budget e strumenti digitali per l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento del sistema;
- assicura che il sistema integrato consegua i risultati attesi, promuovendo focalizzazione sul cliente, qualità dei processi, parità di trattamento, gestione dei rischi e miglioramento continuo;
- riesamina periodicamente l'efficacia della Politica e l'adeguatezza del sistema integrato, anche sulla base di KPI, audit interni, feedback, reclami, non conformità e azioni correttive.



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

5.2 RESPONSABILE DEL COORDINAMENTO DELLA POLITICA INTEGRATA

TAG ITALIA S.R.L. individua un responsabile del coordinamento del sistema integrato, con il compito di assicurare il raccordo operativo tra i presidi del Sistema di Gestione per la Qualità e quelli del sistema per la Parità di Genere, favorendo coerenza documentale, attuazione delle decisioni, monitoraggio degli obiettivi e corretta gestione delle informazioni rilevanti ai fini del riesame e del miglioramento continuo.

Il responsabile del coordinamento:

- supporta l'Alta Direzione nell'attuazione della Politica integrata;
- coordina la raccolta degli input utili al monitoraggio delle prestazioni del sistema integrato;
- presidia il raccordo tra KPI, audit interni, riesame della Direzione, reclami, non conformità, azioni correttive e piani di miglioramento;
- supporta l'aggiornamento della documentazione del sistema integrato e la diffusione interna della Politica;
- assicura il collegamento operativo tra le funzioni coinvolte, i responsabili di processo, il comitato guida e i soggetti incaricati delle verifiche interne.

Nel perimetro organizzativo di TAG, tale funzione è svolta in raccordo con il **Responsabile Sistema Qualità (RSQ)** e con i presidi del sistema per la Parità di Genere, secondo l'assetto di governance formalizzato dall'organizzazione.

5.3 COMITATO GUIDA / PRESIDI DI SISTEMA

TAG ITALIA S.R.L. assicura la presenza di presidi organizzativi dedicati al governo del sistema integrato, con il compito di supportare l'Alta Direzione nel monitoraggio delle prestazioni, nel riesame dei risultati e nella definizione delle azioni di miglioramento. Per la componente relativa alla parità di genere, la composizione e il mandato del **Comitato Guida** sono formalizzati in apposita documentazione interna; tale organismo opera in raccordo con i presidi del SGQ e con il responsabile del coordinamento della Politica integrata.

Il Comitato Guida / i presidi di sistema:

- definiscono e aggiornano i piani e le iniziative di miglioramento di competenza;
- supervisionano l'andamento dei KPI, analizzano eventuali scostamenti e deliberano o propongono azioni correttive e di miglioramento;
- presidiano segnalazioni e criticità rilevanti per il sistema integrato, indirizzando le verifiche interne e le azioni conseguenti;
- promuovono e coordinano iniziative di comunicazione e formazione correlate ai principi della qualità, dell'inclusione e della parità di genere;
- supportano il riesame periodico del sistema e la preparazione degli elementi informativi utili alla Direzione.

Nel perimetro di TAG, tali presidi operano in coordinamento con **HR, Legal, Finance, Marketing/Comms**, con i responsabili di processo e con le figure incaricate del monitoraggio delle prestazioni del sistema, secondo un approccio integrato, misurabile e orientato al miglioramento continuo.



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

TAG ITALIA S.R.L. si dota di un team di audit interno, composto da risorse interne qualificate e, ove necessario, da soggetti esterni qualificati, con il compito di verificare periodicamente l'attuazione, la conformità e l'efficacia del sistema integrato rispetto ai requisiti applicabili, agli obiettivi definiti e agli impegni assunti con la presente Politica.

Il team di audit interno:

- opera secondo criteri di indipendenza, competenza e imparzialità rispetto alle aree oggetto di verifica;
- verifica la corretta applicazione delle procedure, delle regole organizzative e delle misure di controllo previste dal sistema integrato;
- rileva eventuali non conformità, osservazioni, scostamenti o opportunità di miglioramento;
- supporta il monitoraggio dell'efficacia delle azioni correttive e delle azioni di miglioramento adottate;
- contribuisce, attraverso gli esiti delle verifiche, al riesame periodico del sistema e all'aggiornamento delle priorità di intervento.

Le risultanze degli audit interni costituiscono input per il riesame della Direzione, per il monitoraggio dei KPI e per la definizione del piano di miglioramento del sistema integrato.

6. Modalità di attuazione e strumenti

TAG ITALIA S.R.L. attua la presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere attraverso un insieme coordinato di strumenti organizzativi, documentali e digitali, finalizzati a garantire coerenza tra principi dichiarati, processi operativi, monitoraggio dei risultati e miglioramento continuo del sistema integrato.

In particolare, l'attuazione della Politica avviene mediante:

- procedure operative coerenti con il Sistema di Gestione integrato e con l'organizzazione TAG;
- strumenti digitali per tracciamento, reporting e conservazione delle evidenze, con particolare riferimento a **Google Drive** e relative logiche di conservazione, nonché agli ulteriori strumenti di sistema adottati dall'organizzazione;
- strumenti di monitoraggio e misurazione delle performance, dei feedback e dei KPI, inclusi, ove pertinenti, **QuickSight**, dashboard, survey, cartella sondaggi e verbali formazione interna;
- strumenti di gestione delle persone e dei processi HR, inclusi, ove pertinenti, **Bamboo HR** e **Zucchetti**;
- audit interni pianificati, riesame della Direzione, gestione strutturata di reclami, non conformità, azioni correttive e piano di miglioramento;
- iniziative di informazione, comunicazione e formazione periodica, con responsabilità, frequenze e scadenze definite nei documenti di sistema applicabili.

