

CURRICULUM VITAE



Informazioni personali

Cognome, nome Ruocco Alba
Indirizzo [REDACTED]
Telefono [REDACTED]
E-mail ruocco.alba@gmail.com
Nazionalità Italiana
Luogo e data di nascita [REDACTED]

Sintesi delle competenze professionali

- Gestione manageriale di strutture complesse
- Conoscenza della normativa sui servizi pubblici locali
- Consolidata conoscenza dei servizi di gestione rifiuti
- Budget e Controllo di Gestione
- Gestione Sistemi Informativi e Innovazione Digitale
- Gestione ciclo passivo (fornitori, acquisti, capitolati di gara)
- Gestione ciclo attivo (fatturazione, incassi, gestione credito scaduto)
- Gestione progetti di cambiamento (BPR)

Esperienza lavorativa

Date 01/07/2007 – 30/4/2022
Nome e indirizzo del datore di lavoro Amiu Genova S.p.A.
Tipo di azienda o settore Amiu Genova SpA è una società controllata al 100% dal Comune di Genova, capofila di un Gruppo multiservizi che conta su circa 1.500 dipendenti e 150 milioni di euro di fatturato consolidato. Amiu è uno dei principali operatori italiani del settore ambientale in cui opera da oltre trent'anni. L'azienda, attraverso il Gruppo, offre tutti i servizi legati alla gestione del ciclo dei rifiuti e alla tutela dell'ambiente.
Tipo di impiego Tempo indeterminato
Principali mansioni e responsabilità Dirigente, a diretto riporto del Direttore Generale, della "Direzione Sistemi Informativi", della "Direzione TARI & Customer Service", del "Controllo servizi e utenze (Polizia Amministrativa)".
Sono stata responsabile dell'ufficio "Studi, Reporting e Qualità Interna" e di un gruppo di lavoro interfunzionale "AmiusmartLab" che si occupava di ricerca e sviluppo di nuove soluzioni legate al tema dell'economia circolare, realizzando, laddove possibile, progetti finanziati europei.
Sto attualmente seguendo l'implementazione del sistema ERP relativamente alle aree gestionali della Contabilità, Controllo di Gestione, ciclo attivo e passivo, magazzino e logistica.
Relativamente ai processi operations (servizi di raccolta e igiene del suolo):

- attualmente sto impostando il progetto finalizzato al nuovo modello di Budgeting e Controllo di Gestione, definendo gli indicatori da monitorare, anche in ottica ARERA, e il Cruscotto da utilizzare come strumento di supporto alla gestione del Contratto di Servizio con il Comune di Genova. La componente economica finanziaria del Cruscotto potrà inoltre consentire di elaborare il Piano Finanziario Ta.Ri;
- mi sono occupata fino al 2014, in stretta collaborazione con l'Amministratore Delegato, della progettazione dei servizi di raccolta, anche dal punto di vista economico, e delle proposte per l'aggiornamento del Contratto di Servizio per l'igiene del suolo;
- ho gestito i servizi di supporto alla progettazione dei servizi e dei percorsi, occupandomi dello studio dei processi, l'analisi e realizzazione del software per i seguenti ambiti:
 - ✓ progettazione di un sistema integrato per gestire tutto il **processo dei servizi sul territorio** che, a partire dai parametri definiti dal contratto di servizio, porti a progettare, pianificare ed eseguire le attività previste dal contratto stesso e le performance richieste, mettendo in campo la tecnologia più innovativa per una gestione più efficace ed efficiente del servizio. Questo sistema permetterà di controllare in modo più puntuale eventuali servizi affidati a terzi;
 - ✓ sviluppo di **modelli di simulazione** per il corretto dimensionamento del numero di contenitori per la raccolta rifiuti, sulla base della produzione rifiuti tenendo conto delle volumetrie e delle frequenze di raccolta;
 - ✓ realizzazione di un **sistema integrato**, cartografico e web based, usufruibile direttamente dagli operatori, per gestire tutti i servizi sul territorio, pianificare l'uso di mezzi e di risorse, consuntivare le ore lavorate e l'esito del servizio. La rendicontazione dettagliata permette il controllo della qualità del servizio e dei costi;

- ✓ realizzazione di **App** per:
- ✓ georeferenziare e mantenere aggiornate le posizioni dei cassonetti;
- ✓ avere in tempo reale le informazioni dell'associazione dei cassonetti taggati dedicati alle attività commerciali (per controllare eventuali conferimenti non conformi);
- ✓ assegnazione premialità agli utenti che conferiscono presso punti di raccolta mobili.

Ho gestito l'analisi dei processi delle Farmacie Comunali e degli stabilimenti balneari al fine di implementare i sistemi informativi.

Nel 2006 ho gestito il processo di passaggio della Tarsu alla TIA e sono diventata Dirigente del Servizio di fatturazione e riscossione della TIA-TARES-TARI nei confronti dei circa 350.000 clienti genovesi (utenza business e consumer). In particolare, in tale ambito di responsabilità, mi sono occupata di:

- Gestione dei rapporti con i clienti attraverso gli sportelli fisici di front-end e canali telefonici e web
- Pianificazione, coordinamento e controllo, degli aspetti amministrativi, contabili, fiscali, finanziari e gestionali relativi alle attività finalizzate alla gestione (circa 500.000 mila fatture annue)
- Gestione delle attività di incasso e di rimborso
- Gestione della morosità (dall'invio dei solleciti sino alla riscossione "coattiva") e del contenzioso
- Budget e reporting del cash flow e dell'andamento del tributo nel suo insieme
- Predisposizione del Piano Finanziario per l'individuazione del costo complessivo su cui calcolare le tariffe TIA, tenendo conto degli interventi relativi al servizio e degli obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito e del tasso di inflazione programmato.

