

## FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE

### INFORMAZIONI PERSONALI

Nome Zaira Cintola  
Telefono 0916319827  
Fax  
E-mail [z.cintola@sispi.it](mailto:z.cintola@sispi.it)  
Nazionalità

### ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date Da Febbraio 2021
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Sispi Sistema Palermo informatica S.p.A**  
Via Ammiraglio Denti di Piraino 7  
90142 Palermo
- Tipo di azienda o settore Società per azioni costituita per la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo e la conduzione tecnica del Sistema Informatico e Telematico del comune di Palermo (SITEC).
- Tipo di impiego Responsabile Direzione - Processi interni, Certificazioni, Sede, CRM e Misura del Valore
- Principali mansioni e responsabilità Promuovere l'aggiornamento e l'armonizzazione dei processi interni nel rispetto di quanto previsto dalle Certificazioni aziendali ed in coerenza con l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa dei processi e i livelli di servizio resi agli utenti, nonché pianificare, progettare e implementare l'avvio e la gestione del CRM (Customer/Citizen Relationship Management) aziendale per la gestione dei rapporti con l'utenza
  
- Date Aprile 2017 – Settembre 2017
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Sispi Sistema Palermo informatica S.p.A**  
Via Ammiraglio Denti di Piraino 7  
90142 Palermo
- Tipo di azienda o settore Società per azioni costituita per la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo e la conduzione tecnica del Sistema Informatico e Telematico del comune di Palermo (SITEC).
- Tipo di impiego Presidente commissione giudicatrice – procedura aperta per l'affidamento del Servizio di notificazione dei verbali di accertamento delle violazioni al codice della strada di atti giudiziari e di atti amministrativi del comune di Palermo - gara Simog N. 6697264 pubblicata sulla G.U.R.S. n. 13 del 31/03/2017
- Principali mansioni e responsabilità
  
- Date Da novembre 2015 ad aprile 2017
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Sispi Sistema Palermo informatica S.p.A**  
Via Ammiraglio Denti di Piraino 7  
90142 Palermo
- Tipo di azienda o settore Società per azioni costituita per la progettazione, la realizzazione, lo sviluppo e la conduzione tecnica del Sistema Informatico e Telematico del comune di Palermo (SITEC).
- Tipo di impiego **Responsabile per la Prevenzione della Corruzione ai sensi della L. 190/2012**
  
- Principali mansioni e responsabilità Redazione e aggiornamento del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPC) Sispi e verifica della sua efficacia ed idoneità e della corretta attuazione;

Predisposizione del Codice di comportamento aziendale, con previsione di apposito apparato sanzionatorio e di sistema per la raccolta delle segnalazioni delle violazioni;  
Definizione di procedure per la selezione e la formazione dei dipendenti destinati ad operare in settori a rischio;  
Redazione e pubblicazione entro il 15 dicembre di ogni anno della relazione recante i risultati dell'attività svolta.

#### **Responsabile della gestione documentale e della conservazione**

Predisposizione dello schema del Manuale di Gestione di cui all'art. 5 delle regole tecniche sul Protocollo informatico;  
Elaborazione della proposta di tempi, modalità e misure organizzative e tecniche di cui all'art. 3 c. 1 lett. e) delle medesime regole tecniche  
Formazione del pacchetto di versamento e assicurazione del transito al sistema di conservazione  
Predisposizione del Piano per la Sicurezza informatica relativo a tutto il flusso documentale con riferimento alle misure minime di sicurezza ex 196/03

#### **Dirigente Unità Organizzativa Qualità e misura del Valore**

Assistenza alla Direzione aziendale nell'assicurare l'aderenza delle attività aziendali al Sistema della Qualità certificato;  
Cura, progettazione e adeguamento di metodologie e strumenti per la certificazione dei processi aziendali, verificandone l'applicazione e l'efficacia;  
Supporto alle unità aziendali al fine dell'interpretazione e dell'applicazione delle metodologie e degli strumenti di certificazione;  
Presidio del Sistema Qualità della Società e monitoraggio costante di implementazione ed efficacia;  
Definizione ed implementazione delle iniziative volte a monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente in relazione alle forniture della Società, in conformità con le linee generali di valutazione della customer service definite a livello aziendale e contrattuale;  
Definizione, implementazione e monitoraggio delle più opportune iniziative di miglioramento dei livelli di servizio e della resa economica della gestione;  
Pianificazione, facilitazione e presidio dell'introduzione in azienda delle metodologie di rappresentazione e attuazione delle strategie aziendali mirate all'aumento e alla misura del valore prodotto dai processi aziendali;  
Cura dell'introduzione di modelli e strumenti mirati all'aumento e alla misura del valore prodotto dai singoli processi aziendali;

