



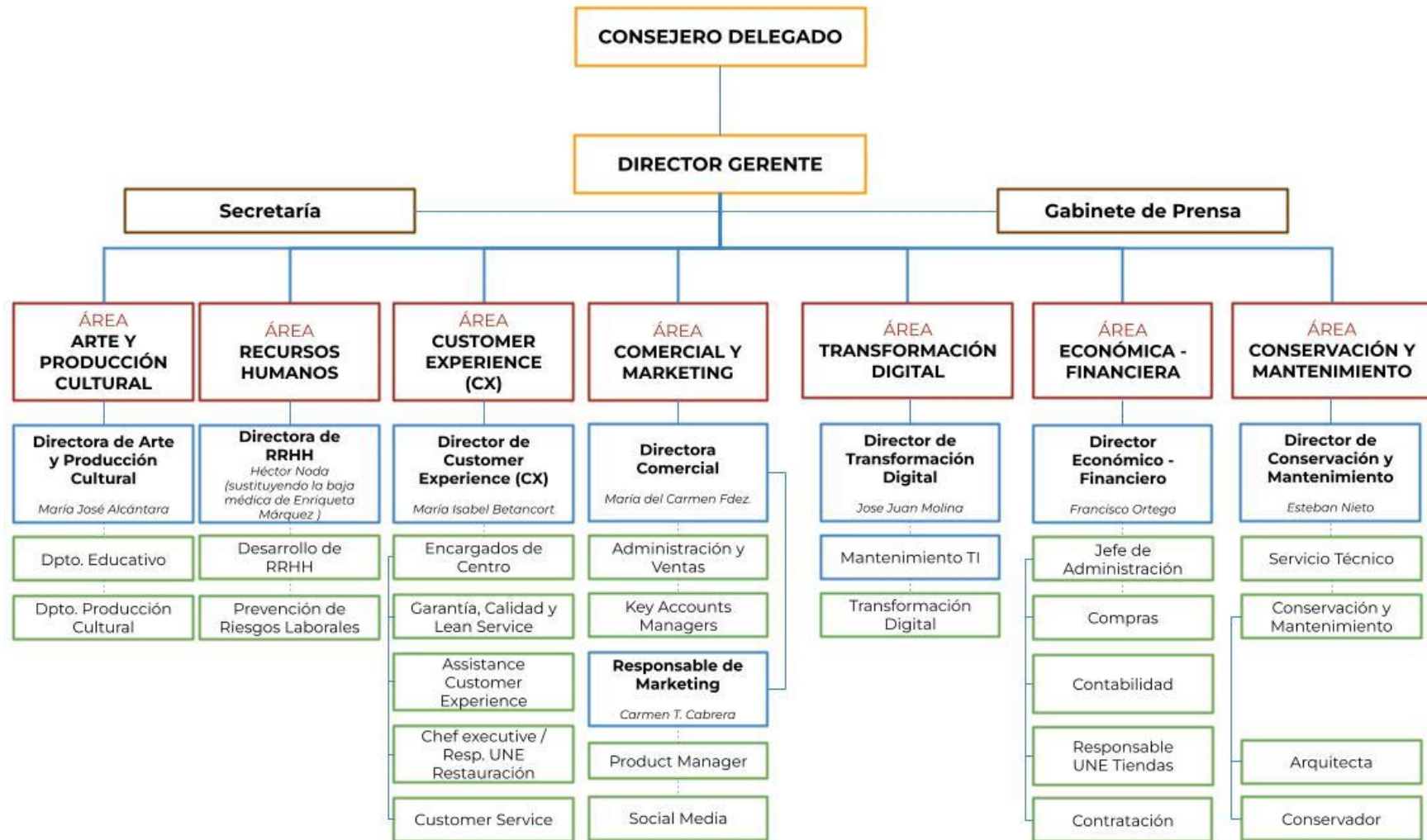
UNIDADES ADMINISTRATIVAS A NIVEL DE SERVICIO O EQUIVALENTES, ESPECIFICANDO RESPONSABLE Y FUNCIONES

Las Unidades Administrativas a nivel de servicio de la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote” son las que figuran en el organigrama que se presenta en este mismo documento más adelante.

Dicha relación de unidades administrativas se detallan además en el documento “PREVISIÓN DE INGRESOS Y GASTOS Y CUADRO LABORAL CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE (2021)”, aprobado el 9 de diciembre de 2020 por el Consejo de Administración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas ([BOP Las Palmas](#)) de 19 de marzo de 2021 número 34.

