

# DATI COPERTINA E PREMESSA DEL PROGETTO

**UNI1614340**

**UNI 11874**

**Lingua**

Italiana

**Titolo Italiano**

Attività professionali non regolamentate - Tecnico Veterinario - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità

**Titolo Inglese**

Non-regulated professions - Veterinary Technician - Knowledge, skill, autonomy and responsibility

**Commissione Tecnica**

**Organo Competente**

UNI/CT 006/GL 30 - Tecnico Veterinario

**Coautore**

**Sommario**

La norma definisce i requisiti relativi all'attività professionale del Tecnico Veterinario. Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

-----  
**I destinatari di questo documento sono invitati a presentare, insieme ai loro commenti, la notifica di eventuali diritti di brevetto di cui sono a conoscenza e a fornire la relativa documentazione.**

**Questo testo NON è una norma UNI, ma è un progetto di norma sottoposto alla fase di inchiesta pubblica, da utilizzare solo ed esclusivamente per fini informativi e per la formulazione di commenti. Il processo di elaborazione delle norme UNI prevede che i progetti vengano sottoposti all'inchiesta pubblica per raccogliere i commenti degli operatori: la norma UNI definitiva potrebbe quindi presentare differenze -anche sostanziali- rispetto al documento messo in inchiesta.**

**Questo documento perde qualsiasi valore al termine dell'inchiesta pubblica, cioè il:**

2025-02-09

**UNI non è responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso improprio del testo dei progetti in inchiesta pubblica.**

**Relazioni Nazionali**

La presente norma sostituisce la UNI 11874:2022.

**Relazioni Internazionali**

**Premessa**

La presente norma è stata elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI Attività professionali non regolamentate

-----

**© UNI - Milano. Riproduzione vietata.**

**Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto di UNI.**

## INTRODUZIONE

### 0.1

#### Il contesto

Le regole generali, individuate da UNI, relative al metodo e alla struttura di tutte le norme relative alle attività professionali non regolamentate possono essere così sintetizzate:

- assicurare, nella fase pre-normativa, un costante monitoraggio del contesto legislativo pertinente, nazionale e internazionale, procedendo a una revisione periodica delle norme elaborate;
- assicurare la coerenza con il Quadro Europeo delle Qualifiche (*European Qualification Framework* - EQF [1]) e con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ, [2]), con particolare attenzione alla terminologia, alle modalità di espressione dei descrittori (ossia conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità) e all'applicazione del principio secondo il quale sono determinanti i "risultati dell'apprendimento" e non il percorso effettuato, per favorire la portabilità delle competenze fra ambiti formali, informali e non formali;
- assicurare, per quanto possibile, il coinvolgimento di tutte le parti interessate, ai vari livelli pertinenti (per esempio, Regioni e Ministeri, organizzazioni rappresentative delle imprese, organizzazioni rappresentative dei Sindacati dei lavoratori, organizzazioni dei consumatori, Ordini e Albi professionali, associazioni professionali, organismi di valutazione della conformità, organizzazioni non governative, Università ed Enti di ricerca, associazioni culturali, ecc.);
- fornire specifiche indicazioni per i processi di valutazione della conformità pertinenti.

Con riferimento alla Legge 14 gennaio 2013, n. 4 (Legge 04/2013, [3]), nel caso in cui le norme riguardino le attività professionali non regolamentate previste dall'Art.1 della Legge stessa:

- ai sensi degli Art. 1 comma 4 e Art.6 comma 4, sono indirizzate anche ai consumatori/utenti ai fini della relativa tutela;
- ai sensi dell'Art.6 comma 3, "costituiscono i principi e criteri generali per la disciplina dell'esercizio autoregolamentato della singola attività professionale e ne assicurano la qualificazione".

Il corpus normativo sulle attività professionali s'inserisce inoltre nel contesto dell'Unione Europea, come strumento utile alla mobilità delle persone e all'abbattimento delle barriere alla libera circolazione del capitale umano.

### 0.2

#### Introduzione alla norma e al relativo approccio metodologico

Alla luce di quanto sopra delineato, nello sviluppo della presente norma - così come di tutte le altre norme afferenti all'ambito delle attività professionali non regolamentate - sono stati in primo luogo osservati i principi e le indicazioni di cui allo EQF.

