



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base

secondo il testo di riferimento del 31.08.2012 (stato 01.05.2023)

Operatrice informatica AFC / Operatore informatico AFC

del ...

88616

**Operatrice informatica AFC /
Operatore informatico AFC
ICT-Fachfrau EFZ /
ICT-Fachmann EFZ
Opératrice en informatique CFC /
Opérateur en informatique CFC**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione
professionale (LFPr);
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale di base (OFPr),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli operatori informatici con attestato federale di capacità (AFC) svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. installano e configurano un'ampia gamma di terminali utente delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nonché applicazioni e ne garantiscono il funzionamento;

RS ...

- 1 RS 412.10
- 2 RS 412.101

- b. connettono terminali utente ICT o dispositivi compatibili a un'infrastruttura di rete o a un servizio e riparano i relativi guasti;
- c. istruiscono e assistono gli utenti nell'impiego degli strumenti ICT e li sensibilizzano in merito alla protezione e alla sicurezza dei dati;
- d. individuano rapidamente le esigenze dei clienti ed elaborano i problemi nel supporto ICT in modo orientato alle soluzioni.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² I contributi dei luoghi di formazione alle competenze operative sono indicati nel piano di formazione (art. 9) a seconda del luogo di formazione come segue:

- a. nella formazione professionale pratica: come obiettivi di valutazione;
- b. nella formazione scolastica: come moduli; e
- c. nei corsi interaziendali: come moduli.

³ Il contenuto dei moduli è riportato nel piano modulare di «ICT Formazione professionale Svizzera»³. Il piano di formazione stabilisce i moduli della formazione scolastica e dei corsi interaziendali nonché il momento del loro svolgimento.

⁴ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

¹ La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. attivazione di terminali utente ICT:
 - 1. acquistare i terminali utente ICT,
 - 2. installare e configurare i terminali utente ICT,
 - 3. testare il funzionamento dei terminali utente ICT e valutare i test,
 - 4. automatizzare l'attivazione dei terminali utente ICT;

³ Consultabile sul sito www.modulbaukasten.ch

- b. garanzia del funzionamento degli strumenti ICT:
 - 1. collegare i dispositivi compatibili e i relativi servizi all'infrastruttura di rete e riparare i guasti,
 - 2. collegare i terminali utente ICT ai servizi e riparare i guasti,
 - 3. implementare, controllare e ottimizzare semplici standard di sicurezza,
 - 4. installare e configurare applicazioni e servizi,
 - 5. automatizzare le configurazioni di strumenti e processi ICT;
- c. assistenza agli utenti:
 - 1. istruire e assistere gli utenti nell'uso degli strumenti ICT,
 - 2. redigere e aggiornare istruzioni e guide per gli utenti,
 - 3. sensibilizzare gli utenti sulla protezione e sulla sicurezza dei dati;
- d. pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto ICT:
 - 1. registrare e trattare le richieste di supporto ICT,
 - 2. analizzare le richieste di supporto ICT più complesse e applicare strategie di risoluzione adeguate,
 - 3. definire le priorità e organizzare il proprio lavoro nelle attività quotidiane in ambito ICT,
 - 4. pianificare, controllare e analizzare compiti nei progetti ICT,
 - 5. monitorare gli strumenti ICT.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute, protezione dell'ambiente e sviluppo sostenibile

Art. 5

¹ All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e alla protezione dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli e della sicurezza in questi tre ambiti.

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Gli aspetti specifici della professione inerenti allo sviluppo sostenibile sono trasmessi in tutti i luoghi di formazione.

Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica

¹ La formazione professionale pratica in azienda comprende in media 3 ⅔ giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

² Nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola la formazione professionale pratica è impartita sotto forma di parti pratiche integrate o di periodi di pratica in azienda. La formazione professionale pratica dura complessivamente 280 giorni lavorativi.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1300 lezioni. Tali lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali	420	180	180	780
b. Cultura generale	120	120	120	360
c. Educazione fisica	80	40	40	160
Totale delle lezioni	620	340	340	1300

² L'insegnamento delle conoscenze professionali è suddiviso in 13 moduli da 60 lezioni ciascuno.

³ Nell'insegnamento delle conoscenze professionali, lo sviluppo delle competenze d'inglese richieste dal profilo professionale avviene durante 180 lezioni.

⁴ D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

⁵ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁶ La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale nella variante standard del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

⁷ È raccomandato l'insegnamento bilingue, vale a dire nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

⁴ RS 412.101.241

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono 24 giornate di otto ore.