Actualizado: junio 2022





Según la descripción de puestos de la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote”, las funciones de cada Unidad Administrativa a nivel de servicio son las que se detallan a continuación a pesar de que en la operativa diaria cada área pueda asumir otras funciones no descritas en dicho documento o algunas se puedan ver modificadas:

ÁREA DE ARTE Y PRODUCCIÓN CULTURAL

Directora de Arte y Producción Cultural: María José Alcántara Palop.

- Establecer la programación cultural de la red de centros (exposiciones, conciertos, departamento educativo).
- Diseño de imagen de marca y estándares de comunicación corporativa.
- Desarrollar una red de colaboradores, con entidades, organismos culturales, que permitan proyectar adecuadamente esa imagen hacia el exterior.
- Lograr la rentabilidad de la producción cultural.
- Supervisar el desempeño de las personas del área de arte y producción cultural.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Directora de RRHH: María Enriqueta Márquez Cabrera.

- Ejecutar las directrices del plan estratégico relacionadas con los recursos humanos.
- Planificar y organizar las necesidades de plantilla en colaboración con los encargados de centro (vacaciones, sustitución de bajas por enfermedad).
- Definir el presupuesto anual de recursos humanos.
- Definir y sacar a concurso el plan de formación de la plantilla.



- Gestionar los costes variables de la plantilla a través de la contratación de ETT sujetas a concurso público.
- Lograr la correcta adecuación de las personas a los puestos de trabajo (selección)
- Supervisar el desempeño de las personas del departamento para orientarnos a la consecución de objetivos del departamento y la calidad del servicio al cliente interno.
- Dirigir y coordinar el sistema de control de presencia.
- Dirigir y coordinar el sistema de solicitudes de ETT.
- Detectar el potencial en la empresa e implantar el sistema de políticas de planes de carrera y sucesión.
- Gestionar el sistema de evaluación de desempeño.
- Coordinar y realizar los planes de comunicación interna de la empresa (sistemas de reconocimiento, beneficios sociales, información de nuevas incorporaciones,...)
- Evaluar y gestionar el clima laboral.
- Coordinar y acudir a las reuniones con el comité de empresa.
- Supervisar el desempeño de las personas del área de recursos humanos.

ÁREA DE CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

Directora de Experiencia del Cliente y Control y Auditoría: María Isabel Betancort Delgado.

- Diseñar y poner en marcha el sistema de participación en los CACT a través de equipos de innovación y mejora entre el personal de los centros y las oficinas centrales.
- Supervisar la operativa diaria de los CACT a través de los encargados de los centros.
- Supervisar y dotar de recursos las propuestas y tareas del Chef Executive.
- Supervisar las visitas de seguimiento trimestral que garantizan el sistema de gestión (Sistemas APPCC, calidad, medio ambiente y PRL) y adaptar nuestro sistema de gestión a las nuevas normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.





- Supervisar el desempeño de las personas del área de customer experience.
- Asegurar el cumplimiento de requisitos legales de todos los nuevos proyectos de obras en los Centros.
- Coordinar junto con la Casa de los Volcanes las actividades necesarias para cumplir con los requisitos de la isla como Geoparque.
- Diseñar y poner en marcha el sistema de escucha y control de la experiencia del cliente para cada Centro a través de mystery shopper, auditorías, visión cliente, análisis semántico de redes sociales, encuestas CX, etc.

ÁREA COMERCIAL Y DE MARKETING

Directora Comercial: María del Carmen Fernández Ramos.

- Definir la política comercial en colaboración con la Dirección General.
- Supervisar y aportar asesoramiento a los equipos a su cargo y ponga en práctica la política comercial definida
- Establecer los objetivos de venta junto con la Gerencia y supervisar su consecución.
- Desarrollar y gestionar clientes clave.
- Seguimiento del Cuadro de Mando Comercial
- Representar a EPEL en aspectos comerciales en ferias, congresos, promover el desarrollo de oportunidades comerciales.
- Garantizar la calidad del servicio, promover la cultura de servicio y orientación al cliente consiguiendo una mejora continua.
- Supervisar el desempeño de las personas del área comercial.

Responsable de Marketing: María Teresa Cabrera González.

- Definir la política de marketing en colaboración con la Dirección General.
- Definir el plan de marketing junto con la Gerencia.





