

# 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 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

**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

- 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 Al maviva la holding di Alberto Tripi che controlla anche il **gruppo COS**
  - Tipo di impiego
    - Contratto a tempo indeterminato
  - Principali mansioni e responsabilità
    - 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 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.

Zaira Cintola

- 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
  
- Date
- 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
  
- 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. 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.

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.

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.

Zaira Cintola

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

Giurisprudenza

Dottore in Giurisprudenza

Laurea in Giurisprudenza

Indirizzo professionale

settembre 1984 - giugno 1989

Liceo classico Umberto I° Palermo

Diploma di Maturità Classica

- Qualifica conseguita
- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

PRIMA LINGUA

ALTRE LINGUE

**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 e test annunci on e off line.

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

Gestione delle relazioni industriali e sindacali.

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 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.

Zaira Cintola

Assistenza nei processi di emersione del sommerso.

CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE

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

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.

La sottoscritta è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 675/96 del 31 dicembre 1996.

Palermo 28 febbraio 2017