

# Curriculum Vitae

## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	GAMBARO FLORIANA
------	------------------

Data di nascita 31.12.1969

Sesso F

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

- Date (da – a) 2000-2014
- Tipo di attività o settore Consulenza di direzione per lo sviluppo organizzativo di aziende pubbliche e private.
- Lavoro o posizione ricoperti Libero Professionista
- Principali mansioni e responsabilità Progettazione, coordinamento di interventi di consulenza nelle aree della formazione, sviluppo organizzativo e sistemi qualità. Esperto nella gestione e sviluppo dei modelli organizzativi secondo il modello 231/2001. Presidente dell'Organismo di Vigilanza dell'Agenzia Formazione e Lavoro (AFOL) di Mezo. Formatore sui temi della legge 190/2012 .
  
- Collaborazioni Collaborazione con lo STUDIO GMB di Fabrizio Gambaro sas. ([www.studiogmb.it](http://www.studiogmb.it))
  
- Date (da – a) 1998-2000
- Nome e indirizzo del datore di lavoro SOCIETA' ITINERA SRL di Novara
- Tipo di attività o settore Consulenza
- Lavoro o posizione ricoperti Consulente junior
- Principali attività e responsabilità Gestione dei progetti di consulenza e formazione
  
- Date (da – a) 1997/1998 -
- Nome e indirizzo del datore di lavoro SOCIETA' CLUB DEL VIDEO SRL di Vaprio d'Agogna (Novara)
- Tipo di attività o settore Commerciale
- Lavoro o posizione ricoperti Impiegata commerciale

• Principali attività e responsabilità Responsabile gestione risorse umane del customer service

- Date (da – a) 1990/1998
- Nome e indirizzo del datore di lavoro DE AGOSTINI MAILING SRL di Novara
  - Tipo di attività o settore Editoria
  - Lavoro o posizione ricoperti ImpiegatoPrincipali attività e responsabilità Gestione dei rapporti con la clientela .
- Date (da – a) 1989/1990
- Nome e indirizzo del datore di lavoro SOCIETÀ MILANO LEASING SPA di Milano
  - Tipo di attività o settore Assicurazione
  - Lavoro o posizione ricoperti ImpiegataPrincipali attività e responsabilità Assistente dell'Amministratore Delegato con mansioni di sviluppo organizzativo.

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) 1992-1997
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO, FACOLTÀ DI PEDAGOGIA
- Principali tematiche/competenze professionali possedute Andragogia. Psicologia sociale degli individui dei gruppi e delle organizzazioni. Organizzazione aziendale.
- Qualifica conseguita Laurea votazione 107/110 in data 18/07/1997
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) Laurea vecchio ordinamento
- Date (da – a) 2002
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione AICQ (ASSOCIAZIONE ITALIANA CULTURA QUALITÀ)
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio NORMA UNI EN ISO 9001:2008
- Qualifica conseguita Attestato di superamento degli esami del corso di Valutatori Sistemi Gestione Qualità – 40 ORE-
- Date (da – a) 2012
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione GIURISERVICE CONSULTING SRL . Accreditato dal Ministero della Giustizia. Organismo di Mediazione PDG 249. Ente di Formazione PDG 184
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Mediazione civile e commerciale
- Qualifica conseguita Attestato di superamento degli esami del corso di Alta Formazione per Mediatore Civile e Commerciale. 54 ore. -

### CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

Altra(e) lingua(e)  
Autovalutazione  
Livello europeo (\*)  
Lingua

INGELSE

Comprensione		Parlato		Scritto	
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	SCOLASTICO	
SCOLASTICO	SCOLASTICO	SCOLASTICO	SCOLASTICO	SCOLASTICO	
x	x	x	x	x	

CAPACITÀ E COMPETENZE  
SOCIALI

- Capacità di problem setting problem solving [MLANO LEASING – CLUB DEL VIDEO]
- Capacità di ascolto delle esigenze dell'altro e di valorizzazione delle differenze individuali [ITIENRA SRL]
- Capacità di lavorare in team e di motivare i collaboratori [CLUB DEL VIDEO]
- Capacità di parlare in pubblico [ITINERA SRL]
- Capacità di gestione di gruppi di lavoro finalizzati al raggiungimento di obiettivi [CLUB DEL VIDEO – ITIENERA SRL]
- Capacità di instaurare e mantenere relazioni secondo la logica win-win [STUDIO GMB]
- Capacità di comunicare con documentazione scritta, redazione rapporti di ricerca, studi ed analisi [STUDIO GMB]
- Capacità di negoziazione e mediazione

