

**POLITICA della QUALITÀ  
dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia**

La **Direzione**, nell'ambito del programma teso a istituire, mantenere e migliorare il proprio **Sistema di Gestione della Qualità**, persegue l'obiettivo di fornire servizi che soddisfino le esigenze e le aspettative dei propri iscritti nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento **UNI EN ISO 9001:2015** e in conformità alla **normativa** vigente.

Il **Sistema di Gestione della Qualità** assicura che i **servizi** proposti dall'**OPL** siano erogati secondo le specifiche previste, in modo da assicurare la costanza della **Qualità** e il pieno soddisfacimento degli iscritti.

La **Politica per la Qualità** dell'**OPL** è basata sui seguenti principi:

**Leadership**

L'**OPL** crea un ambiente adatto al pieno coinvolgimento del Personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati.

**Coinvolgimento del Personale**

Il Personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'**OPL** e il suo pieno coinvolgimento permette di porre le proprie abilità al servizio dell'Ordine.

**Approccio per processi**

Ottenere il risultato desiderato gestendo le attività e le risorse come processi. Ogni attività od operazione che riceve ingressi e li converte in uscite può essere considerata un processo.

**Approccio sistemico alla gestione**

Identificare e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi, contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'azione dell'**OPL**.

**Miglioramento continuo**

Cercare con continuità di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo invece di attendere che sia qualche problema a evidenziare le opportunità di miglioramento.

**Decisioni basate su dati di fatto**

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

**Rapporti di reciproco beneficio con i Fornitori**

L'**OPL** e i suoi fornitori nell'ambito delle specializzazioni di cui al punto 2.1 (Formatori e Consulenti) sono interdipendenti e un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per entrambi la capacità di creare valore.

**Orientamento agli iscritti**

L'**OPL** rivolge la propria attività agli **Iscritti** e pertanto deve capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

Per conseguire gli obiettivi strategici, l'**OPL** provvede a:

- individuare parametri di misurazione dell'efficacia ed efficienza dei processi e, attraverso gli audit interni ed esterni, monitorare i medesimi;
- pianificare ed attuare delle attività di formazione/addestramento delle risorse rispettando competenze e professionalità acquisite;
- monitorare la qualità percepita dall'Iscritto attraverso un sistema di rilevazione della soddisfazione dei servizi forniti.

La **Politica per la Qualità** è sistematicamente analizzata e valutata, da parte della **Direzione**, durante il **Riesame Periodico del Sistema Qualità** e, in relazione ai risultati, alle condizioni evolutive dell'Ordine nonché alle necessità di **Gestione del Sistema**, viene riveduta e aggiornata.

Tutto il Personale dell'**OPL** è a conoscenza dei contenuti della presente **Politica per la Qualità** e la utilizza costantemente e normalmente nell'ambito delle attività lavorative partecipando in maniera attiva e proattiva al raggiungimento dell'eccellenza, della soddisfazione dell'Iscritto e al miglioramento continuo.

**La Direzione per il Sistema  
di Gestione della Qualità**