#### **Dirigente Unità Organizzativa "Servizi di Assistenza tecnica, Logistica, Servizi generali e di supporto" "Customer care e Logistica"**

Assistenza tecnica agli utenti nel rispetto degli SLA contrattualizzati e del Sistema di qualità certificato dell'azienda, definendo, implementando e monitorando a tal fine le più opportune azioni preventive e correttive per quanto riguarda il mantenimento della funzionalità del sistema periferico;  
Assistenza specialistica di primo e di secondo livello relativa a tutti i servizi tecnici periferici in esercizio, assicurando il rispetto dei livelli di servizio;  
Pianificazione dei processi di approvvigionamento dei materiali di consumo;  
Gestione, monitoraggio e aggiornamento dell'inventario relativo al sistema informatico periferico;  
Cura del reporting periodico aziendale sull'avanzamento delle attività, e segnalazione di eventuali problemi e scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati proponendo le necessarie azioni correttive;  
Trattamento delle richieste di intervento sui servizi di conduzione tecnica, monitoraggio delle attività di assistenza e cura delle comunicazioni conseguenti;  
Gestione del magazzino dei materiali EDP, in termini di immagazzinamento e gestione delle scorte;  
Gestione dei servizi di stamperia;  
Cura dell'approvvigionamento di materiale di consumo;  
Gestione delle attività di movimentazione e consegna relative ai servizi di conduzione tecnica

- Date Da Settembre 2013 a novembre 2015
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Sispi Sistema Palermo informatica S.p.A**
  - Tipo di impiego **Dirigente UO Acquisti**
  - Principali mansioni e responsabilità Predisporre il piano annuale degli acquisti;  
Gestire il processo delle acquisizioni in base alla normativa vigente in materia nonché al Sistema di Gestione della Qualità aziendale;  
Gestire, implementare e monitorare il sistema di vendor rating  
Assicurare la piena operatività del sistema informativo di competenza curandone sviluppo ed evoluzione anche con riferimento a funzionalità a servizio di altre strutture aziendali.
  
- Date Da febbraio 2013 a settembre 2013
  - Tipo di impiego **Rappresentante per la Direzione della Qualità**
  - Principali mansioni e responsabilità Assistere la Direzione nell'assicurare l'aderenza delle attività aziendali al sistema di Qualità certificato;  
fornire supporto alle unità aziendali nell'interpretazione e applicazione delle metodologie e degli strumenti di certificazione;  
presidiare il Sistema di Qualità monitorandone costantemente implementazione ed efficacia.
  
- Date Da Giugno 2012 a settembre 2013
  - Tipo di impiego **Dirigente UO monitoraggio SLA e misura del Valore e Presidente odv aziendale**
  - Principali mansioni e responsabilità Definire, implementare e monitorare le iniziative di miglioramento dei livelli di servizio;  
assicurare l'introduzione di modelli e strumenti diretti ad implementare la misura del valore prodotto dai singoli processi aziendali;  
proporre e predisporre i piani di formazione e riqualificazione del personale al fine di mantenere gli standard aziendali.
  
- Date Da ottobre 2006 a giugno 2012
  - Tipo di impiego **Dirigente Unità Organizzativa Acquisti**
  - Principali mansioni e responsabilità Gestire il processo di acquisizione di beni e servizi aziendali, garantendone l'economicità e la conformità alle esigenze e ai fabbisogni espressi dalle funzioni aziendali, nonché al Sistema di Qualità aziendale;  
definire, implementare e monitorare l'albo fornitori conformemente a quanto previsto dal Sistema di Qualità  
individuare i fornitori in conformità ad esigenze e fabbisogni espressi dalle funzioni aziendali
  
- Date Da gennaio 2006 ad ottobre 2006
  - Tipo di impiego **Dirigente nell'ambito della Unità Organizzativa Sviluppo Offerta e Soluzioni**
  - Principali mansioni e responsabilità Monitorare il sistema delle agevolazioni e dei finanziamenti alle imprese previsti dalle normative comunitarie, nazionali e regionali e delle opportunità di mercato, fornendo gli elementi di sviluppo nel quadro delle strategie di posizionamento aziendali;  
garantire la pianificazione e il controllo costante sullo stato di avanzamento dei progetti in termini di costi qualità e risultati prodotti;  
effettuare il monitoraggio dei KPI rispetto al sistema di controllo di gestione della produzione, formulando le eventuali azioni correttive;  
impostare e coordinare i principali temi di sviluppo da sottoporre al Comitato di Pianificazione.
  
