

Regolamento concernente gli esami per l'ottenimento del
diploma cantonale di

Gestore/gestrice della qualità

Stato al 27 settembre 2024

Regolamento

concernente gli esami
per l'ottenimento del diploma cantonale di
Gestore/gestrice della qualità

del 27 settembre 2024

In base agli articoli:

- 8, 30, 31 e 32 della Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002;
- 16, 17, 19, 20, 21 e 38 della Legge cantonale sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform) del 4 febbraio 1998;
- 69, 75, 91, 92 e 93 del Regolamento della formazione professionale e continua del 1° luglio 2014;
- del Regolamento di applicazione della Legge organica comunale (Loc), in vigore dal 30 giugno 1987.

l'organo responsabile, di cui all'art. 1, emana il seguente Regolamento d'esame per l'ottenimento del diploma cantonale di Gestore della qualità.

Le denominazioni personali e professionali usate nel presente Regolamento si intendono al maschile e al femminile.

Capitolo primo Disposizioni generali e profilo professionale

Art. 1 Organo responsabile

L'esame è organizzato dall'Istituto della formazione continua (di seguito IFC) del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport del Cantone Ticino (di seguito DECS).

Art. 2 Scopo dell'esame

L'esame ha lo scopo di valutare e certificare le competenze e le capacità dei singoli candidati, necessarie per l'esercizio dell'attività di Gestore della qualità.

Art. 3 Profilo professionale

¹Il Gestore della qualità dispone di competenze di base nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità. Partecipa attivamente, secondo le funzioni attribuitegli dall'organizzazione, alla ricerca di soluzioni idonee per l'ottimizzazione delle procedure lavorative nel proprio contesto professionale.

²Il Gestore della qualità con diploma cantonale:

- a) dispone delle basi per costruire, valutare e ottimizzare un sistema di gestione della qualità;
- b) collabora nella strutturazione organizzativa orientata ai processi;
- c) collabora alla definizione e monitoraggio di indicatori di processo e di prestazione;
- d) collabora nella pianificazione, preparazione ed esecuzione di visite ispettive interne;
- e) collabora nella raccolta e analisi dei dati operativi e del sistema di gestione.

³Il Gestore della qualità con diploma cantonale assume responsabilità di processi nel quadro delle proprie competenze, si occupa dell'aggiornamento delle procedure e relativa documentazione e predispone i supporti necessari per un'informazione puntuale all'interno della propria organizzazione.

⁴Con il proprio impegno, il Gestore della qualità con diploma cantonale favorisce la crescita qualitativa della propria organizzazione, coinvolgendo, nel processo del miglioramento continuo, in collaborazione con la direzione o persone da essa delegate, tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori. Contribuisce al successo della propria organizzazione e a veicolare un'immagine positiva e sana della stessa.

Capitolo secondo Commissione d'esame

Art. 4 Composizione della Commissione d'esame (di seguito Commissione)

¹L'organizzazione dell'esame è affidata a una Commissione composta da 3 a 7 membri nominati dalla Divisione della formazione professionale (di seguito DFP), che designa pure il Presidente, per un periodo di 4 anni.

²In particolare possono far parte della Commissione:

- a) uno o più rappresentanti di organizzazioni del mondo del lavoro coinvolti;
- b) uno o più rappresentanti della DFP;
- c) uno o più rappresentanti della Sezione degli Enti locali;

d) uno o più rappresentanti dell'Ufficio degli invalidi rispettivamente dell'Ufficio delle case per anziani.

³La Commissione si autocostituisce e nomina al suo interno un Presidente che rimane in carica per un periodo di 4 anni. Essa può deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni sono prese a maggioranza; a parità di voti è determinante il voto del Presidente.

Art. 5 Compiti della Commissione d'esame

¹La Commissione:

- a) emana le direttive inerenti al Regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) stabilisce le tasse, il luogo e le date d'esame;
- c) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
- d) decide sull'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
- e) valuta gli esami finali e decide sul conferimento del diploma cantonale;
- f) esamina, tratta ed evade reclami;
- g) decide in merito ad un eventuale esonero del candidato dalla frequenza del corso di preparazione, quando ciò sia giustificato da particolari circostanze, segnatamente dall'esperienza e/o dalla formazione precedentemente acquisita.
- h) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

²La Commissione può delegare taluni compiti amministrativi e di segretariato all'IFC.

Capitolo terzo Pubblicazione, iscrizione all'esame, ammissione

Art. 6 Pubblicazione

¹Le modalità per poter accedere all'esame, così come quelle di accesso e svolgimento del corso, sono pubblicate sul sito dell'IFC, attraverso l'apposito opuscolo

²La pubblicazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) la data dell'esame;
- b) la tassa d'esame;
- c) il termine e il recapito per l'iscrizione;
- d) le modalità di svolgimento dell'esame;
- e) il luogo di svolgimento dell'esame;
- f) la durata dell'esame.