CAPACITÀ E COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE

- Capacità di lavorare in team e di motivare i collaboratori [CLUB DEL VIDEO]
- Capacità di definizione dei un business plan e gestione dello stesso [ITIENRA SRL]
- Capacità di organizzazione gestione di progetti complessi con la presenza anche di più partner anche internazionali [STUDIO GMB]
- Capacità di progettazione di progettazione e gestione di interventi formativi [ITINERA RL -STUDIO GMB]

CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE

- Conoscenza delle metodologie di check up organizzativo [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle tecniche per la progettazione e la gestione di interventi di analisi del clima organizzativo [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle metodologie di codifica dei processi organizzativi secondo i linguaggio formale dei diagrammi di flusso [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle metodologie reingegnerizzazione dei processi e workflow management redatti da AIPA (Autorità per l'Informatica per la Pubblica Amministrazione) [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle metodologie del Business Process Reengineering [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle tecniche per la progettazione dell'interviste del questionario [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle metodologie del Project Management [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle metodologie e degli strumenti della qualità totale [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle norme UNI EN ISO 9001:2008 [STUDIO GMB]
- Conoscenza delle norme di settore dei Governi Locali [STUDIO GMB]

CAPACITÀ E COMPETENZE  
INFORMATICHE

- Conoscenza e utilizzo pacchetto Microsoft Office
- Conoscenza e utilizzo degli strumenti software per la diagrammazione dei processi organizzativi: Microsoft VISIO; Micrograf I-graf Professional
- Conoscenza e utilizzo applicativi per la gestione della posta elettronica
- Conoscenza e utilizzo applicativi per la masterizzazione dei dati
- Conoscenza e utilizzo applicativi per la gestione del collaborative-working (box net-dropbox - skype)
- Conoscenza degli applicativi per la gestione delle indagini qualitative on line

## ULTERIORI INFORMAZIONI

### AREE DI INTERVENTO

**Area Qualità.** Sviluppo di sistemi di gestione per la qualità per le aziende di servizi e per la pubblica amministrazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Progettazione e gestione di interventi di customer satisfaction e analisi del clima organizzativo. Pianificazione e monitoraggio degli obiettivi di performance.

**Area gestione dei controlli.** Sviluppo di sistemi di gestione secondo il modello organizzativo previsto dalla legge 231/2001. Sviluppo di sistemi di gestione secondo quanto previsto dalla legge 190/2012 e dalla norma UNI ISO 31000:2010 per la gestione del rischio.

**Area Formazione:** progettazione, coordinamento e docenza corsi di formazione nell'ambito delle abilità sociali, relazionali ed organizzative.

**Area sviluppo organizzativo:** interventi di analisi, codifica e reingegnerizzazione dei processi organizzativi nelle aziende di servizi e nella pubblica amministrazione. Interventi di ricerca e studio nell'ambito organizzativo.

