

2024

# Estructura Organizativa

 **cajasiete**

# NUESTRA ENTIDAD

En Cajasiete las personas están en el centro, nuestros clientes y personal son la base de todo lo que hacemos. Contribuir al desarrollo sostenible de Canarias satisfaciendo las necesidades financieras de las personas y siendo fieles a nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad son nuestra razón de ser. En nuestra organización existen:



### 3 Áreas:

1. Comercial
2. Medios.
3. Riesgos.

### 6 Staff:

1. Estrategia y datos.
2. Organización, tecnología e infraestructuras.
3. Personas.
4. Comunicación, Marketing y experiencia.
5. Asesoría Jurídica.
6. Relaciones Institucionales.

### 4 Unidades:

1. Auditoría Interna.
2. Cumplimiento Normativo.
3. Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) y Servicio de Atención al Cliente (SAC).
4. Unidad de Gestión Integral del Riesgo (UGIR).

Tenemos **102 puestos**, de los cuales 41 pertenecen al Área Comercial, 9 a Riesgos, 18 a Medios, 27 a Staff, 8 a Unidades y 2 a Alta Dirección.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ÁREA COMERCIAL

## 1. GESTIÓN RED

### Misión

En Cajasiete contribuimos al **desarrollo sostenible** de Canarias, **satisfaciendo las necesidades financieras** de las personas, siendo fieles a **nuestros valores**. El puesto de Gestión de Red contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Asesorar a la clientela e informar de los productos y servicios que oferta la Caja, enfocando la actuación hacia la satisfacción de sus necesidades financieras.
- Realizar las operaciones que demanda el cliente cumpliendo la normativa establecida por la Entidad y acorde a nuestras políticas comerciales.
- Resolver los problemas sobre condiciones y posibilidades de operaciones.
- Detectar, buscar y generar oportunidades de negocio durante la realización del trabajo diario, concluyendo las mismas o dirigiendo al cliente hacia quien las pueda concluir.
- Trasladar a la dirección de oficina todo tipo de información, con repercusión comercial, que se detecte en las operaciones diarias de todo tipo en la oficina.
- Conocer las características comerciales del entorno de la Sucursal y la actividad de la competencia.
- Ayudar a elaborar con la dirección de oficina el plan comercial en línea con los valores de la entidad para cumplir los objetivos.
- Realizar un seguimiento del nivel de consecución de objetivos y campañas.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con los objetivos marcados, de forma proactiva y responsabilizándose de su consecución.
- Gestionar listados aportados por unidades de negocio o asignados por director/a de la oficina.
- Realizar visitas comerciales a clientes, de acuerdo con director/a.
- Representar a la entidad junto a la dirección de oficina en la zona.
- Realizar ventas de inmuebles y seguros.
- Preparar la oficina para su uso, tanto para el público como interno, documentos, teleproceso, cajero automático, dispensador, máquinas contadoras, etc.
- Mantener las instalaciones ordenadas y en perfecto estado de uso, cuidando del buen aspecto e imagen de la oficina (folletos, carteles, expositores, etc.).
- Complimentar los documentos contractuales y todo tipo de solicitudes, apertura y cancelación de cuentas, supervisión y comprobación de datos, controlar impresos y recibir y custodiar documentos en general, asegurándose de mantener las bases de datos correctos y completos.
- Contabilizar, revisar, analizar y controlar los apuntes de las operaciones que realiza, responsabilizándose del control del encaje y de la solicitud de fondos.
- Efectuar el cuadro del terminal que apertura y cierra, y realiza el arqueo diario de caja.
- Distribuir el correo, enviar la correspondencia y archivar la documentación de las operaciones en la forma establecida.
- Realizar los pedidos de material e impresos necesarios para el correcto funcionamiento de la oficina.
- Utilizar de forma óptima las herramientas de las que se disponen, tanto analógicas como digitales a fin de agilizar los procesos.

- Confeccionar y mantener actualizado el fichero de clientes o base de datos, con información específica para realizar el seguimiento y mantenimiento de la clientela.
- Informar a la dirección y a los empleados de los aspectos administrativos y contables relevantes que se produzcan en la oficina.
- Realizar un control tanto de vencimientos, pasivos, activos así como de condiciones pactadas.
- Informar a la Dirección General, Dirección de Área, Personas y Desarrollo del Talento, Dirección de Zona o Auditoría Interna, cuando advierta situaciones o actuaciones irregulares en la oficina que se consideren importantes y puedan causar un daño o perjuicio grave, tanto económico como de imagen, para nuestra Entidad. Para ello ha de conocer el procedimiento y el canal de denuncias establecido.
- Gestionar las quejas/reclamaciones de los clientes ante los órganos competentes de la entidad para su rápida resolución.

**Para aquellas oficinas donde proceda, se distinguirá entre puestos de caja-mesa.**

## 2. GESTIÓN RED BANCA PERSONAL

**Comparte descripción con Gestión Red, y se añaden :**

- Vender y asesorar productos específicos del segmento.
- Captar y gestionar empresas clientes.
- Visitar clientes.
- Analizar rentabilidades complejas. .
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de los clientes.

## 3. GESTIÓN RED PYMES

**Comparte descripción con Gestión Red, y se añaden :**

- Vender y asesorar productos específicos del segmento.
- Captar y gestionar empresas clientes.
- Visitar empresas. Analizar cualitativamente las mismas.
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de empresas.
- Conocer el protocolo de salida de empresas.

## 4. GESTIÓN OFICINA DIGITAL

**Comparte descripción con Gestión Red, y se añaden :**

- Conocer las características comerciales del entorno digital y la actividad de la competencia.
- Gestionar listados aportados por unidades de negocio o asignados por director/a de la oficina.
- Gestión de leads (formularios página web) para el crecimiento del negocio de la oficina.
- Cumplimentar los documentos contractuales y todo tipo de solicitudes, apertura y cancelación de cuentas, supervisión y comprobación de datos, controlar impresos y recibir y custodiar documentos en general, asegurándose de mantener las bases de datos correctas y completas.
- Distribuir el correo, enviar la correspondencia y archivar la documentación de las operaciones en la forma establecida
- Seguimiento alta de clientes por vía digital aplicando el Manual específico aprobado para evitar casos de fraude.
- Utilizar de forma óptima las herramientas de las que se disponen, tanto analógicas como digitales a fin de agilizar los procesos.