- Date Da Settembre 2005 al 1° gennaio 2006
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Finsiel**  
Via Luigi Rizzo, 20/A  
Roma.
  - Tipo di azienda o settore Società leader nel settore dell'Information Technology società del gruppo Almaviva la

- Tipo di impiego
    - Principali mansioni e responsabilità
      - Date
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
    - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
    - Principali mansioni e responsabilità
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
    - Tipo di azienda o settore
      - Tipo di impiego
      - Principali mansioni e responsabilità
    - Date
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
    - Tipo di azienda o settore
      - Tipo di impiego
      - Principali mansioni e responsabilità
- holding di Alberto Tripi che controlla anche il gruppo COS  
 Contratto a tempo indeterminato  
**Assunzione a tempo indeterminato con la qualifica di Dirigente.**
- Febbraio 2003 – Settembre 2005  
**Interim 25 Italia società del gruppo COS**  
 Via Josemaria Escrivà, 28  
 Bari  
 Società di somministrazione di lavoro temporaneo  
 Contratto a tempo indeterminato Quadro CCNL Commercio  
**Direttore Sede Regionale.**  
 Start up della sede regionale di Palermo.  
 Budgeting, forecasting e reporting.  
 Gestione Qualità.  
 Gestione del personale (apertura e chiusura contratti, proroghe, procedure di assunzione e licenziamento, monitoraggio presenze, infortuni, prospetti elaborazione e distribuzione buste paga).  
 Avvio al lavoro dei neo assunti e valutazione delle performance.  
 Calcolo e controllo del costo del lavoro.  
 Reclutamento, selezione e formazione del personale.  
 Creazione e gestione di rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione e Clienti privati.  
 Organizzazione dei processi di selezione e armonizzazione degli strumenti di flessibilità per le aziende clienti.  
 Acquisizione Best Prospect.  
 Recupero crediti.  
 Preparazione e partecipazione a gare di appalto.  
 Tenuta libri matricola, infortuni, presenze.  
 Controllo e verifica note spese.  
 Raggiungimento del budget.
- Cosmed S.p.A**  
 Via Tommaso Marcellini 8/h  
 Palermo  
 Società di outsourcing nel campo delle Telecomunicazioni.  
 Contratto a tempo indeterminato. Quadro CCNL Telecomunicazioni  
**Direttore delle risorse umane e responsabile delle relazioni industriali della sede operativa di Palermo ( 1400 dipendenti).**
- Individuazione dei flussi di lavoro, dei ruoli e dei profili professionali, il sistema delle aspettative, la selezione, l’inserimento, l’addestramento del personale, la definizione degli obiettivi operativi, la motivazione, l’incentivazione, la negoziazione, la delega e valutazione delle prestazioni , i piani di sviluppo.  
 Relazioni sindacali.  
 Gestione dei processi interni ed esterni di assunzione.  
**Attività di docenza nell’ambito della campagna per l’occupazione promossa dal Ministero del Lavoro: totale 40 ore**  
 Da gennaio 2001 a febbraio 2003
- Cosmed S.p.A**  
 Via Tommaso Marcellini 8/h  
 Palermo  
 Società di outsourcing nel campo delle telecomunicazioni  
 Contratto a tempo indeterminato VII CCNL Telecomunicazioni  
 Duty Manager con incarichi di gestione e coordinamento delle risorse nell’ottica della valutazione delle relative potenzialità di crescita.  
 Valutazione di valide alternative al fine di un efficace problem solving.  
 Report quotidiano delle attività svolte.  
 Interfacciamento con i diversi segmenti aziendali.  
 Monitoraggio dei flussi operativi e di comunicazione.

Gestione di attività off line, inbound e outbound.

**Attività di docenza nell'ambito del progetto NEST: New Economy Sviluppo Territoriale:** 64 ore di docenza presso l'E.N.F.A.P. avente per oggetto la presentazione aziendale del Gruppo Cos e la descrizione commerciale del prodotto Wind.