Dal punto di vista metodologico, si è stabilito in particolare che:

- i termini e le definizioni (punto 3) di base adottate sono, in massima parte, ripresi dallo EQF e dal QNQ e dalla terminologia pertinente in vigore in ambito comunitario;
- ai fini della declinazione dei requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità della specifica figura professionale è necessario partire da una preliminare identificazione dei compiti e delle attività specifiche della figura professionale (punto 4);
- i requisiti della specifica figura professionale sono definiti in termini di conoscenza, abilità e autonomia e responsabilità (punto 5) e sono state inoltre identificate, per quanto applicabile, le capacità personali attese. È fornita inoltre una indicazione del/i livello/i di autonomia e responsabilità associabile/i alla specifica attività professionale adottando a riferimento la classificazione del QNQ (Allegato II, "Descrittori che definiscono i livelli del Quadro europeo delle qualifiche");

- in appendice A (normativa) sono definiti gli elementi utili circa le modalità di valutazione delle conformità applicabili. Tali elementi sono stati sviluppati tenendo in debita considerazione quanto già consolidato nell'articolato ambito della normazione tecnica volontaria, anche con riferimento al corpus normativo riguardante la valutazione della conformità (ossia, serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000);
- in appendice B (informativa) sono contenute delle indicazioni relative agli aspetti etici e deontologici applicabili, compreso un inquadramento generale per la realizzazione di una infrastruttura della cultura dell'integrità professionale, di particolare rilevanza ai fini della tutela dei consumatori/utenti, compreso ogni *stakeholder* pertinente;
- in bibliografia sono elencati i riferimenti legislativi applicabili ai livelli nazionale ed europeo, così come altri documenti utili alla corretta comprensione e applicazione del presente documento.

Sono state inoltre seguite, per quanto ritenuto pertinente, le linee guida specificate nella Guida CEN 14:2010.

---

**1**

---

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La norma definisce i requisiti relativi all'attività professionale del Tecnico Veterinario.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità.

Nota La certificazione delle persone in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 è un processo di valutazione di conformità di terza parte. Tale certificazione, ai fini della validità rispetto la Legge 04/2013, viene condotta sotto accreditamento per specifica norma, come riportato anche nel Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 (DLgs 13/2013, [4]).

---

**2**

---

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente norma come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

UNI CEI EN ISO/IEC 17020	Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012	Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
CEN Guide 14:2010	Common policy guidance for addressing standardisation on qualification of professions and personnel

### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni.

#### 3.1 **abilità:** Capacità di applicare **conoscenze** (3.6) e di usare il *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi.

Nota Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).  
[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

#### 3.2 **apprendimento formale:** Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

Nota La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [5].

#### 3.3 **apprendimento informale:** Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

Nota La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [5].

#### 3.4 **apprendimento non-formale:** Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

Nota La definizione è quella riportata nel D.Lgs 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [5].

#### 3.5 **autonomia e responsabilità:** Capacità della persona di applicare **conoscenze** (3.7) e **abilità** (3.1) in modo autonomo e responsabile.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

#### 3.6 **competenza:** Comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione "un insieme strutturato di"]

#### 3.7 **conoscenza:** Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

Nota 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

Nota 2 Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

#### 3.8 **risultati dell'apprendimento:** Descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

Nota 1 I risultati sono descritti in termini di **conoscenze** (3.7), **abilità** (3.1) e **autonomia e responsabilità** (3.5).

Nota 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di **apprendimenti formali, non formali o informali**.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

**3.9** **valutazione della conformità:** Dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005, 2.1, modifica - Le note sono state eliminate]

**3.10** **tecnico veterinario:** operatore che assiste il Medico Veterinario, secondo le sue istruzioni, durante l'erogazione delle prestazioni medico-chirurgiche, nell'organizzazione della struttura e nella gestione del rapporto con il cliente e il suo animale, mettendo in atto le linee organizzative dettate dal Medico Veterinario relative all'andamento generale della struttura, aiutando lo stesso nell'attività professionale.

NOTA: Il tecnico veterinario è una figura subordinata al Medico Veterinario e non può svolgere atti di esclusiva competenza del Medico Veterinario.