- Confeccionar y mantener actualizado el fichero de clientes o base de datos, con información específica para realizar el seguimiento y mantenimiento de la clientela.
- Cumplir los turnos específicos asignados en la Oficina Digital
- Mantenerse actualizado/a sobre la información que afecte a los mercados financieros y las novedades del escenario económico actual.
- Mantenerse actualizado sobre la información que afecte a atención digital en el sector financiero.
- Captar nuevos clientes del segmento.

## 5. GESTIÓN COMERCIAL DE PYMES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gestión comercial de Pymes contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de empresas de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión directa de captación de nuevos clientes y seguimiento de los mismos para creación de cartera.
- Visitas a clientes y no clientes para la captación y asesoramiento: Planificación visitas con clientes, formación, dudas y aclaraciones, gestiones e incidencias puntuales.
- Gestión comercial de clientes y potenciales de forma directa y, secundariamente, a través de los compañeros de la red.
- Vender y asesorar productos específicos del segmento.
- Incrementar la vinculación y rentabilidad de los clientes de su segmento empresas SL y SA.
- Atención telefónica (oficinas y clientes).
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de empresas.
- Despachar operaciones con los analistas, para sondear, y en el análisis de la misma, colaborar estrechamente con la oficina y analista.
- Conocer el protocolo de salida de empresas.
- Asistir a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos de las zonas y carteras personales, campañas comerciales, así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo del segmento empresas en la Entidad.
- Despachar con el Director de Zona sobre visitas realizadas con sus oficinas, operaciones, precios, etc., ver necesidades de apoyar a algún compañero y/o oficina.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.

## 6. GESTIÓN DE CANALES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión de Canales contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Colaborar en la elaboración del plan comercial anual, marcando responsablemente los objetivos cuantitativos y cualitativos a conseguir durante el año.

- Participación en el equipo de atención digital “Te Atendemos” en función de las necesidades del servicio en el rango horario establecido para el servicio.
- Asesoramiento telefónico a clientes y compañeros en planteamientos comerciales y operativos.
- Responder a los compañeros sus planteamientos operativos y/o comerciales a través de los canales definidos por la entidad
- Participación y fomento de oportunidades comerciales a través de los leads (formularios) establecidos en la web de la entidad
- Asesoramiento y planteamientos de cuestiones relacionadas con la gestión y emisión de ficheros (C34, C19, Confirming).
- Realización de visitas comerciales para ofrecer productos a clientes actuales y/o potenciales en el ámbito de las empresas e instituciones
- Formación a compañeros sobre servicios, canales y operativas.
- Seguimiento, medición y análisis de resultados de los productos y servicios gestionados.
- Valorar junto con el equipo posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros o clientes.
- Fomento de nuevos canales y soportes de comunicación a clientes y de difusión de la imagen de la entidad en el ámbito digital
- Participación en la definición de las estrategias básicas de la entidad en el ámbito digital
- Fomento de los canales autoservicio
- Estar coordinados con el equipo de Atención Digital y de la oficina digital de Cajasiete

## 7. GESTIÓN TE ATENDEMOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión Te atendemos contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Participación, en el horario específico del servicio, en la Atención Digital de la entidad mediante la gestión de los servicios de mensajería actuando en nombre y representación de la entidad en las diferentes plataformas (Mensajería Ruralvía, WhastApp, correo corporativo).
- Colaborar en la elaboración del plan comercial anual, marcando responsablemente los objetivos cuantitativos y cualitativos a conseguir durante el año.
- Realizar las tareas diarias en concordancia con el cumplimiento de las normas de seguridad y con la normativa tanto interna como legal en la parte que se pueda ver afectada (prevención de blanqueo de capitales, Mifid).
- Seguimiento, medición y análisis de resultados de los productos gestionados.
- Valorar junto con el equipo posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros o clientes.
- Fomento de nuevos canales y soportes de comunicación a clientes y de difusión de la imagen de la entidad en el ámbito digital.
- Participación en la definición de las estrategias básicas de la entidad en el ámbito digital.
- Fomento de los canales autoservicio y de la automatización
- Gestión de marketing reactivo en Redes Sociales (Instagram, Facebook y Twitter) de la entidad, que implique una interacción con clientes o interesados no iniciada nunca por el gestor digital y sin creación de contenido, dando soporte acorde a la legalidad vigente en materia de protección de datos en la medida en que el canal lo posibilite.
- Tareas de comprobación en aras de prevención de posibles acciones sospechas de ser valoradas o estar recogidas en la normatividad aplicable en materia de PBC y Financiación del Terrorismo mediante la revisión de altas digitales diarias.
- Ofrecer soporte técnico y comercial a clientes que realicen consultas en materias diversas que aglutinan diferentes operativas relacionadas con transferencias e intercambio, emisión de ficheros, gestiones de Ruralvía, operativa de Medios de pago.

- Revisión de operaciones susceptibles de valoración como fraude online o *phising* que impliquen el uso efectivo del canal de Ruralvía como medio de operatividad para la comisión de la posible conducta típica.
- Gestión comercial de *leads* hipotecarios y préstamos (formularios de operaciones de activo de la web de Cajasiete) mediante llamada y demás medios pertinentes en su caso, para la filtración de la información y de los datos aportados con toma de decisión de finalización del proceso acorde a políticas de la entidad o la derivación al resto de la red comercial según proceda.
- Gestión y elaboración de informes relativos a la gestión de *leads* así como seguimiento de los objetivos relacionados.
- Colaboración con las diferentes áreas y departamentos de la entidad con vista a la mejora de procesos donde tenga intervención el gestor digital con especial atención a la mejora de la UX y UI en las tareas vinculadas con Marketing Digital y Particulares en los diferentes formularios y *landings* de la web con una finalidad comercial o promocional de diferentes campañas. Así también es reseñable la colaboración con el departamento de Comunicación para la creación de *copies* y respuestas que afectan o pueden afectar a la imagen y el *branding* de la entidad, siendo relevante la función de Atención Digital aportando el *feedback* que se genera por estas vías de comunicación por parte de clientes y usuarios del servicio no clientes y la derivación de solicitudes de colaboraciones, patrocinios, ...
- Dar respuesta a las diferentes valoraciones y reseñas de Google de la red comercial de oficinas.
- Feedback de las Unidades de Control sobre el atendimento, en tiempo y forma, de las peticiones de información / requerimientos así como de la implantación de los planes de acción acordados.