Le modalità di attuazione sono riesaminate periodicamente dall'Alta Direzione e dai presidi di sistema, al fine di verificarne adeguatezza, efficacia e coerenza con il contesto dell'organizzazione, con i requisiti applicabili e con gli obiettivi del sistema integrato.



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

7. Canali di segnalazione e tutela

TAG ITALIA S.R.L. assicura la disponibilità di canali idonei a consentire la segnalazione di comportamenti, eventi, situazioni o criticità rilevanti ai fini della qualità dei servizi, del rispetto dei principi di inclusione e parità di genere, della tutela delle persone e della corretta applicazione del sistema integrato.

Le segnalazioni possono riguardare, per quanto applicabile, reclami, non conformità, episodi o comportamenti discriminatori, violazioni delle regole organizzative, criticità nei processi, scostamenti rispetto ai principi della presente Politica e ulteriori eventi suscettibili di incidere sulla qualità, sull'equità, sul benessere organizzativo e sulla reputazione dell'organizzazione.

TAG ITALIA S.R.L. garantisce che le segnalazioni siano gestite con criteri di riservatezza, tempestività, imparzialità e tutela della persona segnalante, nel rispetto della normativa applicabile e delle regole interne vigenti. Le segnalazioni rilevanti sono prese in carico dai soggetti competenti e trattate secondo le procedure del sistema integrato applicabili, incluse quelle relative a reclami, non conformità, audit interni, azioni correttive e miglioramento continuo.

8. Monitoraggio, KPI e miglioramento continuo

TAG ITALIA S.R.L. monitora l'attuazione e l'efficacia della presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere mediante un sistema strutturato di indicatori, audit interni, feedback, customer satisfaction, gestione di reclami e non conformità, riesame della Direzione e piani di miglioramento.

Il monitoraggio è finalizzato a:

- verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi del sistema integrato;
- misurare l'andamento dei processi e la qualità dei servizi erogati;
- valutare l'efficacia delle azioni adottate in materia di inclusione, equità e parità di genere;
- individuare tempestivamente eventuali scostamenti, criticità, reclami, non conformità o opportunità di miglioramento;
- supportare la definizione e l'aggiornamento delle priorità di intervento dell'organizzazione.

Gli indicatori e i dati di monitoraggio sono riesaminati con periodicità definita nei documenti di sistema applicabili e costituiscono input per il riesame della Direzione e per la definizione del piano di miglioramento. Le azioni di miglioramento sono formalizzate, assegnate ai responsabili competenti, monitorate nel tempo e verificate in termini di efficacia rispetto ai risultati attesi.

9. Comunicazione della Politica

La presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere è comunicata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate rilevanti, in forma appropriata rispetto ai destinatari e ai canali utilizzati da TAG ITALIA S.R.L.

La comunicazione della Politica avviene, per quanto applicabile, mediante:

- pubblicazione e disponibilità nella documentazione di sistema;
- condivisione attraverso i canali interni e gli strumenti digitali adottati dall'organizzazione;



**SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
E LA PARITÀ DI GENERE
DOC_SGQ_02 || DOC_SGPG_01**

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E LA PARITÀ DI GENERE

- momenti di onboarding, informazione, formazione e aggiornamento periodico;
- messa a disposizione alle parti interessate esterne rilevanti, ove pertinente, tramite i canali istituzionali e organizzativi adottati da TAG.

TAG ITALIA S.R.L. assicura che la Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione e che la sua comunicazione sia coerente con i principi di trasparenza, accessibilità e responsabilizzazione delle persone e delle funzioni coinvolte.

- internamente a tutto il personale tramite piattaforma;
- esternamente tramite **sito web, in cui è possibile trovare anche il Piano Strategico per la Parità di genere - [LINK](#)**.

TAG ITALIA SRL, inoltre, si impegna a utilizzare una comunicazione coerente con i principi di inclusione e non stereotipizzazione.

10. Approvazione e riesame

La presente Politica integrata della Qualità e della Parità di Genere è approvata dall'Alta Direzione di TAG ITALIA S.R.L. ed entra in vigore dalla data della sua formalizzazione. Essa è mantenuta come informazione documentata del sistema integrato ed è soggetta a diffusione interna e disponibilità verso le parti interessate rilevanti secondo le modalità adottate dall'organizzazione.

La Politica è riesaminata con periodicità almeno annuale e, comunque, ogniqualvolta intervengano cambiamenti significativi del contesto organizzativo, dei requisiti applicabili, degli indirizzi strategici, dei risultati del sistema, dei rischi e delle opportunità, o ulteriori elementi tali da richiederne aggiornamento, integrazione o revisione.

Gli esiti del riesame sono valutati dall'Alta Direzione con il supporto dei presidi del sistema integrato e costituiscono elemento di aggiornamento della Politica, degli obiettivi, dei KPI e del piano di miglioramento, in coerenza con il principio di miglioramento continuo adottato da TAG ITALIA S.R.L.

Data: 22/03/2026