4

**COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

Al momento della pubblicazione della presente norma, il mantenimento, l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze necessarie all'attività professionale del tecnico veterinario non sono subordinate a uno specifico percorso formativo. Il professionista è comunque tenuto a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei compiti del Tecnico Veterinario:

Compito 1: Gestione del cliente

Compito 2: Accoglienza del paziente

Compito 3: Approntare spazi e strumenti di trattamento clinico e chirurgico

Compito 4: Prestare assistenza al Medico Veterinario nelle procedure clinico-chirurgiche

Compito 5: Trattare e gestire documenti clinici e amministrativo-contabili

Compito 6: Supportare organizzativamente

5

**CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE**

Per poter assolvere ai compiti di cui al punto 4 della presente norma, il Tecnico Veterinario, deve possedere le conoscenze e le abilità qui di seguito elencate e poste in relazione reciproca nel prospetto seguente.

**Conoscenze (K- Knowledge) del Tecnico Veterinario:**

- K1 Conoscere le procedure di segreteria e practice management
- K2 Conoscere gli elementi di chimica, biochimica, biologia e microbiologia
- K3 Conoscenza di base di anatomia e fisiologia generale degli animali
- K4 Conoscere la legislazione e le norme di sicurezza dell'ambiente di lavoro
- K5 Conoscere i principi di primo soccorso veterinario
- K6 Conoscere le procedure per aiutare il Medico Veterinario nella preparazione dei pazienti
- K7 Conoscere gli elementi di radiologia e normative di radioprotezione
- K8 Conoscenza elementare delle alterazioni del benessere animale
- K9 Conoscere i presupposti relativi alle principali metodiche di assistenza al Medico Veterinario nelle diverse attività
- K10 Conoscere gli strumenti informativi e pacchetti applicativi per la gestione automatizzata della struttura
- K11 Conoscere disposizioni e procedure per il trattamento della privacy in relazione al cliente
- K12 Conoscere i presupposti logistici degli ambiti operativi del settore/struttura assistiti
- K13 Conoscere le modalità di affiancamento e di lavoro in equipe
- K14 Conoscere le diverse modalità di accoglienza del paziente, anche in relazione allo stato di benessere
- K15 Conoscere gli aspetti contabili di base e i principali metodi di pagamento

**Abilità (S-Skill) del Tecnico Veterinario**

- S1 Saper assumere comportamenti volti a trasmettere serenità, sicurezza ed instaurare un rapporto di fiducia con il cliente
- S2 Saper applicare i protocolli predisposti dal Medico Veterinario nel fornire al cliente le informazioni utili
- S3 Saper adottare misure idonee alla gestione del cliente e del suo animale

- S4 Saper adottare comportamenti e modalità predefinite dal medico veterinario, finalizzate a creare un ambiente sicuro, accogliente e volto alla soddisfazione del cliente
- S5 Saper applicare metodologie e procedure per la prevenzione di infezioni e la sterilizzazione degli strumenti, attrezzature di lavoro e area operativa, su indicazione del Medico Veterinario
- S6 Saper preparare e comporre lo strumentario e il materiale necessario alle diverse prestazioni veterinarie e il successivo riordino degli stessi
- S7 Saper utilizzare tecniche di sanificazione dell'ambiente, raccolta e smaltimento di rifiuti sanitari e non della struttura che richiedono particolari attenzioni
- S8 Saper distinguere gli strumenti di lavoro necessari al Medico Veterinario
- S9 Saper applicare le modalità di affiancamento e di lavoro in equipe
- S10 Saper riconoscere i segni di sofferenza dell'animale
- S11 Saper applicare tecniche di gestione, registrazione e aggiornamento di documenti contabili, amministrativi e sanitari
- S12 Saper applicare disposizioni e procedure per il trattamento dei dati sensibili del cliente
- S13 Saper rilevare il livello di consumo di tutti i materiali e la loro validità, provvedendo a segnalarli al Medico Veterinario
- S14 Saper mantenere i contatti con i fornitori dei materiali ed attrezzature su indicazione del Medico Veterinario
- S15 Saper assistere il Medico Veterinario durante la fase di Triage
- S16 Saper usare i comuni gestionali per la contabilità integrata alla attività clinica
- S17 Saper gestire e tracciare correttamente i pagamenti in entrata e in uscita (contanti, assegni, bonifici, POS Bancari) nel rispetto della normativa vigente