- Date  
Dal 22 febbraio 2000 al 14 gennaio 2001
- Nome e indirizzo del datore di lavoro  
**Albacom S.p.A.**  
Via Ugo La Malfa,75/77  
Palermo
- Tipo di azienda o settore  
Società di telecomunicazioni
- Tipo di impiego  
Contratto formazione e lavoro IV livello CCNL Telecomunicazioni
- Principali mansioni e responsabilità  
**Team leader front end e back office area free internet** ( portali Kataweb, Blu, Genie, Jumpy, Il Sole 24 Ore, Vivacity, Eraora) e area dati presso la struttura del customer service.  
Contatto con i responsabili dei portali per la soluzione di problematiche di secondo livello  
Coordinamento, gestione ed indirizzo professionale di un team di operatori.  
Monitoraggio e verifica dei risultati conseguiti e soluzione delle criticità riscontrate.
- Date  
Dal 1° marzo 1999 al 20 febbraio 2000
- Nome e indirizzo del datore di lavoro  
**Wind Telecomunicazioni S.p.A**  
Via Roberto Bracco,2  
Napoli
- Tipo di azienda o settore  
Società di telecomunicazioni
- Tipo di impiego  
Contratto formazione e lavoro III livello CCNL Telecomunicazioni
- Principali mansioni e responsabilità  
**Customer Service Consulting** con incarichi di front end, back office e servizi interattivi.  
Gestione della clientela corporate e consumer: attivazioni, reclami amministrativi, assistenza tecnica.  
Conoscenza dei sistemi CRM (BSCS).  
Incarichi nel settore help desk free internet.  
Attività di retention.  
Attività di supporto alla rete dealers di Wind.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)  
30 ottobre 1996
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
**Abilitazione alla professione forense.**
- Date (da – a)  
Da febbraio a luglio 1996
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
**SIDERASIS Informatica Formazione Pubblicità e Marketing**
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio  
Corso per esperto in finanza agevolata cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e dalla Regione Siciliana – Assessorato del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Emigrazione realizzato nel 1996.  
Durata: 500 ore.  
Esperto in finanza agevolata  
da gennaio 1990 a luglio 1994  
Università degli Studi di Palermo
- Qualifica conseguita  
Giurisprudenza
- Date (da – a)  
Dottore in Giurisprudenza
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione  
Laurea in Giurisprudenza
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio  
Indirizzo professionale
- Qualifica conseguita  
settembre 1984 - giugno 1989
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)  
settembre 1984 - giugno 1989
- Date (da – a)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

PRIMA LINGUA

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

#### CAPACITÀ E COMPETENZE

##### RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

#### CAPACITÀ E COMPETENZE

##### ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.*

#### CAPACITÀ E COMPETENZE

##### TECNICHE

*Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.*

Liceo classico Umberto I° Palermo

Diploma di Maturità Classica

#### Italiano

##### Inglese

Buona

Buona

Buona

Eurolanguage Intermediate English B2

Capacità nella gestione di gruppi di lavoro, acquisita nel coordinamento di oltre 40 team leader.

Doti di Leadership acquisite sul campo di lavoro e nelle attività di docenza.

Gestione del processo di selezione (screening, pre-selezione, selezione e archiviazione).

Stesura job description.

Politiche di gestione del personale, progettazione di programmi di formazione.

Gestione delle relazioni industriali e sindacali.

Capacità di project management acquisita nella realizzazione di progetti complessi.

Capacità di team building finalizzati alla presentazione delle candidature.

Raccolta e monitoraggio delle richieste e delle offerte di lavoro.

Ricerca candidati mediante collegamento in rete.

Progettazione e realizzazione di percorsi formativi mirati per nuove assunzioni o per aggiornamento e riqualificazione.

Offerta di mobilità Sud- Nord-Sud (Progetto Ulisse) per perseguire più elevati livelli di professionalità.

Pubblicazione di offerte di lavoro.

Assistenza nei processi di emersione del sommerso.

Conoscenze informatiche: buona conoscenza dei sistemi operativi Windows 9x/ME-NT/2000/XP.

Buona conoscenza del pacchetto office ed in particolare WORD, EXCEL.

Buona conoscenza software Clarify free internet, Clarify ACCS, Contact CT ( CT Report, CT Monitor, CT Phone); BSCS, VANTIVE, WINPOS, POSFAX.

Ottima conoscenza del GPWEB e del PRMAN.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Palermo 24 giugno 2021

L'originale del documento sottoscritto in forma autografa è depositato agli atti della Sispi.