PATENTE O PATENTI

Titolare Patente B

**ALLEGATI**

SI ALLEGA SCHEDE PROGETTI GESTITI,  
CON INDICAZIONE DEL CLIENTE

Anno	Progetti relazzati con incarico diretto dal committente
2000	Ancitel Lombardia srl. Attività di progettazione corsi FSE Regione Lombardia. Lettera di incarico del 12.12.2000
2000	Cestec spa (Milano). Attività di docenza modulo B6 - la Formazione della risorsa - Progetto "Intermediatore di lavoro temporaneo" - FSE 970033/I/I-970034/1/3. Incarico del 02.09.2000.
2000	Consorzio Sud/Ovest Milano per la formazione professionale. Attività di docenza corso n. 81 - Formazione esterna per apprendisti. Incarico del 18.11.2000.
2001	Associazione Scuole Professionali di Cinisello Balsamo (MI). Progettazione, coordinamento e docenza corso di formazione FSE asse E n. 4785/2001 Regione Lombardia per donne disoccupate. Ottobre 2001.
2001	Istituto Luigi Gatti (Milano). Attività di docenza corso di formazione per apprendisti acconciatori - (codice MI010, settore B20) - 52 ore. Lettera d'incarico n. 172/00/FC/ss.
2001	Consorzio Sud/Ovest Milano per la formazione professionale. Attività di docenza corso n. 36 - Formazione esterna per apprendisti. Lettera di incarico del 10.03.2001
2001	DASEIN SPA (Torino). Attività di docenza corso di formazione "L'ufficio relazioni con il pubblico". Gli strumenti di indagine qualitativa. Lettera di incarico n. 5 del 03/02/01.
2001	Consorzio Sud/Ovest Milano per la formazione professionale. Attività di docenza corso n. MI 112 settore B08 - Formazione per apprendisti. Incarico del 12.3.2001.
2001	Centro di Iniziativa Regionale ed Europea (CIRE) (Milano). Attività di docenza corso di formazione Progettista e Gestore Interventi Formativi Confinanziati - progetto 3811. Incarico del 21.6.2001.
2001	Associazione Scuole Professionali G. Mazzini (Cinisello Balsamo - MI). Selezione, Docenza e Coordinamento corso FSE 4780. Incarico del 2 ottobre 2001.
2002	Itinera srl (Novara). Interventi formativi presso la società LINDT & SPRUNGLI SPA. Lettera di incarico del 27 maggio 2002.
2002	Istituto Luigi Gatti (Milano). Attività di docenza corso di formazione per apprendisti acconciatori - (codice MI174 settore B20).
2003	DASEIN SPA (Torino). Docenza Corso Action Learning. La qualità dei servizi erogati dall'amministrazione comunale. Lettera di incarico n. 11/02 del 15.02.02
2003	Lecco Lavoro srl. Progetto FSE n° 33067 "L'innalzamento del tasso di attività femminile attraverso interventi di innovazione organizzativa". Lettera di incarico del 3 gennaio 2003.
2003	LINDT & SPRUNGLI SPA. (Induno Olona - Varese). Intervento formativo "Tavola Rotonda: la valorizzazione delle risorse umane". Incarico del 10.3.2003.
2003	Vercelli Lavoro. Progetto EQUAL "HAVE A CHANGE!" IT-G-PIE 002. Lettera di incarico del 01.09.2002
2003	FORCE SCARL (Milano). Docenza Corso FSE 2002/2003 "Esperto in selezione e gestione delle risorse umane" progetto n. 138646. Incarico del 10.2.2003.
2004	LINDT & SPRUNGLI SPA. (Induno Olona - Varese). Intervento formativo sulla leadership. Incarico del 20.02.04.
2007	<b>Provincia di Milano Progetto Chance un'opportunità per gli over 40 - Macrofase Modellizzazione. Stesura e codifica delle procedure organizzative Determina Dirigenziale n. 253 RG 16731/2007 del 3.8.2007.</b>
2007	Comune di Arluno (Milano). Laboratorio per la stesura di istruzioni operative sulle attività di pulizia e sanificazione per il personale ausiliario dell'Asilo Nido del Comune di Arluno. (Sistema HACCP) Determinazione n. 114 del 21/03/2007.
2007	Comune di Arluno. (Milano) Attività formativa per il personale educativo. La costruzione degli degli indicatori di misurazione e monitoraggio del servizio. Determinazione n. 563 del 3.12.2007.
2008-2009	IREF. Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'Amministrazione Pubblica (Milano). Incarico per attività di docenza dell'intervento formativo "Formazione Aggiornamento Provincia di Milano: la funzione strategica della carta dei servizi delle AFOL per i cittadini e le imprese" del progetto finanziato nell'ambito del programma Regionale "Linee di sviluppo per valorizzare il capitale umano - LABORLAB approvato con DD 39/cont/2006 DEL 2 MAGGIO 2006 Incarico con prot. 14468/2008 del 4.11.2008. (36 ore).
2008-2009	IREF. Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'Amministrazione Pubblica. (Milano). Incarico per attività di docenza dell'intervento formativo "Formazione Aggiornamento Provincia di Bergamo: i processi di erogazione dei servizi per il lavoro" del progetto finanziato nell'ambito del programma Regionale "Linee di sviluppo per valorizzare il capitale umano - LABORLAB approvato con DD 39/cont/2006 DEL 2 MAGGIO 2006. Incarico con prot. 16938/2008 del 9.12.2008. (61 ore).

