

**CURRICULUM
VITAE**
**di MARTUCCI
RAMONA**



INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome e nome
Indirizzo
Telefono
E-mail
Nazionalità
Data di nascita
Stato Civile

MARTUCCI RAMONA
RAOUL CHIODELLI 41 – 00132 ROMA
340 0896350
ramonamartucci76@gmail.com
Italiana
11/12/1976
Libero

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da Settembre 2000 in essere
CAPODARCO - Società Cooperativa Sociale Integrata – Roma

Terzo Settore

A tempo indeterminato

- Da 08/2016: Responsabile Ente Qualità, Privacy e Internal Audit della Cooperativa Capodarco; responsabile per la gestione dei sistemi UNI EN ISO 9001 e UNI EN 15838
- Da 04/2016 a 03/2017: Responsabile del Sistema Qualità e Rappresentante per la Direzione per la Cooperativa Capodarco, collaborazione con Amministrazione Giudiziaria per la ridefinizione dei flussi organizzativi e procedurali e gestione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 della Cooperativa Capodarco
- Dal 2009: Responsabile del Sistema Qualità e Rappresentante per la Direzione del CONSORZIO SOCIALE GRUPPO DARCO e singole componenti della compagine consortile (soc. cooperative CAPODARCO – TANDEM – DARCO SERVIZI – PINGO) per i sistemi ISO 9001:2008 e UNI EN 15838:2010 - Settori EA di attività: 33 – 35 - 37.
- Dal 2008 al 2009: Responsabile area produzione
- Dal 2003 al 2008: Impiegata e coordinatore Servizio Qualità
- Dal 2000 al 2003: Impiegata Centri Unici di Prenotazione (CUP)

Le principali mansioni e responsabilità gestite dal 2009 in poi si sostanziano nella progettazione, dello sviluppo e del mantenimento del Sistema Qualità ISO 9001 e della relativa documentazione di sistema, attività che viene esercitata in collaborazione e a supporto degli organi amministrativi della Cooperativa.

Settori EA di attività: 33 – 35 – 37; tra le attività oggetto di certificazione si ricordano in particolare: progettazione, gestione ed erogazione di servizi di front e back office nel settore sanitario e sociale, call e contact center, centri unici di prenotazione (CUP), data entry, servizi di telefonia sociale, progettazione d'interventi sociali e gestione di interventi socio economici, servizi d'informazione ed accoglienza (URP), servizi di comunicazione sociale e organizzazione di eventi, progettazione e realizzazione di servizi grafici, editoriali e multimediali, gestione siti internet, progettazione e gestione di progetti europei in ambito sociale, progettazione e sviluppo SW, gestione CED, gestione e archiviazione ottica di documenti comprese cartelle cliniche, consegna referti, formazione professionale e formazione continua,

**CURRICULUM
VITAE
di MARTUCCI
RAMONA**



progettazione e gestione del servizio di prenotazione ed elimina code di servizi amministrativi, informativi e socio sanitari.

In particolare, la Cooperativa Capodarco gestisce dal 2004 il Call Center e altri servizi connessi al funzionamento del sistema per la prenotazione di prestazioni sanitarie del sistema regionale del Lazio, ReCUP. La Cooperativa gestisce inoltre diversi servizi che prevedono attività di call center inbound e outbound. In tal senso è stata curata e mantenuta l'attività per la certificazione secondo lo schema 15838 relativa alla gestione dei Centri di Contatto.

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Luglio 2016 in essere

Pingo – Cooperativa Sociale Integrata

Consulenza

Consulente per lo sviluppo e l'implementazione e il mantenimento del Sistema Gestione Qualità, secondo la UNI EN ISO 9001:2015

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Settembre 2016

Tandem – Cooperativa Sociale Integrata

Consulenza

Consulente per lo sviluppo e l'implementazione del Sistema Gestione Qualità, secondo la UNI EN ISO 9001:2008

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Da maggio 2014 a febbraio 2016

DARCO SERVIZI Società Cooperativa - Roma

Terzo Settore

--

Consigliere di Amministrazione

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Da Giugno 2011 in essere

BUREAU VERITAS ITALIA S.p.A

Ente di Certificazione accreditato ACCREDIA

--

Team Leader per i seguenti schemi:

UNI EN ISO 9001 nei settori EA di attività: 29B – 33 – 35 – 37 – 38F

UNI EN 15838.2010 - Centri di contatto

UNI 11034:2003 – Servizi all'Infanzia - Requisiti del servizio

UNI 10881:2013 Servizi - Assistenza residenziale agli anziani - Requisiti del servizio

**CURRICULUM
VITAE**
**di MARTUCCI
RAMONA**



ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 2010 al 2016

COIN Società Cooperativa Sociale Integrata

Terzo Settore

--

Responsabile del Sistema Qualità e Rappresentante per la Direzione Settori EA di attività: 35

Le principali mansioni e responsabilità sono esplicitate attraverso la progettazione, sviluppo e mantenimento del Sistema Qualità ISO 9001 e della relativa documentazione di sistema

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Da aprile 2010 a aprile 2012

RECUP ITALIA srl

Azienda di servizi

Consulenza

Responsabile del Sistema Qualità e Rappresentante per la Direzione

Settori EA di attività: 33 – 35

Oggetto dei certificato interessato: Progettazione e gestione del servizio di prenotazione ed eliminacode di servizi amministrativi, informativi e socio sanitari per mezzo del sistema interattivo prenotabile denominato Q-Recup, anche attraverso la fornitura di postazioni informatizzate e multimediali.

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Ottobre 2006 – Aprile 2007

CCIA Roma Area VI

Consulenza

Consulente Junior per lo sviluppo del Sistema Gestione Qualità, secondo la UNI EN ISO 9001:2000

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Periodo (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Anno 2005

Studio Nomentano (Laboratorio analisi cliniche e diagnostica per immagini) - Roma

Sanitario

Consulenza

Consulente Junior per lo sviluppo del Sistema Gestione Qualità, secondo la UNI EN ISO 9001:2000, dello Studio Nomentano

**CURRICULUM
VITAE
di MARTUCCI
RAMONA**



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Da agosto 2017 in essere
Centro Universitario Internazionale - CUI

- **Master in Professional Coaching**

Psicologia

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Dal giugno 2014 a giugno 2017
Università degli studi Guglielmo Marconi

- **LAUREA di primo livello in Scienze dell'Educazione e della Formazione – con la votazione 110/110 e lode.**

Pedagogia, psicologia, filosofia, sociologia.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Marzo 2016
ISTUM – Istituto di Studi di Management

Aggiornamento Lead Auditor sistemi di gestione ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Riconosciuto AICQ SICEV – numero di registro 138 e 139; organizzato da Istituto di Studi di Management

- **Qualifica di Lead auditor per sistemi di gestione per la Qualità e Ambiente, revisione norme 2015.**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Novembre 2015- Febbraio 2016
ISTUM – Istituto di Studi di Management

Master di alta formazione manageriale in sistemi di Gestione Integrati Qualità – Ambiente — Energia — Sicurezza (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ISO 50001:2011) 100 ore. Riconosciuto AICQ SICEV; registro n. 91, 92, 93,117; organizzato dall'Istituto di Studi di Management. Qualifica di Progettista e di Auditor e Lead Auditor per gli schemi 9001 – 14001 – 18001 – 50001

- Qualifica conseguita
- **Qualifica di Consulente e di sistemi di gestione per la Qualità, Sicurezza, Ambiente, Energia.**
- **Qualifica di Lead auditor per i sistemi di gestione per la Qualità, Sicurezza, Ambiente.**
- **Qualifica di Lead auditor per sistemi di gestione dell'Energia.**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Periodo (da – a)

Novembre 2015 - Febbraio 2016

**CURRICULUM
VITAE
di MARTUCCI
RAMONA**



- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

ISTUM – Istituto di Studi di Management

Aggiornamento Responsabile Addetto Servizi di Prevenzione e Protezione della durata di 24 ore – Attestato 12/20 del 03.02.16

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Legislazione settore sicurezza: panorama normativo; d.lgs 81/08 e s.m.i.; check list legislativa settore sicurezza; sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori; ruoli e compiti degli attori di un sgs; requisiti generali di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza; il sistema di gestione per la sicurezza tra d.lgs. 81 e ohsas 18001:07 con riferimenti al d.lgs. 231/2001; identificazione del pericolo, valutazione del rischio e definizione dei sistemi di controllo; modalità di valutazione e adeguamento alle prescrizioni legali in tema di sicurezza; formazione degli addetti di un sistema di gestione per la sicurezza; modalità di controllo operativo e di preparazione e risposta alla emergenze sulla sicurezza; valutazione dei rischi e dvr; misura e monitoraggio delle prestazione; processi di supporto e audit in un sistema di gestione per la sicurezza.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Ottobre 2015