Art. 7 Iscrizione all'esame

¹All'iscrizione devono essere allegati:

- a) l'attestato di frequenza del percorso formativo assolto, rispettivamente le dichiarazioni di esonero rilasciate dalla Commissione;
- b) la proposta di tema per il lavoro di diploma;
- c) la copia di un documento di identità.

²Con l'iscrizione all'esame il candidato dichiara di accettare il presente Regolamento.

Art. 8 Ammissione alla sessione d'esame

¹All'esame è ammesso chi:

- a) può attestare di aver frequentato il corso di preparazione nella misura di almeno l'80%, salvo eventuali eccezioni motivate e valutate dalla Commissione;
- b) ha versato la tassa d'iscrizione;
- c) ha consegnato nei termini previsti il lavoro di diploma.

²I privatisti e i casi particolari (per casi particolari si intendono quei candidati che seguono parte del percorso, ma chiedono l'esonero da uno o più moduli; tutti i casi che devono essere sottoposti alla Commissione e non rientrano nella casistica dei privatisti) sono ammessi unicamente se possono dimostrare di essere in possesso di una formazione equivalente agli obiettivi della formazione. La Commissione analizza il relativo dossier di candidatura e decide l'ammissione.

Art. 9 Mancata ammissione, esclusione e ritiro

¹Il candidato che, in relazione alle condizioni di ammissione, fornisce deliberatamente indicazioni false, fornisce attestati di frequenza non ottenuti individualmente o cerca in altro modo di ingannare la Commissione non è ammesso all'esame.

²È escluso dall'esame chi:

- a) presenta un lavoro di diploma non redatto di propria mano o copiato da testi già esistenti (plagio);
- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;

c) tenta di ingannare i periti e/o la Commissione.

³L'esclusione dall'esame è decisa dalla Commissione. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la Commissione non ha deliberato al riguardo.

⁴I candidati che non versano l'importo della tassa d'esame nei termini previsti dalla Commissione non sono ammessi all'esame.

⁵La tassa viene rimborsata solamente se il candidato si ritira dall'esame per motivi validi.

⁶Il candidato può ritirare la propria iscrizione fino a 2 settimane prima dell'inizio dell'esame (nel corso specifico, prima dell'inizio della prova scritta). Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato per motivi validi. Sono considerati motivi validi: malattia, infortunio, lutto nella cerchia familiare ristretta, servizio militare, civile o di protezione civile. Ai candidati viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese amministrative effettivamente sostenute.

⁷Il candidato deve notificare immediatamente, per iscritto, alla Commissione il suo ritiro allegando i documenti giustificativi, se il ritiro avviene trascorsi i termini fissati al cpv. 6 del presente articolo.

Art. 10 Comunicazione scelta dei temi

¹Al più tardi 3 mesi prima della consegna del lavoro di diploma finale, la Commissione comunica la decisione definitiva sul tema da sviluppare.

²Per la redazione della proposta e del lavoro di diploma definitivo si applicano le Direttive per il diploma cantonale di Gestore della qualità. Le Direttive sono parte integrante del presente Regolamento.

Capitolo quarto Svolgimento dell'esame, periti, criteri di valutazione

Art. 11 Convocazione

Il programma delle sessioni degli esami è trasmesso all'esaminando almeno 4 settimane prima dell'inizio degli esami. La convocazione contiene:

- a) il programma dell'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
- b) l'elenco dei periti.

Art. 12 Procedura di qualificazione

¹Gli esami sono organizzati secondo la seguente procedura di qualificazione:

- prova pratica: elaborazione di un lavoro di diploma collegato alla propria pratica aziendale, come da disposizioni contenute nelle Direttive;
- prova orale: presentazione (15 min.) e discussione del lavoro di diploma (45 min.);
- prova scritta (su tutte le materie trattate nel percorso formativo): esame scritto di 90-120 min.

Art. 13 Lavoro di diploma (lavoro finale)

¹Il lavoro di diploma affronta un tema rilevante per la propria realtà professionale; viene svolto in conformità con le direttive e deve essere consegnato entro i termini stabiliti;

²Di regola ogni candidato elabora il lavoro di diploma individualmente. Il candidato sceglie il tema in collaborazione con il suo tutor sentita l'azienda di riferimento del candidato stesso. Durante l'elaborazione del lavoro il tutor segue il candidato.