2008-2009	IREF. Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'Amministrazione Pubblica (Milano. Incarico per attività di docenza dell'intervento formativo "Formazione Aggiornamento Provincia di Milano: "Sistemi di qualità per la formazione e il lavoro: progettazione di un sistema di qualità integrato" del progetto finanziato nell'ambito del programma Regionale "Linee di sviluppo per valorizzare il capitale umano - LABORLAB approvato con DD 39/cont/2006 DEL 2 MAGGIO 2006 Incarico con prot. 14468/2008 del 4.11.2008.(120 ore)
2008-2009	IREF. Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'Amministrazione Pubblica (Milano. Incarico per attività di docenza dell'intervento formativo "Formazione Aggiornamento Provincia di Milano: la carta dei servizi come strumento di corporate identity per il sistema della rete delle Agenzie Territoriali. La costruzione della carta dei servizi".del progetto finanziato nell'ambito del programma Regionale "Linee di sviluppo per valorizzare il capitale umano - LABORLAB approvato con DD 39/cont/2006 DEL 2 MAGGIO 2006 Incarico con prot. 14468/2008 del 4.11.2008.(36 ore)
2010	IRER Istituto Regionale della Ricerca. Incarico di consulenza di ricerca per il progetto SAPeRe - Studii, analize și previziuni asupra pieței muncii pentru a întări capacitatea SPO în România. la nivel Național și local - ID 4734 (codice IReR 2009E002). Lettera d'incarico del 08.03.2010 protocollo FR/asm/ 1168.
2010	<b>Agenzia Formazione Orientamento lavoro Est Milano (AFOL EST MILANO). Incarico di consulenza per la progettazione di un modello organizzativo in linea con il il Dlgs 231/01 per i servizi al lavoro della Agenzia est Milano. Incarico del 21/04/2010</b>
2010	Provincia di Como. Incarico di consulenza all'interno del progetto AZIONE COMO id 14889543 di Regione Lombardia, per le attività di analisi organizzativa e di formazione per gli operatori sulle prassi amministrative in attuazione de Dlgs. 231/01 ed delle norme UNI EN ISO 9001:2008, nella pubblica amministrazione nell'ambito dei servizi al lavoro. Incarico affidato con con Determinazione Dirigenziale n. 584 del 13/05/2010.
2011	UPEL.. Corso di formazione sulla customer satisfaction presso il Comuendi Magnago. Incarico del 18.01.2011.
2011	<i>Provincia di Novara. Assistenza tecnica al "Servizio di supporto alle realizzazione delle politiche attive del lavoro, dell'offerta formativa e dei percorsi integrati per la creazione d'impresa" POR FSE Regione Piemonte 2007/2013 Obiettivo competitività regionale ed occupazione (ID47/2010). ATI con rappresentanza a PricewaterhouseCoopwer Advisory Spa. Lettera d'incarico del partner dell'ATI DTM srl del 01.12.2010. Annualità 2011.</i>
2011	<b>Agenzia Formazione Orientamento lavoro Est Milano (AFOL EST MILANO). Incarico di presidente dell'Organismo di Vigilanza (ODV) ai sensi del dlgs 231/2001. Annualità 2011</b>
2012	<b>Agenzia Formazione Orientamento lavoro Est Milano (AFOL EST MILANO). Incarico di presidente dell'Organismo di Vigilanza (ODV) ai sensi del dlgs 231/2001. Incarico del 06.02.2012.</b>
2012	<i>Provincia di Novara. Assistenza tecnica al "Servizio di supporto alle realizzazione delle politiche attive del lavoro, dell'offerta formativa e dei percorsi integrati per la creazione d'impresa" POR FSE Regione Piemonte 2007/2013 Obiettivo competitività regionale ed occupazione (ID47/2010). ATI con rappresentanza a PricewaterhouseCoopwer Advisory Spa. Lettera d'incarico del partner dell'ATI DTM srl del 02.01.2012. Annualità 2012</i>
2012	<b>AOL srl. Apprendimento per le Organizzazioni. (Milano). Intervento formativo presso il. Comune di Cinisello Balsamo (MI). Attività formativa sulla negoziazione collaborativa, Incarico del mese di marzo 2012. Comune di Cinisello Balsamo</b>
2012	<b>CESTEC spa (Milano). Incarico di supporto tecnico nell'ambito della valutazione di proposte progettuali riferite al progetto "Iniziativa per la diffusione della semplificazione nel sistema pubblico lombardo". Prot. 4496/2012/D1102 del 18/10/2012</b>
2013	<b>Agenzia Formazione Orientamento lavoro Est Milano (AFOL EST MILANO). Incarico di presidente dell'Organismo di Vigilanza (ODV) ai sensi del dlgs 231/2001. Annualità 2013.</b>
2013	<i>Provincia di Milano. Area sistema produttivo, lavoro e welfare. Assistenza tecnica alla gestione del sistema qualità certificato a norma UNI EN ISO 9001:2008 del Settore Associazionismo e terzo settore. Disciplinare di incarico fascicolo n.13.3/2013/13 del 15.03.2013</i>
2013	<i>Provincia di Novara. Assistenza tecnica al "Servizio di supporto alle realizzazione delle politiche attive del lavoro, dell'offerta formativa e dei percorsi integrati per la creazione d'impresa" POR FSE Regione Piemonte 2007/2013 Obiettivo competitività regionale ed occupazione (ID47/2010). ATI con rappresentanza a PricewaterhouseCoopwer Advisory Spa. Lettera d'incarico del partner dell'ATI DTM srl del 02.04.2013, Annualità 2013</i>
2013	<b>Università Cattolica del Sacro Cuore. Contratto relativo all'insegnamento GOVERNANCE DEI GRUPPI PUBBLICI LOCALI NEL MASTER UNIVERSITARIO DI II LIVELLO in MANAGEMENT E INNOVAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI presso la FACOLTA' DI ECONOMIA (SEDE DI PIACENZA) - INCARICO DEL 17 APRILE 2013 R/UASD/sr/prot.n. 4855</b>
2014	<b>Agenzia Formazione Orientamento lavoro Est Milano (AFOL EST MILANO). Incarico di presidente dell'Organismo di Vigilanza (ODV) ai sensi del dlgs 231/2001. Annualità 2014.</b>