## 8. GESTIÓN EN CONTACTO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El puesto de Gestión En Contacto contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción a través de una atención

### Principales tareas y responsabilidades

- Asesorar al cliente de su cartera asignada en el horario específico del servicio “En Contacto” e informarle de los productos y servicios que oferta la Caja, enfocando la actuación hacia la satisfacción de las necesidades financieras de los mismos.
- Realizar las operaciones que demanda el cliente de su cartera cumpliendo la normativa establecida por la Entidad y acorde a nuestras políticas comerciales.
- Resolver los problemas sobre condiciones y posibilidades de operaciones.
- Detectar, buscar y generar oportunidades de negocio durante la realización del trabajo diario, concluyendo las mismas o dirigiendo al cliente hacia quien las pueda concluir.
- Trasladar a la dirección de la oficina todo tipo de información, con repercusión comercial, que se detecte en las operaciones diarias de todo tipo en la atención.
- Conocer las características de la actividad de la competencia y especialmente en el ámbito de la atención digital personalizada.
- Ayudar en la elaboración del plan comercial anual en línea con los valores de la entidad para cumplir los objetivos.
- Realizar un seguimiento del nivel de consecución de objetivos y campañas.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con los objetivos marcados, de forma proactiva y responsabilizándose de su consecución.
- Gestionar listados aportados por unidades de negocio.
- Realizar reuniones comerciales a clientes cuando sean necesarias.
- Representar a la entidad.
- Realizar ventas de inmuebles y seguros.
- Cumplimentar los documentos contractuales y todo tipo de solicitudes, apertura y cancelación de cuentas, supervisión y comprobación de datos, custodiar documentos en general, asegurándose de mantener las bases de datos correctas y completas.

- Archivar la documentación de las operaciones en la forma establecida.
- Utilizar de forma óptima las herramientas de las que se disponen, tanto analógicas como digitales a fin de agilizar los procesos.
- Confeccionar y mantener actualizado el fichero de clientes o base de datos, con información específica para realizar el seguimiento y mantenimiento de la clientela.
- Informar a la Gerencia y a los compañeros de Atención Digital de los aspectos administrativos y contables relevantes que se produzcan en la cartera gestionada.
- Realizar un control tanto de vencimientos, pasivos, activos así como de condiciones pactadas.
- Gestionar las quejas/reclamaciones de los clientes ante los órganos competentes de la entidad para su rápida resolución.
- Realizar asesoramiento personalizado al cliente del segmento de la cartera dentro del horario específico del servicio “En Contacto”
- Ofrecer a los clientes carterizados productos que estos necesiten y ayuden a mejorar la cuenta de resultados del gestor.
- Gestionar el activo, las renovaciones de pasivo de la oficina y otras necesidades que puedan surgir con los clientes de la cartera.

## 9. GESTIÓN INSTITUCIONAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gestión Institucional contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes institucionales de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestionar y captar como clientes a organismos públicos, instituciones y empresas públicas
- Actuar como gestor de referencia para todos los clientes del segmento.
- Vender y asesorar sobre productos específicos.
- Visitar a clientes actuales y potenciales del segmento. Analizarlos cualitativamente.
- Analizar rentabilidades complejas de estos clientes.
- Conocer la situación económica general y específica. Identificar oportunidades y debilidades en su ámbito de actuación.
- Conocer y estar al día de las acciones comerciales de la competencia, trasladándolas al resto de la Entidad.
- Colaborar para facilitar la captación de otro negocio que no sea específico de su segmento.
- Colaborar con el Área de Instituciones para realizar el seguimiento del negocio global del segmento y de su cartera si existiera.
- Promover, elaborar y ejecutar campañas comerciales puntuales de introducción y penetración de productos en su público objetivo.
- Cuando así se requiera, ejercer funciones de representación institucional ante organismos e instituciones públicas.
- Atender a los clientes para proporcionarles las mejores soluciones tecnológicas y técnicas, dentro de un servicio integral de asesoramiento.
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de instituciones y empresas.
- Conocer el protocolo de salida de empresas.
- Impartir formación específica a la red.
- Dar charlas a colectivos de clientes.

## 10. ESPECIALISTA INSTITUCIONAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gestión Institucional contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes institucionales de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar la gestión institucional.
- Gestionar y captar como clientes a organismos públicos, instituciones y empresas públicas
- Actuar como gestor de referencia para todos los clientes del segmento.
- Vender y asesorar sobre productos específicos.
- Visitar a clientes actuales y potenciales del segmento. Analizarlos cualitativamente.
- Analizar rentabilidades complejas de estos clientes.
- Conocer la situación económica general y específica. Identificar oportunidades y debilidades en su ámbito de actuación.
- Conocer y estar al día de las acciones comerciales de la competencia, trasladándolas al resto de la Entidad.
- Colaborar para facilitar la captación de otro negocio que no sea específico de su segmento.
- Conocer el contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco, disponible en la intranet de la Entidad. (\*)
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Colaborar con el Área de Instituciones para realizar el seguimiento del negocio global del segmento y de su cartera si existiera.
- Promover, elaborar y ejecutar campañas comerciales puntuales de introducción y penetración de productos en su público objetivo.
- Cuando así se requiera, ejercer funciones de representación institucional ante organismos e instituciones públicas.
- Atender a los clientes para proporcionarles las mejores soluciones tecnológicas y técnicas, dentro de un servicio integral de asesoramiento.
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de instituciones y empresas.
- Conocer el protocolo de salida de empresas.
- Impartir formación específica a la red.
- Dar charlas a colectivos de clientes.

## 11. ESPECIALISTA BANCA DE EMPRESAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gestión de Empresas contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de empresas de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión directa con las oficinas para asesoramiento personal sobre la marcha de los objetivos comerciales (descubrimiento de las debilidades y fortalezas de cada una de ellas).
- Gestión comercial de clientes y potenciales tanto a través de los compañeros de la red como directamente con el cliente.
- Gestión directa en la captación y seguimiento de la cartera de clientes asignados.
- Incrementar la vinculación y rentabilidad de los clientes del segmento y captar nuevas empresas SL y SA.
- Seguimiento de los objetivos y campañas/acciones en las oficinas y global de la zona que le corresponda.
- Asesoramiento del producto / servicio a las oficinas (presencial, por correo y/o telefónicamente).
- Formación del producto / servicio a oficinas (presencial o telemática).
- Resolución por correo electrónico y/o teléfono (consultas de precios, planteamiento de operaciones, asesoramiento sobre los productos dependiendo de las necesidades del cliente).
- Asistencia a las reuniones de zona para analizar datos, presentación de nuevos productos o herramientas, etc.
- Despachar operaciones con los analistas, para sondear, y en el análisis de la misma, colaborar estrechamente con la oficina y analista.
- Crear y gestionar las campañas comerciales propias.
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos / servicios en el Protocolo Comercial y la página web pública.
- Facilitar el uso de herramientas internas (Sinergia, EFE) y su seguimiento.
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte (Banco Cooperativo, FEI, ICO, Confirming, Rural Rentintg y Archipiélago Renting).
- Coordinar y asesorar a los gestores de pymes.
- Conocer el contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco, disponible en la intranet de la Entidad. (\*)
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Asistir a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos de las zonas y carteras personales, campañas comerciales, así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo del segmento empresas en la Entidad.
- Despachar con el Director de Zona sobre visitas realizadas con sus oficinas, operaciones, precios, etc., ver necesidades de apoyar a algún compañero y/o oficina.
- Colaborar en mantener nuestra cultura empresarial como ventaja competitiva, fomentando el conocimiento de la misma interna o externamente, mejorando el sentido de pertenencia.
- Asegurar el cumplimiento interno de normas legales de cualquier índole, favoreciendo su aplicación en el trabajo desarrollado.
- Dar ejemplo a los demás en relación al cumplimiento de todas las normas que la entidad tiene establecidas.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.

