



## INFORMAZIONI PERSONALI

## SILVIA ORNAGO

 Comune di Vimercate – 20871 – Piazza Unità d'Italia, 1 – Vimercate - MB

 +39 039 6659 362

 [silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it](mailto:silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it)

 [www.comune.vimercate.mb.it](http://www.comune.vimercate.mb.it)

POSIZIONE RICOPERTA Responsabile del Sistema Qualità certificato ISO 9001 – Ufficio Staff del Segretario generale

Sesso F | Data di nascita 14/12/1967 | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

- 
- Date (da – a) Dal 1.7.2007 ad oggi
    - Nome e indirizzo del datore di lavoro COMUNE DI VIMERCATE – Piazza Unità d'Italia 1  
20871 Vimercate (MB)
    - Tipo di azienda o settore COMUNE
    - Tipo di impiego Funzionario D3 con Posizione Organizzativa Responsabile Qualità dei servizi
    - Principali mansioni e responsabilità Assistente del Segretario Generale, Gestione del Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001.
  
  - Date (da – a) Dal 1.2.2005 al 30.06.2007
    - Nome e indirizzo del datore di lavoro COMUNE DI VIMERCATE – Piazza Unità d'Italia 1  
20059 Vimercate (Mi)
    - Tipo di azienda o settore COMUNE
    - Tipo di impiego Istruttore Direttivo D1 Responsabile Risorse Umane, Formazione e Qualità dei servizi
    - Principali mansioni e responsabilità Assistente del Segretario Generale, gestione delle Risorse Umane, delle relazioni sindacali, organizzazione dell'attività formativa.  
Gestione del Sistema Qualità.
  
  - Date (da – a) Dal 1.3.2002 al 31/1/2005
    - Nome e indirizzo del datore di lavoro BIBLIOTECA CIVICA DI VIMERCATE – Piazza Unità d'Italia 2/G  
20059 Vimercate (Mi)
    - Tipo di azienda o settore Biblioteca comunale
    - Tipo di impiego Istruttore Direttivo D1 Responsabile dei servizi al pubblico della biblioteca
    - Principali mansioni e responsabilità Coordinamento dello staff dei bibliotecari  
Supervisione sull'efficienza dei servizi
  
  - Date (da – a) Dal 1.9.1999 al 28.2.2002
    - Nome e indirizzo del datore di lavoro BIBLIOTECA CIVICA DI VIMERCATE – Piazza Unità d'Italia 2/G  
20059 Vimercate (Mi)
    - Tipo di azienda o settore Biblioteca comunale
    - Tipo di impiego Istruttore C - Bibliotecaria
    - Principali mansioni e responsabilità Servizi al pubblico – Responsabile del Settore Periodici
  
  - Date (da – a) Dal 3.1.1995 al 30.9.1999
    - Nome e indirizzo del datore di lavoro BIBLIOTECA CIVICA DI BERNAREGGIO – Via Prinetti, 29  
20044 Bernareggio (Mi)

- Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
    - Principali mansioni e responsabilità
  - Date (da – a)
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
    - Principali mansioni e responsabilità
- Biblioteca comunale  
Istruttore C - Responsabile della biblioteca  
Gestione e funzionamento della Biblioteca
- Dal 2.11.1990 al 31.12.1994  
BIBLIOTECA COMUNALE DI AGRATE BRIANZA – Via Battisti, 40  
20041 Agrate Brianza (Mi)  
Biblioteca comunale  
Assistente di biblioteca  
Servizi al pubblico – Collaborazione con la responsabile della biblioteca

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
  - Date (da – a)
  - Nome e tipo di istituto di istruzione
    - Titolo del Corso
    - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
    - Qualifica conseguita
- Gennaio 2013  
AICQ Centro Nord - Milano  
**Corso per Valutatori di Sistemi Gestione Qualità**  
Norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 17021:2011, UNI EN ISO 19011:2012  
Attestato di superamento esami
- Da Dicembre 2008 a Giugno 2010  
SDA – Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi - Milano  
**EMMEL – Executive Master in Management degli Enti Locali**  
Management, gestione strategica, organizzazione, *performance* e controllo dell'Ente Locale  
Diploma di Master
- Novembre-Dicembre 2007  
Formez - Napoli  
**Corso per valutatori CAF**  
Sistema di valutazione CAF (*Common Assessment Framework*)  
Valutatore CAF
- Da marzo 2006 a Febbraio 2007  
Università degli Studi di Bergamo – SSPAL - IDM  
**Disegni organizzativi, gestione e sviluppo delle Risorse Umane e Performance negli Enti Locali**  
Organizzazione dell'Ente Locale e gestione delle Risorse Umane  
Diploma Universitario – Voto Finale 95/100
- Da Maggio 2003 a Dicembre 2003  
Università Carlo Bo – Urbino  
**MASTER in “Progettazione e gestione di servizi documentari avanzati”**  
Biblioteconomia, informatica avanzata, gestione di documenti elettronici e digitali, sicurezza dei dati  
Diploma di Master
- Da Novembre 1986 a Ottobre 1991  
Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano  
**Laurea in Lettere Moderne** – Indirizzo Comunicazioni Sociali