Alla luce di quanto specificato nel seguente prospetto 1, si presume che il livello guida di autonomia e responsabilità richieste al Tecnico Veterinario sia associabile al livello 4 di cui alla classificazione QNQ/EQF (Raccomandazione 2017/C189/03, Allegato II).

prospetto 1

**Tecnico Veterinario - Relazione tra compiti, conoscenze e abilità**

Compito	Conoscenze	Abilità
Compito 1: Gestione del cliente	K1, K4, K13, K15	S1, S2, S3, S4, S12, S15, S16, S17
Compito 2: Accoglienza del paziente	K2, K3, K5, K14	S3, S10, S15
Compito 3: Approntare spazi e strumenti di trattamento clinico e chirurgico	K5, K6, K7	S5, S6, S7
Compito 4: Prestare assistenza al Medico Veterinario nelle procedure clinico-chirurgiche	K8, K9	S8, S9, S10
Compito 5: Trattare e gestire documenti clinici e amministrativo-contabili	K10, K11	S11, S12
Compito 6: Supportare organizzativamente	K12	S13, S14



## APPENDICE A ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (normativa)

### A.1 Generalità

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

Nota Si ricorda che il processo di certificazione di terza parte non è da confondersi: a) con la "certificazione delle competenze" di cui al DLgs 13/2013, processo appannaggio esclusivo degli "Enti titolati"; b) con il processo di "attestazione" previsto dalla Legge 04/2013.

### A.2 Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità (esame di certificazione)

prospetto A.1

#### Requisiti per l'accesso al processo di valutazione della conformità

Requisiti relativi all'apprendimento formale:	Titolo di studio di scuola media superiore
Requisiti relativi all'apprendimento non formale:	<p>Un corso specifico della durata di 1300 ore suddivise come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 500 ore di teoria;</li> <li>- 800 ore di pratica,</li> </ul> <p>suddivisibili su più annualità.</p> <p>NOTA 1 Ai fini della presente norma, si applica il seguente parametro: 1 ora = 1 credito.</p> <p>NOTA 2 I corsi formativi dovrebbero essere riconosciuti da associazioni, enti istituzionali o altri enti qualificati.</p> <p>NOTA 3 I corsi formativi dovrebbero riconoscere un attestato di completamento e non già di mera partecipazione.</p>
Requisiti relativi all'apprendimento informale:	3 anni di esperienza, documentata e dimostrabile con referenze, anche non continuative presso medici veterinari o strutture veterinarie autorizzate

Ai fini dell'accesso alla certificazione, i requisiti di apprendimento non formale e informale devono essere considerati alternativi.

### A.3 Metodi di valutazione applicabili

La valutazione delle figure professionali di cui alla presente norma deve prevedere la verifica del possesso, da parte delle stesse, delle conoscenze, abilità e livelli di autonomia e responsabilità, così come specificati al punto 5 della presente norma. A tal fine, gli organismi che eseguono la valutazione della conformità dei risultati dell'apprendimento devono effettuare quanto segue:

- 1) **analisi del "curriculum vitae"** integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato (vedere punto A.2);
- 2) **esame scritto per la valutazione delle conoscenze.** Tale prova di esame deve consistere in **una prova con 100 domande a risposta multipla**: per esempio, per ogni domanda vengono proposte almeno 4 risposte delle quali 1 sola è corretta, da svolgersi in 60 minuti.

- 3) **prove pratiche ed orali in situazioni operative attinenti all'attività professionale** da svolgersi secondo il sistema OSCE (Objective Structured Clinical Examination) con l'esecuzione di almeno 8 mansioni, di durata sufficiente alla valutazione pratica del candidato, scelte tra le schede tecniche validate presenti nelle banche dati di organismi nazionali e/o internazionali accreditati nella formazione delle professioni para-sanitarie del settore veterinario. Gli esaminatori dovranno essere scelti tra quelli che hanno seguito un percorso di formazione specifico per lo svolgimento degli esami con sistema OSCE. Il candidato è valutato sulle abilità, di cui al punto 5, mentre svolge procedure tecniche di assistenza al Medico Veterinario

Nota 1 Per quanto concerne la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, si ricorda che, ai sensi della Legge 14 gennaio 2013, n. 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate", la "certificazione di conformità alla norma tecnica UNI" è in capo agli organismi di certificazione delle persone operanti in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, accreditati secondo il Regolamento Europeo 765/2008 sulla specifica norma come richiesto dal DLgs 13/2013.

