



CURRICULUM VITAE ET STUDIORUM

CARLA CARRERA

ACI – Via Marsala 8 - 00185 Roma

c.carrera@aci.it

ESPERIENZE LAVORATIVE

Da Febbraio 2024

Dirigente Ufficio User Experience Authority Qualità e Protezione Dati

Contribuisce al consolidamento del sistema di *compliance* normativa attraverso l'applicazione della normativa di settore e la consulenza specialistica agli Owner di processo, favorendo lo sviluppo della cultura della protezione dati personali e rafforzando la responsabilizzazione nella gestione del trattamento dei dati stessi. Fornisce riscontro alle richieste degli Interessati in materia di protezione dati attraverso la casella di posta istituzionale.

In qualità di User Experience Authority, analizza i servizi ACI interni ed esterni in termini di fruibilità/funzionalità/chiarità attraverso i diversi canali di erogazione, formulando proposte migliorative ai fini della loro valorizzazione.

Svolge attività di studio ed analisi della normativa e delle disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dati personali e di qualità percepita.

Da Febbraio 2021 a Gennaio 2024

Dirigente Ufficio per il DPO – Data Protection Officer.

Consulenza specialistica ed informazione alla Federazione ACI in materia di trattamento e protezione dei dati personali e supporto al DPO nella funzione di monitoraggio del rispetto della normativa e della *compliance* al GDPR da parte di ACI e degli AC. Erogazione di sessioni info-formative su specifiche materie (ruoli rivestiti di Titolare, Contitolare, Responsabile, sub-responsabile; basi giuridiche dei singoli trattamenti di dati ossia legge, contratto, legittimo interesse, esercizio di pubblici poteri: elementi per redigere le informative a seconda dei servizi resi, ecc.).

Da Marzo 2020 a Gennaio 2021

Dirigente Ufficio per il supporto al DPO – Data Protection Officer

Da dicembre 2013 a Marzo 2020

Dirigente Ufficio Pianificazione - Direzione Segreteria Organi Collegiali e Pianificazione

Gestione del ciclo della performance della Federazione, con redazione dei documenti della performance. Fornisce indicazioni e chiarimenti in materia, anche tramite sessioni informative, alle strutture centrali e periferiche dell'Ente ed agli AC. Referente ACI presso l'ANAC per le tematiche riferite alle performance.

Dal 2009 al 2013

Dirigente Ufficio Relazioni con il Pubblico - Direzione Segreteria Organi Collegiali e Pianificazione

Coordinamento degli URP degli Uffici Provinciali ACI. Elaborazione di indicazioni agli Uffici Provinciali e agli Automobile Club provinciali e locali in tema di semplificazione amministrativa, controllo dichiarazioni sostitutive, tematiche giuridiche afferenti ai rapporti con l'utenza, diritto di accesso, accesso civico, tutela della privacy.

Gestione del sistema di *Knowledge Management* degli URP attraverso un *data base* condiviso di informazioni.

Emanazione disposizioni alle strutture centrali e periferiche dell'Ente in materia di ottimizzazione dei servizi e valorizzazione dei fattori di successo interni, attraverso un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) che registra suggerimenti, reclami e ringraziamenti rivolti alle strutture centrali e periferiche dell'Ente.

Redazione ed aggiornamento sul sito istituzionale delle informazioni, tradotte in più lingue, per gli stranieri che visitano l'Italia su due o quattro ruote.

Referente per le iniziative del FORMEZ - Funzione Pubblica e per 'Linea Amica'. In tale ambito, ha pubblicato FAQ in materia di PRA e tasse automobilistiche. Ha coordinato un Comunicamp al Forum della PA sul tema: Pubbliche Amministrazioni e web 2.0.

Più volte relatore al Forum P.A.

Organizzazione, su richiesta del Formez, di un corso per dirigenti/responsabili URP di altre PA incentrato sulle modalità di approccio al cittadino.

Elaborazione di risposte a migliaia di quesiti/anno di natura giuridico-fiscale, posti da utenti pubblici e privati. Coordinamento e redazione dei contenuti giuridici di "TrasportACI sicuri", iniziativa ACI per il trasporto in sicurezza dei minori a bordo dei veicoli.

Partecipazione ad iniziative per la formazione al ruolo dei dipendenti ACI e per la valutazione del potenziale delle Risorse umane.