Anno	Progetti realizzati in collaborazione con lo Studio GMB sas di Gambaro Fabrizio <a href="http://www.studiogmb.it">www.studiogmb.it</a>
2000	Provincia di Novara. Progettazione corsi di formazione di formazione direttiva occupati Regione Piemonte misura D2. Delibera Giunta Provinciale 877 del 16.11.2000.
2000	Provincia di Novara. Incarico di consulenza per la presentazione di progetti inerenti al FSE, POR Regione Piemonte relativi ad OBIETTIVO 3. periodo 2000-2006, ASSI A-B-C-D-E F nei settori lavoro e formazione professionale e certificazione del sistema qualità del servizio formazione professionale della Provincia di Novara Convenzione del 13.12.2000.
2001	Provincia di Novara. Incarico di consulenza per la predisposizione dei programmi relativi alle misure A2, A3, B1, E1 del completamento di programma del POR - obiettivo Regione Piemonte. Delibera GP n° 753 del 11.10.2001. Comunicazione di affidamento di incarico del 23.10.2001 prot. 4017. Centro per l'Impiego di Novara.
2001	UPITEL. Attività di ricerca Regione Lombardia - Sportello Unico. Lettera di incarico del 06.03.2001
2001	Comune di Arluno. Certificazione Asilo Nido Comunale ISO 9001 e definizione di un sistema di ascolto attivo dell'utenza del servizio. Determina 14 del 22.05.01
2001	Comune di Arona (NO). Incarico per la progettazione degli interventi formativi per lo sviluppo delle competenze degli operatori nella gestione dello sportello unico associato dei comuni di Arona Comignago, Dormelletto, Inverio Lesa, Meina, Oleggio Castello, Paruzzaro. Incarico dello Sportello Unico prot. n° 10692/B del 10.08.01.
2001	Provincia di Novara. Incarico per progettazione interventi formativi FSE. Determinazione n.2332 novembre 2001. Lettera di comunicazione incarico del 7 novembre 2001 prot. 48474 2° Settore - Personale Organizzazione Informatizzazione
2001	Provincia di Rovigo. Incarico per la stesura del "manuale dei processi organizzativi e delle procedure amministrative" del sistema provinciale dei servizi per l'impiego. Determina n° 2075/42925 del 05. 11.01. Lettera di comunicazione incarico del 8.11.2001 prot. 43423. Area Personale e Mercato del Lavoro.
2001	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS. Incarico per assistenza tecnica per la progettazione dei processi di lavoro del SOD (servizio occupazione disabili) della Provincia di Milano. Lettera di incarico del 16 novembre 2001 Servizio Risorse Umane TG/gt prot. AP 3642/01.
2001	IRER Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia. Monitoraggio sulla Pubblica Amministrazione nell'area Milanese e Lombarda. Codice ricerca 99.11. fase conclusiva. Incarico del 18.12.2001 AC/3065
2002	Provincia di Milano. Incarico per l'attivazione del sistema di qualità, per la gestione dei servizi alle persone e alle imprese erogati dalla rete dei Centri per l'impiego della Provincia di Milano. Progettazione di un sistema di ascolto attivo degli utenti dei Centri per l'impiego- Determina del 12.03.2002 n° 40/2002.
2002	Comune di Bresso. Progetto di formazione per la codifica e semplificazione dei processi Sportello Unico delle Attività Produttive e cura dell'immagine nei rapporti con l'utenza Determinazione protocollo generale 571 - Protocollo di area 178 del 30.05.2002
2002	Comune di Bareggio. Incarico per la collaborazione allo sviluppo del Sistema Qualità per la Biblioteca Comunale. Progettazione degli indicatori di misurazione della soddisfazione degli utenti. Determina 47 del 12.09.2002 registro generale 590.
2002	Comune di Sedriano. Incarico per lo sviluppo del sistema qualità Asilo Nido. Progettazione della carta dei servizi e di un sistema di ascolto attivo delle famiglie presenti sul territorio. Determinazione 3171 del 5.12.2002
2003	Promolavoro srl (NO). Incarico di assistenza tecnica all'avvio delle azioni previste dal POR obiettivo 3 della Regione Piemonte, per l'ATI Lavoro Insieme aggiudicataria delle azioni nella Provincia di Novara. Lettera d'incarico del 21.10.2003. Contratto firmato in data 12.12.03
2003	Comune di Arluno. Incarico di assistenza tecnica volta all'implementazione del sistema di gestione della qualità dell'asilo nido comunale. Progettazione e realizzazione di attività per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio. Determinazione 62 del 2003.
2003	Vercelli Lavoro SPA. Incarico di assistenza tecnica alla descrizione dei processi organizzativi per la gestione della qualità e la certificazione. Lettera d'incarico 03/01/2003.
2004	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Biblioteca di Bareggio. Sviluppo di un sistema di raccolta e analisi dei bisogni dell'utenza. Determinazione 8 del 29.01.2004.
2004	Provincia di Milano. Assistenza tecnica per l'accompagnamento per la certificazione di qualità dei CPI secondo lo standard UNI EN ISO 9001: 2000. Definizione degli strumenti di monitoraggio della soddisfazione degli utenti. Atti. 0038164/142/2004 del 11.02.2004.
2004	Vercelli Lavoro SPA. Incarico di assistenza tecnica alla implementazione del sistema qualità. Lettera d'incarico 26.02.2004
2004	Provincia di Milano. Incarico di assistenza tecnica alla definizione di un modello di servizio per il Servizio di collocamento obbligatorio dei disabili e accompagnamento alla certificazione di qualità. ATI con FONDAZIONE DON

