

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome Zaira Cintola
Telefono 0916319827
Fax
E-mail **z.cintola@sispi.it**
Nazionalità Italiana

Data e luogo di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

- 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
- 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 • Principali mansioni e responsabilità	Dirigente UO monitoraggio SLA e misura del Valore e Presidente odv aziendale 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 • Principali mansioni e responsabilità	Dirigente Unità Organizzativa Acquisti 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 • Principali mansioni e responsabilità	Dirigente nell'ambito della Unità Organizzativa Sviluppo Offerta e Soluzioni 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 holding di Alberto Tripi che controlla anche il gruppo COS
• Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità	Contratto a tempo indeterminato Assunzione a tempo indeterminato con la qualifica di Dirigente.
• Date	Febbraio 2003 – Settembre 2005
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Interim 25 Italia società del gruppo COS Via Josemaria Escrivà, 28 Bari
• Tipo di azienda o settore	Società di somministrazione di lavoro temporaneo
• Tipo di impiego	Contratto a tempo indeterminato Quadro CCNL Commercio
• Principali mansioni e responsabilità	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 Zaira Cintola

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.

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

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

- Date

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

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

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 22 febbraio 2000 al 14 gennaio 2001

Albacom S.p.A.

Via Ugo La Malfa,75/77

Palermo

Società di telecomunicazioni

Contratto formazione e lavoro IV livello CCNL Telecomunicazioni

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
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 1° marzo 1999 al 20 febbraio 2000

Wind Telecomunicazioni S.p.A

Via Roberto Bracco,2

Napoli

Società di telecomunicazioni

Contratto formazione e lavoro III livello CCNL Telecomunicazioni

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)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

30 ottobre 1996

Abilitazione alla professione forense.

Da febbraio a luglio 1996

SIDERASIS Informatica Formazione Pubblicità e Marketing

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

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Giurisprudenza

- Qualifica conseguita

Dottore in Giurisprudenza

- Date (da – a)

Laurea in Giurisprudenza

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Indirizzo professionale

- Date (da – a)

settembre 1984 - giugno 1989

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Liceo classico Umberto I° Palermo

- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Diploma di Maturità Classica

PRIMA LINGUA

Italiano

ALTRE LINGUE

Inglese

- Capacità di lettura

Buona

- Capacità di scrittura

Buona

- Capacità di espressione orale

Buona

Eurolanguage Intermediate English B2

CAPACITÀ E COMPETENZE

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

RELAZIONALI

Zaira Cintola

*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.*

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 e test annunci on e off line.

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.

Palermo 26 febbraio 2019