## 12. ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO DE EMPRESAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión administrativa de Empresas contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de empresas de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Explorar y proponer acciones para incrementar la vinculación y rentabilidad de los clientes del segmento a nivel Unidad.

- Dar soporte a los gestores de empresas a modo de back office así como a la propia Unidad.
- Control de vencimientos de activo de clientes carterizados
- Mantenimiento de documentación económica actualizada
- Realización de ofertas a clientes
- Respuesta a las auditorías (FEI, ICO,...)
- Gestión extratipos
- Montar operaciones según indicaciones comerciales de los G.E
- Tramitar las Renovaciones de las operaciones de circulante de las empresas carterizadas.
- Realizar consultas técnicas a los departamentos necesarios
- Conocimiento y seguimiento de campañas foco (remitir al G.E asignado)
- Ser enlace con resto de departamentos: Administración de activo, Área de Negocio y Área de Riesgos principalmente.
- Seguimiento de los objetivos y campañas/acciones en la Unidad
- Formación en producto / servicio a la Unidad (presencial o telemática).
- Facilitar el uso de herramientas internas (Sinergia, EFE) y su seguimiento.
- Persona de contacto entre la Unidad y entidades de soporte (Banco Cooperativo, FEI, ICO, Confirming, RuralRentintg y Archipiélago Renting).
- Conocer en profundidad el análisis del riesgo de empresas.
- Despachar operaciones con los analistas, para sondear, y en el análisis de la misma, colaborar estrechamente con la oficina y analista.
- Conocer el protocolo de salida de empresas.
- Conocer el contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco, disponible en la intranet de la Entidad. (\*)
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Asistir a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos de las zonas y carteras personales, campañas comerciales, así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo del segmento empresas en la Entidad.
- Despachar con el Director de Zona sobre visitas realizadas con sus oficinas, operaciones, precios, etc., ver necesidades de apoyar a algún compañero y/o oficina.
- Colaborar en mantener nuestra cultura empresarial como ventaja competitiva, fomentando el conocimiento de la misma interna o externamente, mejorando el sentido de pertenencia.
- Asegurar el cumplimiento interno de normas legales de cualquier índole, favoreciendo su aplicación en el trabajo desarrollado.
- Dar ejemplo a los demás en relación al cumplimiento de todas las normas que la entidad tiene establecidas.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.

## 13. ESPECIALISTA DE BANCA PRIVADA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión de Banca privada contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión directa con las oficinas para asesoramiento personal sobre la marcha de los objetivos comerciales (descubrimiento de las debilidades y fortalezas de cada una de ellas).
- Seguimiento de los objetivos y campañas en las oficinas y global de la zona que le corresponda.
- Asesoramiento del producto / servicio a las oficinas (presencial, por correo y/o telefónicamente).
- Formación del producto / servicio a oficinas (presencial o telemática).

- Resolución de incidencias vía CAU, correo electrónico y/o teléfono (consultas varias, comparativas para el mantenimiento de clientes, gestión y elaboración de cotizaciones, gestión de incidencias).
- Asistencia a las reuniones de zona (reunión del Director de Zona con sus oficinas) para realizar el seguimiento y puesta en común de los objetivos comerciales así como la presentación de nuevos productos y/o campañas.
- Asistencia a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos comerciales y campañas comerciales, así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo de las acciones comerciales.
- Colaborar en la creación y/o gestión de las campañas comerciales propias o procedentes de la compañía (Seguros RGA, Banco Cooperativo, etc)
- Colaborar en la creación y/o puesta en comercialización de nuevos productos / servicios propios o procedentes de la compañía (Seguros RGA. Banco Cooperativo, etc)
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos / servicios en el Protocolo Comercial y la página web pública.
- Lectura y en su caso transcripción interna de las circulares de grupo (temas operativos, normativos o comerciales).
- Atención telefónica a oficinas y clientes
- Visitas a clientes para la captación y asesoramiento.
- Visitas a oficinas para la colaboración en la consecución de objetivos, recordatorio de las técnicas y herramientas internas (CRM, Sinergia, etc)
- Planificación visitas con clientes, formación, dudas y aclaraciones, gestiones e incidencias puntuales.
- Facilitar el uso de herramientas internas (CRM, sinergia, etc) y su seguimiento.
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte (RGA, Banco Cooperativo, etc).

## 14. RESPONSABLE DE CANALES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El puesto Responsable de canales contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar la elaboración del plan comercial anual, marcando responsablemente los objetivos cuantitativos y cualitativos a conseguir durante el año.
- Coordinación del equipo de gestores asignados a la Unidad de Canales
- Coordinación del equipo de gestores asignados específicamente en la Unidad al Equipo de Atención Digital “Te Atenemos”
- Asesoramiento y soporte a oficinas y clientes en planteamientos comerciales y operativos.
- Realización de visitas comerciales para ofrecer productos a clientes actuales y/o potenciales o dar formación de algún producto específico.
- Gestión y fomento de oportunidades comerciales a través de los leads (formularios) establecidos en la web de la entidad
- Confección de ofertas comerciales con condiciones especiales para determinados productos y clientes.
- Formación a compañeros sobre servicios, canales y operativas.
- Realizar las tareas diarias en concordancia con el cumplimiento de las normas de seguridad y con la normativa tanto interna como legal en la parte que se pueda ver afectada (prevención de blanqueo de capitales, Mifid)
- Seguimiento, medición y análisis de resultados de los productos gestionados.
- Valorar junto con el equipo posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros o clientes.
- Fomento de nuevos canales y soportes de comunicación a clientes y de difusión de la imagen de la entidad en el ámbito digital

- Participación en la definición de las estrategias básicas de la entidad en el ámbito digital
- Fomento de los canales autoservicio
- Coordinación y participación en la Atención Digital en Cajasiete

## 15. SUBDIRECCIÓN DE OFICINA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Sub-dirección de Oficina contribuye a conseguirlo liderando, junto con la Dirección de Oficina, la planificación, organización y supervisión de las tareas de todo el personal de la oficina, comprobando que se efectúen las operaciones y gestiones necesarias para lograr fines, políticas y objetivos de la oficina y de la Entidad. Además contribuye en la definición de la estrategia y los objetivos de la Sucursal y desarrolla las actividades comerciales necesarias para conseguirlo. De esta forma garantiza el excelente trato y la satisfacción de nuestros clientes.

