



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

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.

- Formación.
- Comunicación interna.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollo e implementación de políticas para atender la Evaluación de Riesgos Psicosociales y su seguimiento.
- Ejecución y desarrollo del Plan de Igualdad.
- Cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.
- Gestión de políticas activas orientada a personas, tales como recepción de nuevo colaboradores, organización de eventos internos de la plantilla de los CACT.
- Cumplimiento de la LOPD en materia de personal.
- Cualquier otra que pueda encomendarle el Consejero Delegado.

Director de Relaciones Laborales: Héctor Noda Méndez.



Centros de Arte, Cultura y Turismo LANZAROTE

- Atención a las personas trabajadoras que requieran información o formular alguna reclamación de la EPEL CACT.
- Relaciones con el comité de empresa y secciones sindicales.
- Negociación colectiva.
- Estudio de demandas que se interponga contra la EPEL CACT y canalización a los asesores externos.
- Proceso de Selección de Personal.
- Contratación con ETT.
- Administración de personal.
- Cualquier otra que pueda encomendarle el Consejero Delegado.

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 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



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

- 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.



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

- 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 Saavedra Rodríguez.

- 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.



Centros de Arte, Cultura y Turismo LANZAROTE

- 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.

ÁREA DE OPERACIONES, RESTAURACIÓN Y TIENDAS



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo
LANZAROTE**

Directora de Operaciones Restauración y Tiendas: Concepción Saavedra Miguez.

- Desarrollo y supervisión de los menús y la carta de bebidas en todos los bares y restaurantes de EPEL-CACT.
- Gestión y supervisión del equipo de cocinas, salas, tiendas y otros departamentos relacionados, incluyendo las selecciones en contratación y capacitación de personal.
- Mantenimiento de estándares de calidad en la compra y venta de mercadería de tiendas, así como en la preparación de alimentos y bebidas.
- Coordinación de eventos y bodas, incluyendo la planificación de menús y la supervisión del servicio.
- Colaboración con otros departamentos, como el de ventas y marketing, para promocionar los servicios de tiendas, alimentos y bebidas.
- Gestión de los presupuestos y la contabilidad del departamento de tiendas y restauración.
- Asegurarse de que los procedimientos de seguridad alimentaria y las regulaciones sanitarias se cumplan en todo momento.
- Gestión de costes.
- Control de inventarios.
- Así como todas aquellas relacionadas con el puesto, designadas por el Consejero Delegado.

A continuación se presenta el organigrama de la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote” donde se reflejan las unidades administrativas:



**Centros de Arte,
Cultura y Turismo**
LANZAROTE