³I candidati hanno 3 mesi di tempo per elaborare il lavoro di diploma a far tempo dalla comunicazione dell'approvazione del progetto di lavoro finale da parte della Commissione. Di principio la Commissione non concede proroghe, salvo in caso di comprovati gravi motivi.

Art. 14 Periti d'esame

¹La Commissione designa i periti per lo svolgimento, la valutazione e la supervisione degli esami.

²Due periti valutano il lavoro di diploma, prendono nota per iscritto dei relativi risultati e partecipano alla presentazione dello stesso (presentazione del lavoro di diploma e prova orale), valutano le prestazioni e determinano poi la nota congiuntamente.

³I periti recedono dall'incarico se sono parenti o affini in linea retta o collaterale fino al terzo grado incluso, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato.

⁴La designazione dei periti da parte della Commissione d'esame avviene tenendo conto dell'indirizzo professionale del candidato (Industria e servizi, Amministrazioni pubbliche o Sanità e socialità).

⁵Le richieste di riconsiliazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla Commissione al massimo tre settimane prima dell'inizio dell'esame. La Commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

Art. 15 Criteri di valutazione

¹I periti d'esame esprimono il loro giudizio basandosi sulla valutazione della parte pratica, scritta e della parte orale.

²Per ogni parte deve essere espressa una nota, con un valore da 1 a 6. Il 4.0 o le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

³La nota per la redazione del lavoro di diploma (parte pratica) ha una ponderazione doppia rispetto alla nota della prova orale.

Capitolo quinto Superamento o ripetizione dell'esame

Art. 16 Condizioni per il superamento dell'esame

¹L'esame è considerato valido e superato se contemporaneamente:

- a) la media delle tre note è uguale o superiore al 4.0;
- b) non vi è più di una nota insufficiente;
- c) il lavoro di diploma non ha ottenuto una nota inferiore al 4.0.

²La nota finale è la media ponderata delle tre note conseguite rispettivamente nella prova pratica, nella prova orale e nella prova scritta. La nota finale è arrotondata per eccesso.

³L'esame è considerato non superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto dall'art. 9, cpv. 6 del presente Regolamento;
- b) non si presenta senza un valido motivo;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame senza motivi validi;
- d) non soddisfa le condizioni per il superamento dell'esame previste dall'art. 17 cpv. 1;
- e) nei casi di esclusione previsti dall'art. 9 del presente Regolamento.

Art. 17 Ripetizione dell'esame

¹Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

²La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

³Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

⁴In caso di ripetizione, il lavoro di diploma deve essere sviluppato su un altro tema.

Art. 18 Comunicazione dell'esito

L'esito finale viene comunicato per iscritto al candidato, previa approvazione dei risultati da parte della Commissione, entro un mese dalla conclusione dell'esame.

Art. 19 Rimedi giuridici

¹Contro le decisioni della Commissione (esame non superato, esclusione dall'esame, ecc.) può essere inoltrato reclamo scritto alla Commissione entro 15 giorni dalla loro notificazione. Il reclamo deve essere motivato.

²Contro la decisione relativa al reclamo della Commissione è data facoltà di ricorso al Consiglio di Stato, entro 15 giorni dall'intimazione.

Capitolo sesto Diploma cantonale di Gestore della qualità

Art. 20 Diploma cantonale di Gestore di qualità

¹Chi supera l'esame ottiene il diploma cantonale di Gestore della qualità, con la relativa menzione dell'indirizzo professionale.

²Il titolare del diploma di cui al cpv. 1 del presente articolo, ha il diritto di avvalersi del titolo cantonale protetto di Gestore della qualità diplomato e di farne uso pubblico.

Capitolo settimo Disposizioni finali

Art. 21 Diritto applicabile

Per tutti gli aspetti non contemplati nel presente Regolamento è vincolante il riferimento alle leggi e ai Regolamenti vigenti in materia.

Art. 22 Entrata in vigore

Il presente Regolamento, concernente gli esami per l'ottenimento del diploma cantonale di Gestore della qualità, abroga e sostituisce quello del 12 ottobre 2021 ed entra in vigore al momento della sua approvazione da parte del Dipartimento dell'educazione della cultura e dello sport del Cantone Ticino.

**Capitolo ottavo
Emanazione**

Il presente Regolamento è approvato dal Dipartimento dell'educazione della cultura e dello sport con risoluzione no. 496 del 27 settembre 2024.

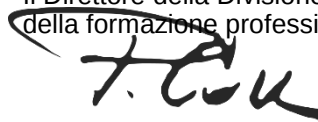
Bellinzona, 27 settembre 2024

La Consigliera di Stato,
Direttrice



Marina Carobbio Guscetti

Il Direttore della Divisione
della formazione professionale



Paolo Colombo