### Principales tareas y responsabilidades

- Supervisar el personal, en especial, en cuanto a lo referido a entradas y salidas en horario de trabajo, imagen y actitud frente al cliente.
- Comprobar y vigilar el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad, equipos informáticos y demás instalaciones de la Oficina, comunicando las incidencias al Director de la Oficina, servicio técnico, área de servicios generales, área de informática o donde proceda, efectuando un seguimiento puntual hasta su resolución.
- Vigilar el perfecto cumplimiento de la normativa bancaria y de auditorías.
- Realizar el seguimiento y la gestión, junto a la Dirección, de los impagados.
- Gestionar Incidencias.
- Controlar las aperturas de cuentas de la Oficina.
- Supervisar el correcto archivo de la documentación y el orden e imagen de la oficina.
- Es responsable de los cuadros y arqueos de la Oficina.
- Se responsabiliza de la petición de fondos para la Oficina.
- Controlar las cuentas contables, partidas pendientes y remesas, así como la correcta contabilización de todas las operaciones.
- Resolver las incidencias y reclamaciones con los clientes.
- Atender también directamente al público, teniendo asignado una cartera de clientes.
- Reportar a la Dirección de Oficina cualquier incidencia detectada de todo lo mencionado anteriormente.
- Participar en la elaboración, junto con la Dirección de Oficina, del plan de negocio comercial de su oficina.
- Fomentar la consecución de objetivos, tanto asignados a él, como al resto del personal de la Oficina.

## 16. DIRECCIÓN OFICINA DIGITAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El puesto Dirección de Oficina Digital contribuye a conseguirlo liderando a su equipo de forma ejemplar, aceptando el compromiso de representar a Cajasiete y garantizando el excelente trato y la satisfacción de nuestros clientes, contribuyendo a la definición de la estrategia y los objetivos y desarrollando las actividades comerciales necesarias para conseguirlo.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar la Oficina y al equipo de gestores digitales especializados “En Contacto”, planificando, organizando, dirigiendo y supervisando el desarrollo de los trabajos de todo el personal asignado
- Comprobar que se efectúen todas las actividades, operaciones y gestiones necesarias para el mejor logro de los fines, políticas y objetivos de la Oficina y de Cajasiete.
- Informar de los objetivos asignados, así como del grado de consecución tanto parcial como total de los mismos, de las reuniones que periódicamente mantiene con la Dirección y Directores de Áreas, así como de las circulares y escritos procedentes de los servicios centrales que puedan afectar al desarrollo normal del trabajo.
- Comprobar y vigilar el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Elaborar el plan comercial anual de su Oficina, conjuntamente con todo el personal, siendo el responsable de su puesta en marcha, así como de su seguimiento y cumplimiento.
- Promover, elaborar y ejecutar campañas comerciales puntuales de introducción y comerciales de su zona, averiguando y analizando las necesidades y expectativas de los clientes, para poder satisfacerles en productos y en tiempo.
- Conocer y estar al día de las acciones comerciales de la competencia, informando de todo ello a sus superiores y a todo el personal de la Sucursal.
- Realizar el seguimiento de negocio a clientes ya existentes, que por diferentes penetraciones de productos en su mercado, tanto de los nuevos como de los ya existentes (con cierto rigor en cuanto al destino por sectores o segmentos de clientes, tanto actuales como potenciales).
- Conocer la situación económica, las fortalezas propias de su oficina y las posibilidades razones han disminuido el grado de vinculación, o no cumplen con los compromisos de utilización de productos y servicios, tratando de recuperarlos o de ampliar su vinculación con la Caja.
- Supervisar y promover el adecuado trato al cliente, de forma que quede garantizada en todo momento la calidad del servicio a los clientes.
- Atender a los clientes que demanden un asesoramiento especial y en general realizar la venta de productos y servicios a los clientes actuales y los nuevos que se capten.
- Mantener el cumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de las personas asignadas a la Oficina Digital y al equipo de gestores digitales “En Contacto” asegurándose de que esté informado de la misma todo el personal a su cargo.
- Tramitar operaciones de riesgos, analizar, confeccionar y/o supervisar las propuestas e informes.
- Autorizar operaciones cuyos importes estén dentro de sus facultades y controlar los riesgos-
- Seguir y controlar las incidencias en operaciones de riesgo concedidas (impagados y morosos), descubiertos en cuentas, tarjetas de crédito.
- Supervisar los efectos comerciales y otros documentos recibidos para su descuento y analizando los librados o aceptantes.
- Supervisar y autorizar las incidencias que se produzcan en los procesos de intercambio (truncamientos, efectos, recibos, etc.)
- Controlar y supervisar las aperturas de cuentas y cualquier variación significativa del negocio diario.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.