Nel processo di valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento è inoltre possibile tener conto del possesso, da parte del singolo candidato, di attestazioni rilasciate da associazioni professionali iscritte alla Sezione 2 dell'elenco del Ministero dello Sviluppo Economico, ai sensi dell'Art. 2 comma 7 della Legge 04/2013. Rimangono comunque validi i requisiti di cui ai punti 5.2.2 e 9.2.6 della UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

Nota 2 In alcuni specifici casi e settori, si possono inoltre considerare modalità di valutazione di seconda parte, così come modalità di ri-valutazione sulla base di eventuali segnalazioni, successive alla valutazione finale, da parte dei fruitori dell'attività professionale. Si ricorda che tali valutazioni non hanno valore di certificazione delle competenze.

Nota 3 Si intende che la commissione d'esame, nel suo insieme, abbia competenze superiori a quelle previste per i candidati che sostengono l'esame.

## A.4

### Elementi per il mantenimento

<b>Frequenza mantenimento:</b>	biennale
<b>Modalità di mantenimento:</b>	La modalità di mantenimento deve tener conto dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- assenza o corretta gestione di reclami;</li> <li>- presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 16 ore di aggiornamento professionale per anno (32 nel biennio) o incremento di 16 crediti formativi/anno nel caso di perdita di lavoro (32 nel biennio).</li> </ul>

**A.5****Elementi per il rinnovo**

In coerenza con quanto specificato al punto A.1 andrebbero riportati, in funzione dell'attività professionale oggetto di normazione, i seguenti elementi:

<b>Durata della certificazione:</b>	6 anni
<b>Modalità di rinnovo:</b>	<p>La modalità di rinnovo deve tener conto dei seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- assenza o corretta gestione di reclami;</li><li>- presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning), ossia 16 ore/anno di aggiornamento professionale;</li><li>- in caso di interruzione dell'esercizio della professione da oltre 2 anni, ri-esame sulle prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale.</li></ul> <p>NOTA Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.</p>

## APPENDICE B ASPETTI ETICI E DEONTOLOGICI APPLICABILI (informativa)

### B.1 Generalità

La presente appendice fornisce un inquadramento generale per la realizzazione di una **infrastruttura della cultura dell'integrità professionale**, finalizzata alla definizione e gestione dell'integrità professionale del(i) professionista(i) oggetto del presente documento (vedere punto B.2 e [6]).

In coerenza con tale infrastruttura sono forniti:

- la **Carta di Integrità professionale** (vedere punto B.3);
- la **Carta Etica professionale** (vedere punto B.4);
- la **Carta Deontologica professionale** (vedere punto B.5).

### B.2 L'infrastruttura della cultura dell'integrità

L'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale integra un sistema "basato sulle regole" (aspetti deontologici) e un sistema "basato sui principi e valori" (aspetti etici) [7] relativamente alla professione, ai rapporti interni tra professionisti e alle relazioni con le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

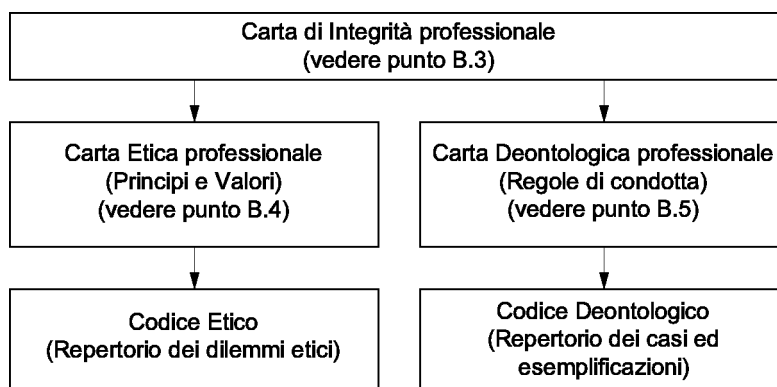
In particolare, l'infrastruttura comprende la definizione dei seguenti elementi:

- a) **La Carta di Integrità professionale:** esplicita il fondamento logico (*rationale*) dell'infrastruttura della cultura dell'integrità e indica i riferimenti culturali, teorici e normativi nonché le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti ascrivibili al professionista.
- b) **La Carta Etica professionale:** indica i Principi ed i Valori identificati quale riferimento (*benchmark*) etico dell'attività professionale e fornisce una chiara linea guida per una gestione realistica ed efficace dei "dilemmi etici" professionali. I Principi indicano il fine ultimo dell'attività professionale e rappresentano la fondazione e il criterio per il pensiero, le decisioni ed i comportamenti e, in quanto tali, sono inviolabili e non negoziabili. I Valori indicano ciò che è encomiabile e significativo per la professione e per questo sono degni di riconoscimento e promozione. I Valori sono organizzati in una gerarchia ordinata secondo criteri di rilevanza e, in quanto tali, possono essere "negoziati", ossia essere oggetto di compromesso e bilanciamento, al fine di far prevalere il valore gerarchicamente più importante, che comunque soccombe a fronte di un Principio.
- c) **Il Codice Etico:** è uno strumento articolato contenente un insieme di dilemmi etici collegati ai Principi e ai Valori. Tali dilemmi possono insorgere in situazioni professionali di incertezza, nelle quali occorre operare delle scelte, e laddove è importante individuare le motivazioni alla base della decisione. La realizzazione del Codice Etico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti coinvolgendoli nella loro realizzazione.
- d) **La Carta Deontologica professionale:** è uno strumento finalizzato a prevenire comportamenti professionali inappropriati, che riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti da attuare in situazioni definite. Essa stabilisce il livello minimo di condotta professionale accettabile, evidenziando gli obblighi e le responsabilità specifiche che possono essere espressi sia in termini negativi (ciò che non si deve fare) sia in termini affermativi (ciò che è necessario fare), nonché classificati per tipologie di violazioni relativamente a ciascuna parte interessata (*stakeholder*) pertinente.

- e) **Il Codice Deontologico:** dettaglia le regole di condotta indicando situazioni e comportamenti, mediante casi ed esemplificazioni, al fine di sviluppare la capacità di comprensione e interpretazione di situazioni professionali specifiche alle quali dare una risposta inequivoca circa la condotta da tenere. La realizzazione del Codice Deontologico è affidata alla associazione od organizzazione che rappresenta i professionisti, coinvolgendoli nella loro realizzazione.

La figura B.1 riporta lo schema generale della infrastruttura della cultura dell'integrità professionale.

figura B.1 Schema generale dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale



## B.3

### La Carta di Integrità professionale

Il quadro di riferimento etico-valoriale entro il quale delineare gli elementi dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale è rappresentato dalle indicazioni pertinenti della Legge 04/2013 (articolo 1, comma 3) e dagli articoli 2 comma 2, e 27- bis del Codice del consumo [8].

Le indicazioni evidenziano la "salvaguardia della dignità umana" quale principio fondante della attività del professionista e, di conseguenza, dei "diritti umani" in quanto originati dalla stessa dignità umana.

Per tali motivi il professionista è tenuto a trarre ispirazione e far sì che l'attività sia conforme ai Principi della Costituzione Italiana [9], della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo [10] e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani [11], esprimendo il posizionamento etico universalista basato sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo.

## B.4

### La Carta Etica professionale

I Principi etici professionali definiscono il posizionamento etico universalista, specificato al punto B.3, che si basa sul rispetto e tutela della Dignità umana e dei Diritti Fondamentali dell'Uomo:

- 1) **Principio del rispetto della dignità umana:** in ogni azione e per ogni intenzione, per ogni obiettivo e in ogni mezzo, ciascun essere umano sia trattato come fine e mai come mezzo.
- 2) **Principio di non malevolenza:** in tutte le attività professionali si eviti di danneggiare in alcun modo le persone.
- 3) **Principio di benevolenza:** le attività professionali siano finalizzate a promuovere il benessere delle persone.
- 4) **Principio di integrità:** si mantengano *standard* di condotta personali adatti a un professionista in tutte le circostanze, le decisioni e i comportamenti.
- 5) **Principio di giustizia:** si tratti gli altri, quali esseri umani, in modo appropriato con

equità ed eguaglianza.