Sono stata responsabile dei rapporti con l'utenza (reclami, richiesta di informazioni, etc.) tramite i diversi canali di contatto aziendale (sportelli, call center, web, email, posta,) coordinando e coinvolgendo le altre strutture aziendali interessate, gestendo sia personale interno che in outsourcing.

Gestisco direttamente circa 50 risorse, in aggiunta al coordinamento dei fornitori esterni.

Sono stata nominata:

- ✓ Responsabile della Trasparenza dal 2018
- ✓ Funzionario responsabile del Tributo dal 2012

Date	02/02/1997 – 30/06/2007
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Amiu Genova S.p.A.
Tipo di azienda o settore	Azienda servizi settore ambientale
Tipo d'impiego	Tempo indeterminato
Principali mansioni e responsabilità	Responsabile Sistemi Informativi (livello 8 Q)
Date	25/03/1985 – 31/05/1997
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Bull H.N. Information System Italia.
Tipo di azienda o settore	Multinazionale Information Technology
Tipo d'impiego	Tempo indeterminato
Principali mansioni e responsabilità	Attraverso una crescita di carriera interna, iniziata come analista-programmatore, sono diventata Responsabile di Commessa/Account Manager
Istruzione e formazione	
Date	09/1978 – 07/1985
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di laurea (con dignità di stampa) in Ingegneria Elettronica
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli studi di Genova
Corsi di formazione professionale	
Anno	2018
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura Mepa e codice appalti • Regolamento Privacy – GDPR • Anticorruzione • Sicurezza del lavoro

Anno	2017
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità datore di lavoro e dirigenti • Coaching
Anno	2016
	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop of industrial waste • Gestione operativa appalti e acquisti
Anno	Fino al 2015
	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy e controllo a distanza • Rup/Dec negli appalti di servizi e forniture • Controllo di Gestione • Bilancio e Finanza di impresa • Analisi e interpretazione di un bilancio • Elementi fondamentali di marketing • Comunicazione interna e conduzione di riunioni • Leadership delega e controllo
Lingue	Buona conoscenza dell'inglese e del francese
Capacità e competenze organizzative e gestionali	<p>Ho maturato una solida esperienza e competenza professionale, in quanto svolgo funzioni direttive, di strutture variegata e complesse, in completa autonomia al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali.</p> <p>Il mio ruolo è sempre stato in staff all'Amministratore Delegato o al Direttore Generale, per cui ho condiviso e realizzato le scelte strategiche aziendali lavorando in totale autonomia. In alcuni momenti critici aziendali, per mancanza di alcune figure dirigenziali, ho dovuto dare supporto per gestire altre attività aziendali permettendomi di acquisire competenze in molti settori amministrativi e operativi.</p> <p>Nel corso degli anni ho informatizzato tutti i settori e questo mi ha permesso di comprendere tutti i processi aziendali e di poter contribuire al loro miglioramento.</p> <p>Per l'implementazione dei diversi progetti, sia informatici che quelli finalizzati al lancio di nuovi servizi e all'avvio di nuove attività, ho sempre curato la fase di analisi dei processi, analizzandoli nell'ottica di ridisegno, ottimizzazione, miglioramento e revisione dell'organizzazione, introducendo strumenti di digital transformation per fornire un servizio sempre più efficiente al personale interno e ai cittadini.</p> <p>Ho acquisito ottime capacità di gestione e negoziazione con fornitori e definizione di contratti di acquisto.</p> <p>Quando c'è stato il passaggio di competenze dal Comune ad AMIU per la gestione della tariffa sui rifiuti, ho attivato ex novo il nuovo servizio, scegliendo e attrezzando le nuove sedi, selezionando il personale e gestendolo completamente dal punto di vista informatico, gestionale ed organizzativo,</p>
Capacità e competenze relazionali	<p>Mi ispiro ad uno stile di leadership di tipo partecipativo con una grande attenzione al clima aziendale, cercando di coniugare il "rispetto" per l'individuo con l'orientamento al risultato: sono però abbastanza intransigente sulla professionalità dei miei collaboratori.</p>
Capacità e competenze tecniche	Ottima conoscenza degli strumenti informatici
Ulteriori informazioni	<p>Sono membro del Consiglio Direttivo del CTI Liguria (Club per le Tecnologie dell'Informazione) – operante nell'ambito della Federazione Italiana delle Associazioni Professionali di Information Management - che ha come scopo quello di sviluppare progetti innovativi nell'IT.</p> <p>Ho seguito il progetto della Città Digitale, per implementare un modello definito di servizi, interazioni, informazioni, procedure per la creazione di una piattaforma integrata al servizio dei cittadini e turisti, partecipando alla redazione del libro "La Città Digitale" edito da Franco Angeli nel 2014.</p>

Genova, 21 marzo 2023

Presto consenso al trattamento dei miei dati personali ai sensi della normativa vigente