## 17. DIRECCIÓN DE OFICINA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Dirección de Oficina contribuye a conseguirlo liderando a tu equipo de forma ejemplar, aceptando el compromiso de representar a Cajasiete en su zona y garantizando el excelente trato y la satisfacción de nuestros clientes, contribuyendo a la definición de la estrategia y los objetivos de la Sucursal y desarrollando las actividades comerciales necesarias para conseguirlo.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar la Oficina, planificando, organizando, dirigiendo y supervisando el desarrollo de los trabajos de todo el personal de la Sucursal.
- Comprobar que se efectúen todas las actividades, operaciones y gestiones necesarias para el mejor logro de los fines, políticas y objetivos de la Oficina y de Cajasiete.
- Informar de los objetivos asignados, así como del grado de consecución tanto parcial como total de los mismos, de las reuniones que periódicamente mantiene con la Dirección y Directores de Áreas, así como de las circulares y escritos procedentes de los servicios centrales que puedan afectar al desarrollo normal del trabajo.
- Representar a La Entidad en su zona, manteniendo contactos con los poderes públicos, instituciones y organizaciones, para crear una buena imagen.
- Proponer a sus superiores el nivel de participación de la Caja en los actos y manifestaciones importantes que se celebren dentro de su zona.
- Comprobar y vigilar el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Elaborar el plan comercial anual de su Oficina, conjuntamente con todo el personal, siendo el responsable de su puesta en marcha, así como de su seguimiento y cumplimiento.
- Promover, elaborar y ejecutar campañas comerciales puntuales de introducción y comerciales de su zona, averiguando y analizando las necesidades y expectativas de los clientes, para poder satisfacerles en productos y en tiempo.
- Conocer y estar al día de las acciones comerciales de la competencia, informando de todo ello a sus superiores y a todo el personal de la Sucursal.
- Realizar el seguimiento de negocio a clientes de la sucursal, tanto de los nuevos como de los ya existentes (con cierto rigor en cuanto al destino por sectores o segmentos de clientes, tanto actuales como potenciales).
- Conocer la situación económica, las fortalezas propias de su oficina y las posibilidades
- razones han disminuido el grado de vinculación, o no cumplen con los compromisos de utilización de productos y servicios, tratando de recuperarlos o de ampliar su vinculación con la Caja.
- Supervisar y promover el adecuado trato al cliente en el interior de la Sucursal, de forma que quede garantizada en todo momento la calidad del servicio a los clientes.
- Atender a los clientes que demanden un asesoramiento especial y en general realizar la venta de productos y servicios a los clientes actuales y los nuevos que se captan.
- Mantener el cumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de la oficina, asegurándose de que esté informado de la misma todo el personal a su cargo.
- Tramitar operaciones de riesgos, analizar, confeccionar y/o supervisar las propuestas e informes.
- Autorizar operaciones cuyos importes estén dentro de sus facultades y controlar los riesgos de la Sucursal.
- Seguir y controlar las incidencias en operaciones de riesgo concedidas (impagados y morosos), descubiertos en cuentas, tarjetas de crédito.
- Supervisar los efectos comerciales y otros documentos recibidos para su descuento y analizando los librados o aceptantes.
- Supervisar y autorizar las incidencias que se produzcan en los procesos de intercambio (truncamientos, efectos, recibos, etc.)
- Controlar y supervisar las aperturas de cuentas y cualquier variación significativa del negocio diario.
- Comprobar los cuadros de caja y cajero automático, la correcta contabilización de todas las operaciones, la conexión y el funcionamiento de los sistemas de seguridad y abre y cierra la oficina y la caja fuerte.
- *Dedicar la mayor parte del tiempo en que permanezca abierta la oficina a la realización de tareas comerciales, sin olvidar las administrativas.*

## 18. DIRECCIÓN DE ZONA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Dirección de Zona contribuye a conseguirlo mediante la coordinación, promoción y evaluación de la actividad comercial en las oficinas de su Zona, a la vez que propone la asignación de recursos y gestiona

al personal correspondiente. De igual forma, participa de forma directa o por delegación en representación de la Entidad en las actividades económicas y/o sociales de su ámbito de influencia.

### **Principales tareas y responsabilidades**

- Aplicar las Políticas Comerciales que la Entidad a través del Área de Negocio ha diseñado para su implantación en la red de oficinas a su cargo.
- Coordinar la Actividad Comercial de las oficinas de su Zona
- Evaluar la Actividad comercial de las Oficinas y proponer recomendaciones de gestión que minimicen las desviaciones respecto a los objetivos establecidos para las mismas.
- Facilitar el proceso de implantación del modelo organizativo que se propone para las Oficinas.
- Adaptar la organización interna de la oficina al modelo propuesto.
- Asegurar el desarrollo de las tareas comerciales.
- Promover los mecanismos de enlace y comunicación interna en las oficinas.
- Promover el cumplimiento de la normativa de la Entidad
- Realizar la evaluación del desempeño del personal de su Zona.
- Intervenir en el proceso de fijación de los Objetivos Generales y Comerciales de las Oficinas de su Zona.
- Formalizar las operaciones en los casos que considere de interés comercial su presencia.
- Facilitar la ejecución de las acciones comerciales que lleven a cabo las Unidades de Negocio y velar por una adecuada materialización en las oficinas de su Zona.
- Convocar reuniones mensuales con Directores y Trimestrales con todo el personal, para analizar evolución comercial de la Zona y transmitir la política y recomendaciones fijadas por la Entidad.
- Transmitir en contacto con el responsable de Planificación de Negocio las recomendaciones de gestión a las oficinas que tiene asignadas y asegura el seguimiento de dichas recomendaciones
- Reasignar los recursos humanos de las oficinas de su Zona en los casos de ausencias temporales de personal, o cuando lo considere conveniente por exigencias del negocio. (Sólo en aquellos casos en los que dicha reasignación deba hacerse transitoriamente para cubrir las necesidades de las oficinas.)
- Aprobar las condiciones financieras no estándar dentro de sus atribuciones y elevación en su caso al Área de Negocio de aquellas otras que excedan las mismas.
- Detectar las necesidades de formación del personal que tiene asignado a su Zona y proponer el desarrollo de las acciones formativas que considere necesarias.
- Proponer acciones de promoción de la imagen institucional de la Entidad en la Zona que deban hacerse con cargo al fondo de educación y promoción. En este sentido deberá contar con el preceptivo presupuesto (factura proforma) para poder trasladar al órgano competente la asignación de dichos recursos.
- Solicitar en propuesta razonada al Comité de Dirección la apertura de nuevas Oficinas en la Zona.
- Trimestralmente elaborar un informe para el Comité de Dirección en el que se detallan por cada Oficina a su cargo:
- Las acciones comerciales realizadas en el mes anterior señalando los objetivos propuestos y el resultado conseguido
- La evaluación del personal de las oficinas conforme a los criterios que determine el departamento de Recursos Humanos.
- Propuesta de acciones a realizar para el periodo siguiente.
- Solicitar al Comité de Dirección en propuesta razonada la realización de inversiones que deban de acometerse en las oficinas de su Zona.
- Mantener una comunicación fluida con las Áreas Comercial, Riesgos, Recursos Humanos y Medios.