- 6) **Principio di utilità:** le decisioni e le attività professionali siano finalizzate al raggiungimento del massimo beneficio per il maggior numero di persone, ma senza violare i diritti e la dignità di ogni persona.

- 7) **Principio del duplice effetto:** nelle decisioni e nello svolgimento dell'attività professionale, siano evitati effetti collaterali negativi prevedibili, che siano comunque sproporzionati rispetto al potenziale beneficio derivante dell'effetto principale.

I Valori professionali rappresentano la modalità valide e funzionali all'espressione corretta dell'attività professionale con la quale vengono perseguiti i Principi e sono definiti ed ordinati secondo una gerarchia di rilevanza:

- a) **Legalità:** agire in conformità con le leggi e le regole esistenti.
- b) **Sostenibilità:** perseguire uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri.
- c) **Giustizia sociale:** agire ed impegnarsi per la realizzazione di una società giusta ed equa.
- d) **Onestà:** agire con sincerità e rispettare le promesse.
- e) **Incorruttibilità:** agire mantenendo l'indipendenza da interessi privati.
- f) **Imparzialità:** agire senza pregiudizi e con indipendenza da specifici interessi di gruppi, evitando qualsiasi forma di discriminazione ed identificando e gestendo eventuali conflitti d'interesse, reali o potenziali.
- g) **Responsabilità e trasparenza:** agire in maniera da poter essere sottoposti a controlli per giustificare e spiegare le azioni alle parti interessate.
- h) **Competenza:** agire con le conoscenze e le abilità necessarie, curando costantemente la propria formazione e il proprio aggiornamento professionale, per garantire prestazioni di alto livello qualitativo ed in linea con i più recenti stadi raggiunti dalla pratica professionale e delle tecniche e delle metodologie di analisi.
- i) **Servizio:** agire utilmente ed in maniera affidabile, in conformità con le preferenze del cliente con prestazioni di qualità, raggiungendo gli obiettivi desiderati con il minimo delle risorse necessarie.
- j) **Dedizione:** agire con diligenza, entusiasmo e perseveranza.
- k) **Innovazione:** agire con immaginazione e creatività, inventare o introdurre nuovi prodotti, servizi o processi, in grado di generare valore per le parti interessate (*stakeholder*) pertinenti.

## B.5

### La Carta Deontologica professionale

La Carta Deontologica professionale riporta l'insieme delle regole e dei comportamenti che rappresentano obblighi e responsabilità specifici relative al livello minimo di condotta accettabile del professionista.

In termini generali, gli ambiti delle regole possono essere individuati incrociando due dimensioni:

- 1) tipo di relazione (Professionista-Cliente, Professionista-Professionista, Professionista-Pubblico);
- 2) caratteristiche del servizio professionale (lealtà, servizio, responsabilità, indipendenza, remunerazione, pubblicità).

Il seguente Prospetto B.1 fornisce un quadro generale di riferimento all'interno del quale possono essere sviluppate ulteriori regole specifiche della professione alla quale la Carta Deontologica professionale si riferisce.

Nota Il Quadro proposto è basato sugli studi trans-professionali di cui ai riferimenti [12] e [13].



prospetto B.1 **Quadro generale di riferimento per lo sviluppo di una Carta Deontologica professionale**