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Letteratura italiana, Latino, Storia, Teoria e Tecnica delle comunicazioni sociali, Psicologia, Psicologia Sociale
- Qualifica conseguita Diploma di Laurea quadriennale – vecchio ordinamento – Voto finale 110/110
- Date (da – a) Da Settembre 1981 a Giugno 1986
- Nome e tipo di istituto di istruzione Liceo Classico B. Zucchi – Monza
- Titolo del Corso Liceo Classico
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Italiano, latino, greco, filosofia, storia
- Qualifica conseguita **Diploma di Maturità Classica** - Voto finale 58/60

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio
Francese	Base	Base	Base	Base	Base

- Competenze comunicative Buona capacità di gestire relazioni interpersonali, acquisita in oltre 20 anni di servizio a contatto con i cittadini, gli amministratori e i portatori di interesse dell'ente locale.
- Competenze organizzative e gestionali Affidabilità e precisione nel conseguimento degli obiettivi prefissati. Capacità organizzative e di coordinamento di staff e di gruppi di lavoro. *Problem solving* e gestione di situazioni di reclamo e/o disservizio.
- Competenze professionali Il ruolo di Responsabile Qualità che attualmente rivesto consiste nel supportare il Segretario generale nella definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità e nella loro comunicazione e diffusione a tutta la struttura.  
 In tale documento la *Vision*, la *Mission* e i valori dell'organizzazione vengono declinati in obiettivi strategici del mandato amministrativo e pianificati ogni anno nel PEG e nel Piano Dettagliato degli Obiettivi per essere realizzati.  
 Il Responsabile Qualità assicura che i processi necessari per il Sistema di Gestione Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.  
 Stabilisce il piano annuale delle verifiche ispettive interne da parte degli auditor assicurandone la realizzazione. Cura la formazione degli auditor interni.  
 Predisporre e prepara la struttura, gli uffici e i responsabili dei processi a sostenere le verifiche di certificazione annuali a cura dell'ente certificatore esterno.  
 Coordina le indagini periodiche di rilevazione della soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), curando l'elaborazione dei dati finali e la loro diffusione interna ed esterna.  
 Sovrintende alla gestione dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini.  
 Redige il riesame della Direzione annuale e aggiorna il Manuale della Qualità.  
 Predisporre e aggiorna le schede relative al personale dell'ente (qualifica, valutazione delle prestazioni, registrazioni delle attività di formazione e addestramento).  
 Monitora e adegua periodicamente i contratti di telefonia mobile e fissa, con particolare riguardo al contenimento dei costi.
- Competenze informatiche Competenze informatiche aggiornate con frequenti corsi specifici. Utilizzo del pacchetto Office e di software gestionali propri dei servizi svolti (Unibiblio per le biblioteche, software amministrativi e contabili per le funzioni di Staff e Qualità).
- Altre competenze Corso di primo soccorso e abilitazione all'utilizzo del defibrillatore.
- Patente di guida Patente auto B

## ULTERIORI INFORMAZIONI

Progetti	Componente del comitato tecnico dei Responsabili Qualità dell'Associazione Qualità Comuni , partecipo a diversi progetti per lo sviluppo della qualità dei servizi e lo scambio di buone pratiche fra comuni certificati ( <a href="http://www.qualitacomuni.it">www.qualitacomuni.it</a> )
Riconoscimenti e premi	<p>Nel giugno 2014 ho assicurato il rinnovo della certificazione ISO 9001 dei servizi del Comune di Vimercate per il triennio 2014-2016. La certificazione è stata confermata anche nel 2015 e 2016.</p> <p>Nel maggio 2014 ho predisposto il documento con il quale il Comune di Vimercate ha contribuito alla proposta di riforma della PA del Presidente del Consiglio Renzi e del Ministro Madia. Il Ministro Madia ha risposto attestando la bontà del documento e dei progetti in esso descritti.</p> <p>Nel 2012 ho curato la partecipazione del comune di Vimercate al bando regionale "Lombardia più semplice – Misura 1" presentando due buone pratiche di servizi realizzati per i cittadini. Uno dei due servizi "La biblioteca su Smartphone" si è classificato al secondo posto, conseguendo un premio di € 10,000. rif. <a href="http://prisma.cestec.eu/vetrina_buoneprassi">http://prisma.cestec.eu/vetrina_buoneprassi</a></p> <p>Nel 2009/2010 ho coordinato la partecipazione del Comune di Vimercate al concorso "Premiamo i risultati", indetto dal Ministero dell'Innovazione e Pubblica Amministrazione: nel maggio 2010 il Comune di Vimercate è stato premiato dal Ministro Brunetta con una Menzione speciale per la riduzione dei costi.</p> <p>Nel 2005 e 2007 ho coordinato la partecipazione del Comune di Vimercate al Premio Qualità Pubbliche Amministrazioni, indetto dal Ministero: in entrambe le edizioni il Comune di Vimercate si è classificato tra i finalisti.</p>
Appartenenza a gruppi / associazioni	Sono stata iscritta all'Albo professionale per bibliotecari curato dall'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) e componente del Comitato Esecutivo regionale AIB Lombardia fino al 2005. Volontaria ospedaliera AVOLVI (1998-2007) e donatrice AVIS-AIDO effettiva.
Referenze e Schede di Valutazione individuali	Disponibili e documentabili a cura di tutti gli enti presso i quali ho lavorato.
Dati personali	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".

Aggiornamento: settembre 2016

Silvia Ornago