## 19. DIRECCIÓN DE BANCA DE EMPRESAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gerencia de Banca de Empresas contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión directa con las oficinas para asesoramiento personal sobre la marcha de los objetivos comerciales (descubrimiento de las debilidades y fortalezas de cada una de ellas).
- Gestión comercial de clientes y potenciales tanto a través de los compañeros de la red como directamente con el cliente.
- Gestión directa en la captación y seguimiento de la cartera de clientes asignados.
- Incrementar la vinculación y rentabilidad de los clientes del segmento y captar nuevas empresas SL y SA.
- Seguimiento de los objetivos y campañas/acciones en las oficinas y global de la zona que le corresponda.
- Asesoramiento del producto / servicio a las oficinas (presencial, por correo y/o telefónicamente).
- Formación del producto / servicio a oficinas (presencial o telemática).
- Resolución por correo electrónico y/o teléfono (consultas de precios, planteamiento de operaciones, asesoramiento sobre los productos dependiendo de las necesidades del cliente).
- Asistencia a las reuniones de zona para analizar datos, presentación de nuevos productos o herramientas, etc.
- Despachar operaciones con los analistas, para sondear, y en el análisis de la misma, colaborar estrechamente con la oficina y analista.
- Crear y gestionar las campañas comerciales propias.
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos / servicios en el Protocolo Comercial y la página web pública.
- Facilitar el uso de herramientas internas (Sinergia, EFE) y su seguimiento.
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte (Banco Cooperativo, FEI, ICO, Confirming, Rural Rentintg y Archipiélago Rentintg).
- Coordinar y asesorar a los gestores de pymes.
- Conocer el contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco, disponible en la intranet de la Entidad. (\*)
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Asistir a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos de las zonas y carteras personales, campañas comerciales, así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo del segmento empresas en la Entidad.
- Despachar con la Dirección de Zona sobre visitas realizadas con sus oficinas, operaciones, precios, etc., ver necesidades de apoyar a algún compañero y/o oficina.

## 20. DIRECCIÓN DE BANCA PRIVADA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gerencia de Banca Privada contribuye a conseguirlo en primer lugar; satisfaciendo las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes, diseñando y creando productos/servicios a medida que satisfagan sus necesidades. En segundo lugar; analizando los protocolos operativos y comerciales de manera interna con

el objetivo de realizar las mejoras necesarias en cada ámbito. Y en tercer lugar; llevando a cabo la dinamización comercial de los productos que bajo su responsabilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaborar plan de negocio anual donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos
- Análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Creación de productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Dinamización comercial de los productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Realización de visitas comerciales de forma coordinada con el personal de las oficinas, con el objetivo general de incrementar el volumen de negocio, aumentar la base de clientes y/o la rentabilidad de la Entidad.
- Supervisar, dirigir y coordinar al personal asignado a su cargo, liderando con el ejemplo, dándoles responsabilidades y ayudándoles a crecer profesionalmente.
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas por el Director Comercial.
- Nexos de unión entre las empresas de grupo y nuestros intereses RSI, RGA y BCE, con reuniones periódicas de coordinación y debate, donde nos representamos y defendemos los intereses de nuestra Entidad.
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.

## 21. DIRECCIÓN DIGITAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gerencia Digital contribuye a conseguirlo mediante la coordinación, promoción y evaluación de la generación de negocio en el ámbito digital y con el desarrollo de nuevas soluciones y estrategias para la pervivencia futura del modelo de Cajasiete.

### Principales tareas y responsabilidades

- Coordinar la Actividad Comercial en el ámbito digital de la entidad
- Aplicar las Políticas Comerciales que la Entidad a través del Área de Negocio ha diseñado para su implantación.
- Promover actuaciones para el fomento de la canalidad en toda la entidad
- Promover la mejor atención a oficinas en los aspectos de canalidad y negocio digital
- Evaluar la actividad comercial generado en el ámbito digital y proponer recomendaciones y desarrollos que minimicen las desviaciones respecto a los objetivos establecidos para las mismas
- Promover el cumplimiento de la normativa de la Entidad
- Realizar evaluación del desempeño del personal asignado en la Oficina Digital y Unidad de Canales
- Intervenir en el proceso de fijación de los Objetivos Generales y Comerciales del ámbito digital
- Facilitar la ejecución de las acciones comerciales que lleven a cabo las Unidades de Negocio y velar por una adecuada materialización en el ámbito digital

- Convocar reuniones mensuales con la dirección de la oficina digital y el responsable de la Unidad de Canales y trimestrales con todo el personal, para analizar evolución comercial y de los desarrollos del ámbito digital
- Transmitir en contacto con el responsable de Planificación de Negocio las recomendaciones de gestión al ámbito digital y asegura el seguimiento de dichas recomendaciones
- Reasignar los recursos humanos de la Oficina Digital y la Unidad de Canales en los casos de ausencias temporales de personal, o cuando lo considere conveniente por exigencias del negocio. (Sólo en aquellos casos en los que dicha reasignación deba hacerse transitoriamente para cubrir las necesidades de la actividad)
- Aprobar las condiciones financieras no estándar dentro de sus atribuciones y elevación en su caso a la dirección del Área de aquellas otras que excedan las mismas
- Proponer acciones de promoción de la imagen institucional de la Entidad en el ámbito digital
- Solicitar al Comité de Dirección, previa valoración de la Dirección Comercial, propuestas analizadas de ampliación del servicio de la Oficina Digital, de la atención digital o de la Unidad de Canales.
- Trimestralmente elaborar un informe para el Comité de Dirección en el que se detallan por cada Oficina a su cargo:
  - Evolución del negocio captado por vía digital (Oficina Digital)
  - Evolución del nivel de actividad de los servicios de atención digital
  - Evolución de los desarrollos y actividad de la Unidad de Canales
- Mantener una comunicación fluida con las Áreas Comercial, Riesgos, Personas y Medios
- Mantener y fomentar una comunicación fluida con los distintos departamentos implicados en el ámbito digital de RSI y Banco Cooperativo
- Participación en el Comité Digital del Grupo Caja Rural
- Participación en el Comité de Marketing Digital del Grupo Caja Rural
- Participar en las células asignadas dentro del Plan de Negocio Digital del Grupo Caja Rural
- Fomentar la colaboración con otras entidades del Grupo para el desarrollo del negocio digital
- Gestionar las campañas comerciales propias de la Unidad de Canales, ya sean del Grupo o de definición propia

## 22. DIRECCIÓN COMERCIAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Área Comercial está enfocada en el corto plazo. Coordina la fuerza de venta y dirige las operaciones diarias para cumplir los objetivos anuales establecidos por la Entidad en función de los productos y servicios disponibles para cada target por el Área de Negocio.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar, motivar y dinamizar la fuerza de ventas de la entidad.
- Elaborar los objetivos generales y comerciales anuales en coordinación con Desarrollo de Negocio y Marketing así como con Medios. Comunicación clara a la red comercial.
- Planificar, organizar, ejecutar, hacer seguimiento y propuestas de nuevas actuaciones donde existan desviaciones para cumplir el plan comercial anual de la Entidad.
- Elaborar el plan comercial anual para cumplir los objetivos establecidos.
- Con el Área de Personas y los Dirección de Zona llevar a cabo :
  - Dimensionamiento anual de la red comercial.
  - Detección de necesidades formativas, establecimiento de planes de formación y seguimiento de los mismos en coordinación.
  - Elaboración de las políticas de incentivos para la fuerza de ventas.
  - Detección e identificación de los perfiles comerciales óptimos en cada momento.
  - Colaborar en los procesos de selección y promoción interna.
  - Fomentar en las Direcciones de Zona y en la red comercial una organización homogénea y eficiente en toda la entidad.
  - Identificar indicadores comerciales clave, medición de los mismos y establecimientos de medidas correctoras.