CARLO GNOCCHI ONLUS. Contratto in data 4.3.2004 .

2004	Comune di Sedriano. Asilo di Sedriano. Incarico per l'assistenza tecnica per l'implementazione e del sistema qualità anno 2004. Deliberazione n. 74 del 23.3.2004
2004	Provincia di Milano. Incarico di assistenza e reingegnerizzazione dei processi amministrativi interni alla Direzione Centrale Sviluppo Economico e Sociale. Convenzione del 08.04.04 atti prot. N° 66014/1971/2004.
2004	Comune di Arluno. Implementazione del sistema qualità dell'Asilo Nido. Progettazione di strumenti d ascolto attivo dei bisogni sul territorio. Determinazione 220 del 04.11.04.
2005	Provincia di Milano. Attività di assistenza tecnica al sistema organizzativo e sistema qualità dei Centri per l'impiego della Provincia di Milano. Determinazione dirigenziale n 68 del 23/03/2005. Atti n° 0078021/10493/2005 del 23.03.2005.
2005	Comune di Bareggio. Implementazione del sistema qualità e delle procedure codificate Settore Cultura e Tempo Libero. Determinazione n. 20 del 24.03.2005
2005	Provincia di Milano. Incarico di assistenza tecnica nella definizione della struttura organizzativa e dei processi di gestione della nuova agenzia per la formazione il lavoro e l'orientamento della Provincia di Milano. Progetto ID 007 dispositivo provinciale azioni di sistema FSE Misura C1 Linea A. Incarico prot. 434 del 09/05/2005 CFP Vigorelli.
2005	Provincia di Novara. Incarico di assistenza tecnica per il coordinamento e il monitoraggio, valutazione e piste di controllo dei progetti finalizzati alla realizzazione delle attività della misura D3 linee di intervento 1,2,3 del completamento POR FSE 200/2006 annualità 2004. Convenzione del 17.11.2005. Comunicazione del 29 novembre 2005 prot. n. 155763
2005	Provincia di Milano. Analisi organizzativa e dei processi del Settore Formazione Professionale. . Disciplinare di incarico del 15 luglio 2005 Provincia di Novara. Servizio di Consulenza per lo svolgimento delle funzioni di assistenza tecnica e coordinamento inerenti al "patto per lo sviluppo". Determinazione dirigenziale del 4543 del 28.10.2005. Lettera di comunicazione incarico del 4.11.2005 prot. 143326
2005	Provincia di Novara. Servizio di Consulenza per lo svolgimento delle funzioni di assistenza tecnica e coordinamento inerenti al "patto per lo sviluppo". Determinazione dirigenziale del 4543 del 28.10.2005. Lettera di comunicazione incarico del 4.11.2005 prot. 143326
2006	AGESP Trasporti SpA Busto Arsizio (VA). Incarico di assistenza tecnica per l'avvio del sistema qualità e certificazione del servizio di trasporto pubblico. Lettera di incarico del 27 gennaio 2006.
2006	Provincia di Milano . Attività di assistenza tecnica al sistema organizzativo e sistema qualità dei Centri per l'impiego della Provincia di Milano. Determinazione dirigenziale n 54 del 03/04/2006. Atti n° 811331/4071/2006 del 24.05.2006.
2006	<b>Comune di Sedriano. Incarico per lo sviluppo del sistema qualità Asilo Nido. Definizione di nuovi strumenti di monitoraggio interni ed esterni. Determinazione 3084 del 22.06.2006</b>
2006	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Biblioteca di Bareggio e implementazione della carta dei servizi Determinazione 58 del 05.10.2006.
2006	Comune di Arluno. Ricerca studio relativo alle esigenze future e ai bisogni della popolazione. Determinazione 582 del 6.12.2006. Comunicazione del 22.12.2006 prot. 322.
2007	Comune di Arluno. (Milano) Attività formativa per il personale educativo. La costruzione degli degli indicatori di misurazione e monitoraggio del servizio. Determinazione n. 563 del 3.12.2007.
2007	Comune di Novara. Assistenza tecnica alla riorganizzazione dei servizi sociali, in relazione alla legge n° 328/2000. Determinazione del Personale/0000056 del 26/02/2007.
2007	<b>Provincia di Milano. Attività di assistenza tecnica al sistema organizzativo e sistema qualità dei Centri per l'impiego della Provincia di Milano. Determinazione dirigenziale n 123 del 05/04/2007. Atti n° 84844/2007/12.01/2006/9248. 2010</b>
2007	Provincia di Milano. Affidamento del servizio di studio e reingegnerizzazione dei processi organizzativi interni alla Direzione Centrale. Determinazione 163/2007 del 16.05.2007
2007	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Biblioteca di Bareggio. Determinazione 21 del 3.5.2007
2007	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Asilo Nido di Bareggio. Determinazione 130 del 05.07.2007
2007	<b>Provincia di Milano. Settore Sviluppo delle Professionalità e Terzo Settore. Incarico per assistenza tecnica alla attivazione del sistema di qualità del Settore Sviluppo delle Professionalità e Terzo Settore. Determinazione 251 del 8.10.2007.</b>
2007	Provincia di Milano. Attività di assistenza tecnica al Settore Lavoro, per la definizione degli standard di servizio erogati dalle Agenzie Territoriali per il Lavoro e la Formazione . Atti 277577/2007/12.1/2006/9248



