

Curriculum Vitae Comune di Milano

Data di compilazione

18/01/2020

Informazioni personali

Cognome Nome

BRAMBILLA PAOLA MARIA

Indirizzo

Cittadinanza

IT

Sede di lavoro

Via Dogana,2

Direzione

Direzione Innovazione Tecnologica e Digitale

Area

DS Citizen Experience

Unità/ Ufficio

Unità Customer Intelligence

Profilo Professionale

Posizione Organizzativa - Funzionario dei Servizi Amministrativi

Categoria Giuridica

D3

Incarico di P.O./A.P.

POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione Incarico

Posizione Organizzativa afferente l'Unità Customer Intelligence, rientrante nell' Area CRM della Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport

Esperienze professionali interne

*Da 01/03/2017 A 31/12/2019

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI AMM.VI

Ambito di Attività: Marketing

Attività svolta: Organizzazione e implementazione di indagini di Customer Satisfaction. Collaborazione a progetti interdirezionali relativi allo sviluppo del piano CRM, all'analisi dei Canali di contatto e di comunicazione tra cittadini e Amministrazione e alla conseguente ottimizzazione dei processi. Supporto alla mappatura dei processi e della documentazione della Direzione Marketing Metropolitano per l'adeguamento alla norma ISO 9001:2015

*Da 04/01/2012 A 01/03/2017

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI AMM.VI

Ambito di Attivita': Controllo Qualità

Attivita' svolta: Organizzazione e implementazione di indagini di Customer Satisfaction. Fino ad aprile 2015, attività legate alla procedura gestionale per il trattamento dei reclami: reportistica e formazione dei Referenti Qualità delle Direzioni

*Da 01/11/2006 A 04/01/2012

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI EDUCATIVI

Ambito di Attivita': Controllo Qualità

Attivita' svolta: Organizzazione e implementazione di indagini di Customer Satisfaction. Attività inerenti alla procedura gestionale per il trattamento dei reclami: analisi dei contenuti, reportistica, formazione dei Referenti Qualità delle Direzioni. Collaborazione allo sviluppo dell'applicativo gestionale. Attività di auditor interno e collaborazione con il Servizio Qualità per la mappatura dei processi da certificare.

*Da 20/12/2005 A 01/11/2006

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI EDUCATIVI

Ambito di Attivita': Educazione

Attivita' svolta: Organizzazione del percorso di Accreditamento alla Direzione Centrale Educazione da parte degli Asili Nido Privati, basato sul Modello EFQM, Liv. 1 "Impegnati verso l'Eccellenza". Valutazione documentale dei progetti di miglioramento e verifiche in loco

*Da 01/07/2005 A 19/12/2005

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI EDUCATIVI

Ambito di Attivita': Educazione

Attivita' svolta: Settore Servizi all'infanzia

*Da 21/03/2003 A 01/07/2005

Profilo: FUNZIONARIO DEI SERVIZI EDUCATIVI

Ambito di Attivita': Educazione

Attivita' svolta: Funzionario di scuola dell'infanzia

*Da 27/06/2002 A 21/03/2003

Profilo: ISTRUTT. DIRETT. DEI SERVIZI AMM.VI

Titoli di studio

Ambito di Attivita': Educazione

Attivita' svolta: Astensione obbligatoria e facoltativa per maternità.

*Da 24/03/1987 A 27/06/2002

Profilo: ISTRUTT. DEI SERVIZI EDUCATIVI

Ambito di Attivita': Educazione

Attivita' svolta: Educatrice di Asilo Nido, funzioni di vicecoordinatrice, rappresentante del Collegio dei docenti nel Comitato di Gestione dell'Asilo Nido.

Conseguito nel: 1999

Livello: altro

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Scienze dell'educazione e della formazione

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: Tecniche di Osservazione dei rapporti interpersonali, analisi del legame di attaccamento madre/ bambino e definizione dello stile di attaccamento successivamente elaborato. Strategie educative per l'inserimento del bambino nell'asilo nido e nella scuola dell'infanzia.

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Università degli Studi di Milano

Conseguito nel: 1997

Livello: altro

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Scienze dell'educazione e della formazione

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: "Epistemologia e clinica della formazione". Dispositivi pedagogici nella formazione degli adulti, analisi delle latenze sottostanti ai processi formativi e agli interventi pedagogici.

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Università degli Studi di Milano

Conseguito nel: 1995

Livello: diploma di laurea

Tipologia o indirizzo degli studi o albo: Scienze

Capacita' e competenze personali

dell'educazione e della formazione

Principali tematiche affrontate/ competenze professionali acquisite: Pedagogia, psicologia, filosofia, ricerca sociale

Nome e tipo dell'ente erogatore dell'istruzione: Università degli Studi di Bologna

Livello nella classificazione nazionale ed internazionale: Laurea in Pedagogia - vecchio ordinamento

Capacita' e competenze sociali: Capacità empatica e predisposizione alle relazioni interpersonali.
Mi attivo per creare un ambiente lavorativo positivo e mediare costruttivamente le situazioni conflittuali.
Capacità di adattamento al cambiamento

Capacita' e competenze organizzative: Attitudine al lavoro di squadra, al tutoring e alla formazione delle risorse

Capacita' e competenze tecniche: Tecniche di osservazione di contesti e verifica della qualità, mappatura di processi, conduzione di interviste e audit

Corsi di formazione interni

Frequentato nel: 2023

Titolo del corso: D.LGS.81/08 CORSO AGGIORNAMENTO 5.1 VDT

Ente erogatore: SAN RAFFAELE RESNATI SPA, AZIENDA OSPEDALIERA ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO, NIER INGEGNERIA SPA, SINTESI SPA E CO.META SCCRL

Durata in ore del corso: 6

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: SMART WORKING O LAVORO AGILE

Ente erogatore: INTELLERA CONSULTING S.r.l.