Erogazione di corsi, anche e-learning, in materia di riforma e decentramento amministrativo, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, procedimento amministrativo, semplificazione dei procedimenti, diritto di accesso alla documentazione amministrativa, tutela dei dati personali, ambiente, comunicazione al servizio del cittadino, servizi innovativi al pubblico, sistemi di CRM e rilevazione della *customer satisfaction*, contrattualistica, redazione bandi di gara, semplificazione del linguaggio giuridico e scrittura efficace.

Ospite di seminari e convegni sugli argomenti sopracitati.

Membro di Commissioni per le selezioni interne di personale.

Docente ACI presso la Fondazione Filippo Caracciolo.

Collaborazione a progetti/iniziative dell'Ente per il miglioramento della qualità dei servizi.

Dal 2001 al 2009

Dirigente Ufficio Normativa e Contratti – Direzione Centrale Servizi Delegati

Gestione autonoma per sei mesi della Direzione PRA nelle more della costituenda Direzione Servizi Delegati, su incarico del Direttore Generale Fabio Califano.

Redazione di lettere circolari in materia giuridica PRA e di IPT attraverso circolari, pareri, informative, relazioni, manuali, rivolti agli Uffici provinciali ACI-PRA ed agli operatori del settore.

Risoluzione di tematiche giuridico-normative poste dall'utenza privata e professionale (migliaia i quesiti posti annualmente).

Redazione di proposte normative per i Vertici in materia PRA e IPT.

Cura dell'Osservatorio giuridico per le questioni PRA, IPT e Tasse automobilistiche istituito per analizzare le disposizioni italiane e straniere e proporre modifiche normative in materia.

Collaborazione con l'Avvocatura ACI per la risoluzione dei contenziosi nelle materie di competenza.

Capo-progetto per il *benchmarking* sui sistemi di registrazione dei veicoli nei Paesi europei ed extra-europei conclusosi con la redazione di un volume presentato ai Vertici dell'Ente.

Redazione di documenti per incontri interministeriali e commissioni straniere.

Partecipazione a tavoli tecnici, quale esperto del PRA/IPT, con associazioni di categoria (ANFIA, UNRAE, FEDERAI CPA, UNASCA, ecc.), e P.A. (Ministeri Economia e Finanze, Ambiente, Trasporti e Infrastrutture, Interno, Esteri, Giustizia, Agenzia delle Entrate, oltre ad UPI) ed a convegni/seminari su tali temi.

Redazione di convenzioni/contratti/regolamento di accesso al sistema informativo per la fornitura di dati desunti dal PRA.

Predisposizione circolari e modulistica PRA ad uso degli Utenti nel rispetto della normativa a tutela della privacy. Indicazioni per la gestione dei dati a tutela della privacy utile alla redazione delle convenzioni tasse automobilistiche.

Redazione e pubblicazione sul sito istituzionale di informazioni utili per registrare le pratiche automobilistiche.

Membro di Commissioni per le selezioni interne di personale per le strutture periferiche e centrali dell'Ente.

Partecipazione a progetti per la formazione al ruolo dei dipendenti ACI e per la valutazione delle Risorse umane.

Erogazione di corsi, anche e-learning, di taglio giuridico-normativo su tematiche PRA, IPT, tutela dati personali, diritto di accesso alla documentazione amministrativa, per la semplificazione del linguaggio giuridico e la scrittura efficace. Docente presso la Fondazione Filippo Caracciolo.

Nel 2007 assistente del componente avv. Giuseppe Fortunato, **Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali**.

Dal 1998 al 2001

Dirigente di **Uffici provinciali ACI ed Automobile Club** (L'Aquila, Como) con autonomia organizzativa e gestionale.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Master

a.a. 2006/2007

Università Europea di Roma.

Master di primo livello: Donna, cultura e società.

Analisi del contributo del genere femminile nella vita sociale, economica e politica a livello nazionale e internazionale. Tesi: "La capacità è un approccio esigente".

2007

Business School Centro Terapia Strategica di Arezzo e Mental Research Institute di Palo Alto, USA.

Master di primo livello: Comunicazione strategica e problem solving strategico.

a.a. 1990/91

Università di Roma Tor Vergata e ANICA.