2007	Comune di Arluno. Indagine sull'utenza potenziale dell'asilo nido. Determinazione 557 del 30.12.2007
2008	Fondazione S.Raffaele del monte Tabor. Ordine n. 4500138864 del 03.11.2008. Assistenza Tecnica alla certificazione qualità.
2008	AFOL. Agenzia per la Formazione Orientamento Lavoro della Provincia di Milano. Ricerca valutativa nell'ambito del progetto "L'integrazione lavorativa dei disabili sul territorio provinciale". Progetto ID MI1002246, Piano Provinciale Emergo. Incarico dell'Agenzia per la formazione, l'orientamento e il lavoro della Provincia di Milano. Lettera d'incarico del 16/12/2008 PROT n 8930.
2008	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Biblioteca di Bareggio. Determinazione 23 del 13.03.2008
2008	Assistenza tecnica al mantenimento del Sistema Qualità del Settore Sviluppo delle professionalità, Volontariato, Associazionismo e terzo Settore della Provincia di Milano. Convenzione del 26.11.2008
2008	Comune di Arluno (Milano). Incarico per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2000 in atto all'asilo nido comunale. Determinazione n. 98 del 21/02/2008.
2009	Comune di Bareggio. Rinnovo assistenza tecnica certificazione qualità Biblioteca di Bareggio: il miglioramento continuo del servizio erogato. Determinazione 16 del 2.4.2009
2009	Comune di Sedriano. Incarico per lo sviluppo del sistema qualità Asilo Nido. Determinazione n. 48 del 2.4.2009
2009	Comune di Novara. Piano di formazione e accompagnamento al ruolo per gli operatori dello sportello sociale. Determinazione. 208 del 03.07.2009.
2009	Comune di Novara. Realizzazione dell'attività di valutazione degli interventi all'interno del piano locale delle dipendenze, rivolti alla scuola elementare. Lettera di incarico 15 ottobre 2009.
2009	Comune di Arluno. Progettazione del sistema delle performance. Delibera GC 121 del 09.11.2009.
2009	Provincia di Milano. Settore Sviluppo delle Professionalità e Terzo Settore. Incarico per assistenza tecnica alla attivazione del sistema di qualità del Settore Sviluppo delle Professionalità e Terzo Settore. Convenzione del 22/12/2009.
2010	Provincia di Novara. Servizio di Consulenza per l'estensione e la verifica periodica del piano della qualità e delle piste di controllo relative alla programma di attività e di spesa dei percorsi integrati di creazione d'impresa in Provincia di Novara. Determinazione dirigenziale n 774 del 11/03/2010.
2010	AFOL MILANO. Incarico di valutazione del progetto di "integrazione lavorativa dei disabili nella provincia di Milano e Monza e Brianza" IDMI1003802. Lettera d'incarico del 27.01.2010 protocollo n 1331.
2011	Provincia di Milano. Area sistema produttivo, lavoro e welfare. Assistenza tecnica alla gestione del sistema qualità certificato a norma UNI EN ISO 9001:2008 del Settore Associazionismo e terzo settore. Convenzione del 30/03/2011 fascicolo n 13.3/2011/73.
2011	Comune di Bareggio. Determinazione n. 127 del 10.10.2011 AFFGEN/614 . Affidamento di incarico per rilevazione customer satisfaction presso alcuni servizi comunali: servizi anagrafici
2011	Comune di Bareggio. Determinazione n. 36 del 25.10.2011 FIN/653 . Affidamento di incarico per intervento di rilevazione customer satisfaction del servizio di igiene urbana
2011	Collaborazione con il consorzio per la predisposizione di strumenti per la gestione delle performance secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 150/2009: sviluppo di processi di formazione del personale preposto alle funzioni di controllo e valutazione, sviluppo di metodologie di valutazione della funzione di controllo e della soddisfazione dei cittadini. Incarico del 10.2.2011.
2012	Provincia di Milano. Area sistema produttivo, lavoro e welfare. Assistenza tecnica alla gestione del sistema qualità certificato a norma UNI EN ISO 9001:2008 del Settore Associazionismo e terzo settore. Convenzione del 12.03.2012
2012-2013	Comune di Novara. Progetto FOC La Flessibilità Organizzativa come Opportunità di Crescita. Progetto finalizzato alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro in attuazione del Programma Regionale approvato con D.G.R. n.36-396 del 26.7.2010 . Attività di monitoraggio e docenza. Determina 0000200 del 26/07/2012.
2012-2013	Comune di Vercelli. Progetto ISVORG. Investire nello Sviluppo Organizzativo con la Job Rotation. Progetto finalizzato alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro in attuazione del Programma Regionale approvato con D.G.R. n.36-396 del 26.7.2010 . Attività di monitoraggio e docenza. Determinazione n. 2862 del 28.08.2012.
2014	Collaborazione con il consorzio CSCI di Novara per la gestione degli incontri relativi ai progetti "AGE-Administrations go Europe!" e "4D Cities - Four Drivers for Cities: Health, Innovation, Public-Private Cooperation & Networking" tenutosi a Novara il 18 e 19 febbraio.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Il presente Curriculum Vitae è valido quale dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa a titoli di merito, attestati di servizio, documenti e certificazioni (art. 47 D.P.R. 28.12.2000, n. 445); a tal fine, il/la sottoscritto/a dichiara di essere consapevole del fatto che rilasciare dichiarazioni mendaci, formare atti falsi o farne uso nei casi previsti dal D.P.R. 28.12.2000, nr. 445 – art. 76 (caso di dichiarazione mendace e della decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere), è punito ai sensi del codice penale e dalle leggi speciali in materia.