Durata in ore del corso: 3

Frequentato nel: 2022

Titolo del corso: CYBERGURU

Ente erogatore: Cyberguru

Durata in ore del corso: 12

Frequentato nel: 2021

Titolo del corso: CORSO DI FORMAZIONE "OMEGA 3C - PROGETTO FORMAZIONE BANDO ALLEANZA PER MILANO"

Ente erogatore: OMEGA 3C S.r.l.

Durata in ore del corso: 28

Frequentato nel: 2021

Titolo del corso: CORSO DI FORMAZIONE "CRM - ACCESSO CIVICO"

Ente erogatore: COMUNE DI MILANO e ALTITUDO S.r.l.

Durata in ore del corso: 3

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: DIGITAL LAB: GESTIRE PRIORITA' E CRITICITA' NELLA COMPLESSITA'

Ente erogatore: TORRELUNA S.A.S.

Durata in ore del corso: 2

Frequentato nel: 2020

Titolo del corso: PERCORSO DI FORMAZIONE/ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO AGILE

Ente erogatore: VARIAZIONI-COMUNE DI MILANO

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2019

Titolo del corso: SINERGIA TRA PROFILI JUNIOR E SENIOR PER L'INNOVAZIONE E LA RESPONSABILITÀ SENIOR

Durata in ore del corso: 56

Frequentato nel: 2019

Titolo del corso: INComune - MILANO 2030 IL PIANO GENERALE DEL TERRITORIO

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2019

Titolo del corso: FORMAZIONE BASE CRM

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2019

Titolo del corso: FORMAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E SULLA RIFORMA PRIVACY ITALIANA II 2019

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2017

Titolo del corso: EXCEL INTERMEDIO PER MARKETING

Durata in ore del corso: 32

Frequentato nel: 2016

Titolo del corso: LA NUOVA EDIZIONE DELLA NORMA ISO 9001 E AGGIORNAMENTO PER AUDITOR 1ED

Durata in ore del corso: 8

Frequentato nel: 2016

Titolo del corso: CORSO E-LEARNING ETICA E LEGALITA' G014-500

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2015

Titolo del corso: Mistery Certiquality

Durata in ore del corso: 8

Frequentato nel: 2012

Titolo del corso: D.lgs. 81/08 CORSO BASE SICUREZZA

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2012

Titolo del corso: D.lgs. 81/08 CORSO MODULO MANSIONE VDT

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2011

Titolo del corso: CORSO PRIVACY IN MODALITA' E-

Corsi di formazione Esterni

LEARNING

Durata in ore del corso: 4

Frequentato nel: 2009

Titolo del corso: EXCEL LIVELLO AVANZATO

Durata in ore del corso: 64

Frequentato nel: 2009

Titolo del corso: Valutatore dei Sistemi di Gestione Qualità
- Auditor di parte terza

Durata in ore del corso: 40

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Certiquality

Stage: No

Certificazione rilasciata: Qualifica

Frequentato nel: 2009

Titolo del corso: Ottimizzare la relazione con il cliente: dal
quality management al customer satisfaction management
con le norme UNI ISO 10001 e UNI ISO 10003

Durata in ore del corso: 8

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: UNI e ANGQ

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2008

Titolo del corso: Il passaggio delle informazioni?
L'azienda, la persona, il gruppo

Durata in ore del corso: 16

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: API Servizi, FSE, Regione Lombardia

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2008

Titolo del corso: Ascoltare per migliorare la Qualità: i sistemi di ascolto della voce del cittadino e la Customer Satisfaction

Durata in ore del corso:

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Comune di Milano e Sistema Susio

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2008

Titolo del corso: La qualità come strumento di valutazione delle prestazioni per un miglioramento continuo

Durata in ore del corso:

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Provincia di Modena, Comune di Milano e Sistema Susio

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2007

Titolo del corso: L'autovalutazione secondo il modello d'eccellenza EFQM

Durata in ore del corso:

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Aicq

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2007

Titolo del corso: Trattamento dei Reclami secondo la

Norma Uni ISO 10002:2006

Durata in ore del corso:

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: UNI

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2007

Titolo del corso: I principi dei Sistemi di Gestione per la Qualità

Durata in ore del corso: 12

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Comune di Milano eA&Q

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Frequentato nel: 2007

Titolo del corso: Percorso Formativo: "Sportello Milano Semplice"

Durata in ore del corso: 31

Area tematica affrontata: Organizzazione - Qualità

Ente di formazione: Comune di Milano

Stage: No

Certificazione rilasciata: Frequenza

Lingue

italiano

Lingua: inglese

Livello Letto: Utente autonomo (B1)

Livello Parlato: Utente autonomo (B1)

Livello Scritto: Utente autonomo (B1)

Competenze Informatiche

Lingua: francese

Livello Letto: Utente autonomo (B2)

Livello Parlato: Utente autonomo (B1)

Livello Scritto: Utente autonomo (B2)

Capacita' e competenze informatiche: altro

Software aggiuntivo: Lime Survey

Livello: alto

Capacita' e competenze informatiche: Internet

Software aggiuntivo:

Livello: alto

Capacita' e competenze informatiche: altro

Software aggiuntivo: Microsoft Visio

Livello: medio

Capacita' e competenze informatiche: Microsoft Word o simili

Software aggiuntivo:

Livello: alto

Capacita' e competenze informatiche: Microsoft Excel o simili

Software aggiuntivo:

Livello: alto

Capacita' e competenze informatiche: Microsoft Power Point o simili

Software aggiuntivo:

Livello: alto

Patenti

B