Bureau Veritas Italia – Ente di Certificazione accreditato Accredia

Project and Auditor Training LEAD 2015 - ISO 9001:2015 - TRANSIZIONE PER AUDITOR

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Dal 17.09.12 al 27.09.12

Master Consulente della Privacy e Privacy Officer, presso l'Università degli Studi Guglielmo Marconi organizzato con la partecipazione di Feder Privacy; Il Dlgs 196/2003: le fondamenta start-up del Consulente della Privacy e Privacy Officer, La Consulenza Privacy nei casi complessi, "La Consulenza Privacy integrata con i Sistemi Europei per la Qualità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

07.03.12 – 17.04.12

Aggiornamento professionale; corso "Formazione e progettazione" organizzato dalla Cooperativa Capodarco con la partecipazione di Foon Coop
Progettazione organizzativa

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Gennaio – Marzo 2012

Gruppo MCS – riconosciuto AIFOS

Legislazione settore sicurezza: panorama normativo; d.lgs 81/08 e s.m.i.; organigramma del servizio di prevenzione e protezione (rspp, rls, etc); identificazione del pericolo, valutazione del rischio e definizione dei sistemi di controllo; formazione degli addetti di un sistema di gestione per la sicurezza; valutazione dei rischi e dvr.

- Qualifica conseguita

Qualifica RSPP – Modulo A, Modulo C, Modulo B9

**CURRICULUM
VITAE
di MARTUCCI
RAMONA**



ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

16/09/2011- 11/10/2011

Aggiornamento professionale; corso organizzato dalla Cooperativa Capodarco con la partecipazione di Foon Coop

Organizzazione per funzioni e lavoro per processi – modelli organizzativi funzionali e processuali – mappatura delle varianze (produzione, rilevazione e regolazione) per comprendere e apprendere dall'esperienza -- analisi della relazione fra organizzazione formale e funzionamenti reali – approccio sostenibile all'efficienza – sapere di integrazione e di specializzazione - il management per processi.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

15 – 19 Marzo 2010

Corso per Valutatori responsabili Sistemi Qualità ISO 9001 - riconosciuto BQA / IRCA - tenuto dalla società Bureau Veritas

ISO 9001: 2008 – Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti

ISO 19011.2003 – Linea guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Auditor / Lead Auditor Sistemi di gestione per la qualità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Dicembre 2004

Seminario tecnico sulla responsabilità sociale delle imprese organizzato dalla Camera di Commercio di Roma all'interno del progetto CSR.

Tecniche di implementazione della SA 8000; responsabilità sociale, tutela dell'ambiente, rispetto dei valori etici. Tecniche di autovalutazione. Stakeholder. Altra economia. Confronto tra modelli, strumenti e pratiche sul territorio.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Settembre 1998 – Giugno 1999

Corso base di formazione riconosciuto dalla Regione Lazio

Informatica, linguaggio Dos, Html, Internet Explorer; gestione dei principali pacchetti Windows, Microsoft Office.

Operatore di Terminale PC

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

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

Settembre 1990 - Luglio 1995

“Jean Piaget”, istituto di formazione superiore

Psicologia, Pedagogia, Neuropsichiatria infantile, Igiene.

“Assistente di Comunità Infantili”, votazione finale 60/60

**CURRICULUM
VITAE
di MARTUCCI
RAMONA**



**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**



LINGUE

- Inglese: livello scolastico, sia scritto che orale

INFORMATICA

- Buona conoscenza del pacchetto Microsoft Office
- Gestione dei principali pacchetti Microsoft Office e client di posta elettronica

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI

- Buone capacità di problem solving, comunicazione, mediazione.
- Focalizzazione sull'obiettivo.
- Attenzione alla qualità del lavoro

AREE DI INTERESSE PROFESSIONALE

- Minori – Sanità – Terzo settore

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Patente automobilistica (patente B)
- Automunito

CV aggiornato a Agosto 2017
Ramona Martucci