19 febbraio 2014



## RELAZIONE DI SINTESI

Mi chiamo Floriana Gambaro, sono un consulente e formatore e mi occupo di progettazione organizzativa, qualità dei servizi e sistemi per il monitoraggio e la valutazione.

Seguo da più di dieci anni l'applicazione della norma uni EN ISO 9001 negli enti locali per la progettazione e gestione dei sistemi qualità. Ho sempre creduto nella qualità come strumento di sviluppo organizzativo finalizzato all'analisi dei processi, alla misurazione delle performance e al miglioramento continuo. Per me la qualità è un "modo di pensare" e gestire l'organizzazione. Ho seguito molti progetti di certificazione di qualità di servizi negli enti locali, così come si evince dal mio curriculum vitae.

Appassionata di **business process reengineering**, mi sono occupata fin dal 2010 dell'applicazione del modello 231/2001 in diverse amministrazioni locali, in particolare modo nella Provincia di Como con il progetto AZIONE COMO. Sono da tre anni Presidente dell'ODV Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro Est Milano, con sede a Melzo.

Collaboro da diversi anni con lo STUDIO GMB sas in questi ambiti:

- Interventi sul tema della qualità nella gestione dei servizi, coniugando il tema dell'analisi dei processi di lavoro con i livelli di responsabilità e delega operativa, così come previsto dai sistemi UNI EN ISO 9001: 2008.
- Introduzione delle metodologie del new public management per la progettazione organizzativa di strutture di erogazione dei servizi pubblici, più attente ai risultati, al sistema dei clienti/utenti e al lavoro per processi.
- Sviluppo di sistemi di gestione di secondo quanto previsto dalla legge 190/2012 e dalla norma UNI ISO 31000:2010 per la gestione del rischio. (PIANO TRIENNALE ANTICORRUZIONE).
- Predisposizione di strumenti per la gestione delle performance secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 150/2009
- Progettazione e gestione e coordinamento di progetti finanziati.

In fede

19 febbraio 2014