² Le giornate sono ripartite in quattro corsi da sei giorni ciascuno. A ogni corso corrisponde un modulo.

³ Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁵ della competente organizzazione del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale,
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
 3. il livello richiesto per la professione;
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuoverne la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Sezione 6:

Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a. attestato federale di capacità di operatore informatico AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;

⁵ Il piano del [\[data\]](#) è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z.

- b. attestato federale di capacità di informatico AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'operatore informatico AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- e. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7:

Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione

professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

¹ La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

² Valuta le prestazioni della persona in formazione nei moduli delle conoscenze professionali con note intere o mezze note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

³ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli operatori informatici AFC garantisce che i controlli delle prestazioni nei singoli moduli della scuola professionale siano comparabili.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

¹ Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

² I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

³ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli operatori informatici AFC garantisce che i controlli delle prestazioni nei singoli moduli dei corsi interaziendali siano comparabili.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 16 Ammissione

¹ È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza; o
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone.

² La persona in questione è ammessa a una procedura di qualificazione riconosciuta dalla SEFRI conformemente all'articolo 33 LFPr, diversa dall'esame finale, se ha concluso la formazione professionale di base al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e adempie le condizioni seguenti:

- a. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr;
- b. ha svolto almeno due anni di tale esperienza nel campo dell'operatore informatico AFC;
- c. rende verosimile il possesso dei requisiti per la procedura di qualificazione.

Art. 17 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 18 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico» sotto forma di lavoro pratico individuale, della durata di sei ore; vale quanto segue:
 1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
 3. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali;
 4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati nonché il colloquio professionale della durata di 30 minuti con le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	Installazione di terminali utente ICT, Garanzia del funzionamento degli strumenti ICT	20 %
2	Assistenza agli utenti	20 %
3	Pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto ICT	20 %
4	Colloquio professionale	40 %

- b. «cultura generale»: a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁶ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 19 Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. per il campo di qualificazione «conoscenze professionali» è attribuito almeno il 4; e
- c. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. cultura generale: 20 per cento;
- c. nota dei luoghi di formazione: 30 per cento.

³ Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale della somma delle note sottoelencate con la ponderazione seguente:

- a. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 80 per cento;
- b. nota relativa ai corsi interaziendali: 20 per cento.

⁴ Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei moduli della formazione professionale.

⁵ Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei corsi interaziendali.

Art. 20 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ Qualora la nota dei luoghi di formazione fosse insufficiente, per la ripetizione valgono le seguenti disposizioni:

- a. se la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali è insufficiente, tutti i moduli con note insufficienti devono essere ripetuti; le note sufficienti restano valide;
- b. qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza; se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota relativa ai corsi interaziendali fanno stato soltanto le nuove note.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 21

¹ Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Operatrice informatica AFC» / «Operatore informatico AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e la nota dei luoghi di formazione.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 22 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli operatori informatici AFC

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli operatori informatici AFC è composta da:

- a. 5–7 rappresentanti di «ICT-Formazione professionale Svizzera»;
- b. 1–2 rappresentanti delle scuole professionali;
- c. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

² Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono equamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e

- didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede alla competente organizzazione del mondo del lavoro di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
 - c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta alla competente organizzazione del mondo del lavoro una proposta di adeguamento del piano di formazione;
 - d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuoverne la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale;
 - e. garantisce la comparabilità dei controlli delle prestazioni secondo gli articoli 14 capoverso 3 e 15 capoverso 3; i relativi costi sono sostenuti dai Cantoni come parte della procedura di qualificazione.

Art. 23 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali «ICT-Formazione professionale Svizzera».

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 24 Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI del 24 novembre 2017⁷ sulla formazione professionale di base Operatrice informatica/Operatore informatico con attestato federale di capacità (AFC) è abrogata.

Art. 25 Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–21) si applicano dal 1° gennaio 2029.

⁷ RU 2017 7363

² Le persone che hanno iniziato la formazione di operatore informatico AFC prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2028.

³ Le persone che, dopo l'entrata in vigore della presente ordinanza, iniziano una formazione abbreviata che si conclude anteriormente alla prima applicazione delle disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (cpv. 1), la svolgono e la portano a termine secondo il diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2030.

⁴ I candidati che hanno portato a termine la procedura di qualificazione con esame finale per operatore informatico AFC in base al diritto anteriore e che la ripetono entro il 31 dicembre 2030 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

Art. 26 Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2026.

[Data]

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione:

Martina Hirayama
Segretaria di Stato