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO PROFESSIONALE	TIPO DI RELAZIONE		
	PROFESSIONISTA-CLIENTE	PROFESSIONISTA-PROFESSIONISTA	PROFESSIONISTA-PUBBLICO
<b>LEALTÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dovere di segretezza e riservatezza</li> <li>- Fedeltà al cliente ispirando fiducia e sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitare di criticare colleghi o altri professionisti</li> <li>- Mantenere buone relazioni con i colleghi</li> <li>- Partecipare solo a competizioni adeguatamente regolamentate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutelare la dignità della professione e dell'associazione di appartenenza</li> </ul>
<b>SERVIZIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitare di creare attività non necessarie</li> <li>- Ricercare collaborazione con colleghi più esperti quando necessario</li> <li>- Agire sulla base di un ruolo fiduciario perseguendo il miglior interesse del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nel caso, si devono evidenziare le proprie eventuali incompetenze</li> <li>- Quando richiesto, si devono assistere i colleghi</li> <li>- Non si deve collaborare, utilizzare o associarsi a professionisti non qualificati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si deve fornire assistenza e servizio quando richiesto</li> </ul>
<b>RESPONSABILITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assumere personalmente la responsabilità della prestazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si deve consultare i precedenti consulenti del cliente o intraprendere attività solo se il consulente precedente non è più impegnato</li> <li>- E' responsabile delle attività del professionista supervisionato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non si devono intraprendere lavori in conflitto con i doveri professionali</li> <li>- Si deve effettuare formazione continua e aggiornamento professionale</li> <li>- Si devono eliminare, mitigare, evidenziare e gestire i conflitti di interesse</li> </ul>
<b>INDIPENDENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è consentito alcun coinvolgimento nelle attività o nei profitti del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è consentito impegnarsi nascostamente in un'altra occupazione che generi opportunità di lavoro o che possa compromettere la posizione professionale</li> <li>- Non si deve interferire nel lavoro legittimo di altri professionisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si deve mantenere indipendenza e imparzialità di giudizio</li> </ul>
<b>REMUNERAZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La modalità di remunerazione viene effettuata esclusivamente mediante pagamento a prestazione (fee-for-service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non è consentito dare o ricevere commissioni, provvigioni o sconti</li> <li>- La remunerazione va condivisa solo con partner professionali / impiegati</li> <li>- Si dovrebbe fornire un servizio gratuito o aiutare un collega per risolvere i problemi personali di un collega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si deve essere disposti ad adeguare la tariffa per i clienti bisognosi</li> </ul>
<b>PUBBLICITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non si deve sollecitare o cercare di soppiantare un collega professionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non si deve effettuare attività pubblicitaria se con nella forma prescritta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non si devono utilizzare eventuali posizioni e ruoli associativi per attività pubblicitarie inopportune</li> </ul>

**BIBLIOGRAFIA**

- [1] Raccomandazione del Consiglio 2017/C 189/03 del 22 maggio 2017, "Sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente"
- [2] Decreto 8 gennaio 2018 "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13"
- [3] Legge 14 gennaio 2013, n. 4, "Disposizioni in materia di professioni non organizzate"
- [4] Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92"
- [5] CEDEPOF "Terminology of European education and training policy", 2nd edition, 2014 (<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117>)
- [6] UNI/PdR 21:2016, Sviluppo della cultura dell'integrità dei professionisti - Indirizzi applicativi
- [7] OECD "Global Forum on Public Governance - Towards a Sound Integrity Framework: Instruments, Processes, Structures and Conditions for Implementation", GOV/PGC/GF(2009)1, 23 aprile 2019
- [8] Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (GU Serie Generale n.235 del 08-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162)
- [9] Principi della Costituzione Italiana: Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n° 298 del 27 dicembre 1947 (<https://www.gazzettaufficiale.it/dettaglio/codici/costituzione>)
- [10] Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo: Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea, 2007/C 303, 14 dicembre 2007 - 2007/C 303/01, Spiegazioni relative alla Carta dei Diritti Fondamentali; 2007/C 303/02, Spiegazioni relative alla Carta dei diritti fondamentali
- [11] Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (<https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=itn>)
- [12] "The Qualifying Associations", Millerson, G., Published by Routledge and Kegan Paul (1964)
- [13] "Contents of Codes of Ethics of Professional Business Organizations in the United States", Bruce R. Gaumnitz and John C. Lere, Journal of Business Ethics, Vol. 35, No. 1 (Jan., 2002).
- [14] Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti
- [15] DECRETO 19 luglio 2016, n. 165 - Regolamento recante la determinazione dei parametri per la liquidazione da parte di un organo giurisdizionale dei compensi per le professioni regolamentate, ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, Medici veterinari, farmacisti, psicologi, infermieri, ostetriche e tecnici sanitari di radiologia medica
- [16] CCNL dei dipendenti degli Studi professionali del 2 luglio 2015 ed Allegati tecnici firmato da Confprofessioni e Filcams CGIL-Fisascat CISL-Uilucis UIL e s.m.i

## Copyright

Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.