Master in gestione di imprese cinematografiche e audiovisive. Tesi sulle sponsorizzazioni televisive.

a.a. 2012/2013

Unitelma Sapienza

Facoltà di Giurisprudenza - Laurea Magistrale in Management pubblico ed E-government. Tesi in Diritto dei mercati finanziari: "Segreto bancario e tutela dei dati personali in ambito bancario".

a.a. 1987/88

Università degli Studi di Roma La Sapienza

Laurea in Scienze Politiche. Tesi in Diritto internazionale pubblico.

CORSI

Dal 1992 ad oggi

CNIPA, IRI Management, LUISS, Università di Tor Vergata, CEDAM, Garante per la protezione dei dati personali, *Strategic Therapy Center*, Paradigma, ITA, SOI, ecc.

Corsi di formazione manageriale e workshop di *coaching* strategico, comunicazione, marketing, organizzazione aziendale, gestione risorse, *project management*, sviluppo delle competenze manageriali, contabilità e bilancio, controllo di gestione, gestione e tutela dati personali, IVA nei rapporti internazionali, pianificazione informatica, strumenti e strategie innovative per la comunicazione e la relazione con cittadino, tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro come datore lavoro, nuovi modelli di contabilità generale ed analitica, procedimento disciplinare e responsabilità dei dipendenti pubblici, procedure per l'affidamento dei contratti pubblici, D.Lgs. 97/2016 e diritto di accesso civico indifferenziato, gestione del conflitto di interessi nel sistema di prevenzione della corruzione, sistema premiante nella PA, valutazione delle performance nelle PA, indicatori di performance, nuovo procedimento amministrativo digitale, Regolamento UE 2016/679 (GDPR), gestione contratti sotto soglia comunitaria, misure prevenzione corruzione, strumenti telematici di gestione Consip, disciplina della trasparenza ed i rapporti con la pubblicità legale, prevenzione e gestione del rischio di corruzione nelle società a partecipazione pubblica, intelligenza emotiva, procedure ad evidenza pubblica, convenzioni, protocolli, accordi-quadro fra PA e con privati, accesso documentale vs privacy, tecniche di redazione e determine, mappatura dei processi organizzativi, gestione del rischio corruttivo e piattaforma ANAC, tutela della privacy e cybersicurezza nella PA, Piano integrato di attività ed organizzazione (PIAO), gestione dei documenti informatici a fronte Linee guida AgID, capitale intellettuale come arma di competizione, potenziamento delle soft skills per migliorare la comunicazione col cittadino, accesso civico generalizzato, Executive programme in gestione delle relazioni con i consumatori, Codice dei contratti pubblici, Oblio e deindicizzazione dai motori di ricerca nella normativa privacy, AI e nuove frontiere del dato, ecc.

2008

NLP ITALY/ Richard Bandler: Licensed Practitioner of Neuro-Linguistic Programming. Autorizzata alla docenza.

a.s. 1982/1983

Maturità classica, liceo statale G. De Sanctis, Roma.

ALTRE LINGUE

Inglese Proficiency; advanced level (English town); Business English Course (International House, London); Università La Sapienza; First Certificate - University of Cambridge (the British Institute of Rome).

- Capacità di lettura: Eccellente
- Capacità di scrittura: Buona
- Capacità di espres. orale: Eccellente

	Francese (Università La Sapienza e Centro Culturale Francese Roma)
• Capacità di lettura	Buona
• Capacità di scrittura	Scolastica
• Capacità di espres. orale	Buona

	Spagnolo
• Capacità di lettura	Buona
• Capacità di scrittura	Buona
• Capacità di espres. orale	Buona

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	Capacità di ascolto, negoziazione, comunicazione, coinvolgimento Risorse Riservata, dinamica, affidabile Abituata a lavorare autonomamente ed in <i>team</i> .
--------------------------------------	--

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	Formazione, valorizzazione e coordinamento delle Risorse Capacità organizzative, di semplificazione e di ottimizzazione dei tempi Attitudine al <i>problem solving</i> Gestione <i>budget</i> Raggiungimento obiettivi.
--	---

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	Utilizzo Office (Word, Excel, Power Point), Outlook, Power BI. Navigazione internet
-----------------------------------	--

PATENTE O PATENTI	Patente automobilistica B Attestati di guida in sicurezza (2004 e 2016, Autodromo di Vallelunga).
-------------------	--

01.02.2024

Carla Carrera

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).