- Supervisar y aportar asesoramiento a los equipos a su cargo y poner en práctica la política de marketing definida.
- Establecer y coordinar el plan promocional anual de la cartera de productos bien por categorías, por centro o por Key Accounts.
- Control, medición y análisis cualitativo y cuantitativo de las acciones promocionales ejecutadas.
- Garantizar la calidad del servicio, promover la cultura de servicio y orientación al cliente consiguiendo una mejora continua.
- Supervisar el desempeño de las personas del área de marketing..

ÁREA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Director de Transformación Digital: Jose Juan Molina Toledo.

- Definir, valorar e implementar proyectos tecnológicos.
- Desarrollar los proyectos asignados cumpliendo con los requisitos de calidad, plazos y presupuestos definidos para cada uno de ellos.
- Dar soporte para la utilización de la plataforma de análisis gran cantidad de datos (big data).
- Gestión del correo interno, VPN, firewall, telefonía y averías de tecnología de la organización.
- Análisis y resolución de dudas e incidencias informáticas a los usuarios.
- Análisis del desempeño del personal de su departamento.
- Investigar el estado del arte de la tecnología (ERP, BPM, plataformas encuestas, sistemas de trabajo en grupo, gestores documentales, que resuelva máxima productividad para la empresa y sus trabajadores.
- Generación de CMI para los diferentes departamentos.
- Resolución de dudas e incidencias sobre ofimática y el uso básico del sistema Linux, y parte del programa de gestión.
- Control y mantenimiento de las copias de seguridad.





- Control, coordinación y resolución de problemas en TPV.
- Control del buen uso de los equipos informáticos por los usuarios, de su buen mantenimiento y del correcto acceso a internet.

ÁREA ECONÓMICA-FINANCIERA

Director Económico-Financiero: Francisco Ortega Reguilón.

- Controlar la compra de bienes y servicios, así como supervisar el pago a proveedores.
- Transmitir la documentación solicitada, acompañarlos en sus visitas y supervisar el resultado de las auditorías, así como para resolver dudas.
- Controlar el estado de los pagos y la morosidad de éstos.
- Resolver cualquier duda o incidencia relacionada con los tributos, así como para la presentación de los modelos tributarios.
- Resolver cualquier duda o mantener informado de cualquier incidencia que pudiera tener consecuencias legales.
- Supervisar el estado de las obligaciones y derechos de pagos e ingresos y resolver dudas o incidencias sobre el estado de las cuentas bancarias.
- Mantener informada a dicha Administración de todas aquellas actividades o acciones que se desarrollan, así como presentación de presupuestos y cuentas anuales.
- Supervisar el desempeño de las personas del área económico financiera.

ÁREA DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Director de Conservación y Mantenimiento: Esteban Nieto Fajardo.

- Efectuar intervenciones especializadas, preventivas y correctivas sobre la maquinaria, instalaciones, infraestructuras, etc., a fin de mantener su eficacia, con revisiones completas o parciales, reparación de averías, eliminación de





anomalías, ejecución de modificaciones y restauraciones. Trabajar en coordinación para cada una de las intervenciones con el conservador de la Entidad.

- Establecer una organización adecuada para la preparación de los trabajos, la previsión de los plazos, el aprovechamiento de los materiales y recursos y la programación.
- Seguimiento de la normativa técnica y en especial sensibilización con la legislación sobre Patrimonio. Supervisión cumplimiento de los procedimientos, cumplimentación de los registros definidos, para garantizar el mantenimiento de las certificaciones.
- Asegurarse que las áreas técnicas se mantienen en buen estado de limpieza y conservación
- Preparar y llevar a cabo las negociaciones con las empresas externas a las que se vayan a encomendar trabajos de mantenimiento concretos que, por la carga de ocupación del momento o por la particular especialización. Controlar la calidad de la ejecución de estos trabajos.
- Participar en la definición de los tipos y cantidades de materiales técnicos a adquirir a proveedores externos, vigilando los stocks de los mismos y cuidando de la organización de los almacenes para la conservación. Obtener durante las compras, los precios más competitivos del sector
- Mantener la seguridad de las instalaciones a un nivel en el que el peligro y la probabilidad de accidentes queden al menos técnicamente eliminados o minimizados.
- Control y seguimiento uso medidas de seguridad y EPI's
- Crear y mantener los registros informatizados necesarios para disponer de la información histórica sobre averías, paradas, roturas, etc., individualizados por máquina, instalación edificio, infraestructura, etc., explotándolo para la planificación preventiva.
- Supervisar el desempeño de las personas del área de conservación y mantenimiento.