- Conocer las necesidades y problemas de los socios, clientes y potenciales. Trasladar al Área de Desarrollo de Negocio y Marketing.
- Coordinar y llevar a cabo el despacho, asesoramiento, dirección y seguimiento de las Direcciones de Zonas (planificación comercial, gestión del negocio, dinamización de las fuerzas de venta, formación de las personas de venta, seguimiento de los objetivos establecidos).
- Potenciar la innovación constante en la gestión de equipos y socios-clientes.
- Aumentar la efectividad de la fuerza de ventas: favorecer la integración de las nuevas tecnologías en la red comercial fomentando la eficiencia (comercial y administrativa).
- Trabajar con Desarrollo de Negocio y Marketing la información interna y su aplicación en el conocimiento del cliente y en la ejecución de acciones orientadas a maximizar su valor a largo plazo:
- Obtención de datos: Todos los contactos con el cliente deben utilizarse como oportunidades para recoger más información sobre él.
- Aplicación de modelos: Se puede aflorar información oculta y de alto valor.
- Conocer al cliente: Obtener un conocimiento pragmático sobre el cliente, utilizable comercialmente y sostenible en el tiempo.
- Estrategias de gestión del cliente: Desde un profundo conocimiento, hay que orientar la estrategia de un modo proactivo hacia el establecimiento de relaciones personales y duraderas.
- Cumplimiento de objetivos: Con las ventas que se obtienen, es posible generar más datos y comenzar así un nuevo ciclo.

## 23. GESTIÓN AGRARIO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión del Área de Negocio contribuye a esa misión mediante el desarrollo y mantenimiento constante de un amplio catálogo de productos que se adapten a las necesidades financieras de cada persona. Aportando herramientas que faciliten la comercialización de esos productos y permitiendo que ese valor cualitativo ofrecido al cliente se convierta en rentabilidad y ello a su vez revierta en empleo de calidad para todos los empleados de la entidad y beneficio social para nuestra comunidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Colaborar con el gerente y el responsable de la unidad en la elaboración del plan comercial anual, marcando responsablemente los objetivos cuantitativos y cualitativos a conseguir durante el año.
- Participar en el desarrollo de nuevos productos y mantenimiento de los productos de continuidad en nuestro catálogo.
- Facilitar las herramientas necesarias a la red de oficinas para la comercialización de los productos (manuales, ficha de producto, protocolo comercial, procedimientos).
- Mantenimiento y actualización del protocolo comercial mediante el trabajo conjunto entre las unidades del área.
- Contribuir al desarrollo de piezas de creatividad con la finalidad de dinamizar los productos en comercialización que lo requieran.
- Estudio de mercado y competencia para la creación y lanzamiento de nuevos productos adaptados a la actualidad del mercado.
- Gestión de campañas / acciones comerciales.
- Mantenimiento de canales online que sirvan de soporte a la publicitación de productos según se estime oportuno por la dirección del área.
- Dar soporte mediante los canales habilitados para ello a las consultas comerciales y operativas de los compañeros de la red de oficinas.
- Asesoramiento telefónico a clientes en planteamientos comerciales y operativos.
- Realización de visitas comerciales para ofrecer productos a clientes actuales y/o potenciales o dar formación de algún producto específico.
- Confección de ofertas comerciales con condiciones especiales para determinados productos y clientes.

- Formación a compañeros sobre productos y campañas.
- Seguimiento, medición y análisis de resultados de los productos gestionados.
- Valorar junto con el equipo de la unidad posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros o clientes.

## 24. GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO Y CONSUMO

### Misión

En Cajasiete satisfacemos las necesidades financieras de las personas. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. La gestión de medios de pago y consumo contribuye a conseguirlo tratando a nuestros clientes de manera excelente, aportándoles valor mediante la comercialización de los productos y servicios que necesitan y realizando las gestiones oportunas para asegurar su satisfacción. Todo ello con la base de una atención excelente a los compañeros de la red de oficinas de Cajasiete.

### Principales tareas y responsabilidades

- Valoración de modificaciones de condiciones en acuerdos de Medios de Pago, enviadas a través de circuito internos y que superen las atribuciones de las oficinas.
- Elaboración y gestión de campañas comerciales
- Gestión de la comunicación de las novedades comerciales y operativas de medios de pago.
- Definición de las condiciones de los productos, para realizar propuestas y estrategias de comercialización.
- Asesoramiento a las oficinas en cuestiones comerciales y operativas, a través de gestión telefónica, de CAUs y de visitas presenciales.
- Asesoramiento a los clientes en cuestiones comerciales y técnicas, a través de gestión telefónica, de correo electrónico y de visitas presenciales.
- Definición de ofertas comerciales para clientes actuales y potenciales con condiciones especiales
- Mantenimiento del Protocolo Comercial que sirve como soporte a las oficinas.
- Seguimiento, estudio y elaboración de informes sobre la competencia
- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Control de los clientes con operaciones denegadas y con perfiles definidos para ofertar soluciones comerciales.
- Análisis de comercios y tarjetas de crédito inactivas para su reactivación.
- Definición de objetivos comerciales a cumplir por producto (KPIs).
- Gestión, control y custodia documental de los acuerdos comerciales firmados por la entidad (proveedores, organismos públicos, etc) referentes a medios de pago.
- Revisión de catálogo y solicitud de modificación de las tarifas (y sus condiciones) en el sistema informático, así como la creación de nuevas tarifas.
- Seguimiento de las campañas
- Elaboración de informes periódicos para el seguimiento de la Unidad. Comisiones generadas por TPVs (inactividad, DCC, etc) y tarjetas (Mantenimiento, traspaso a cuenta, etc) e intereses generados en tarjetas de crédito (SCP, pago aplazado).
- Control del programa de fidelización de medios de pago, a través de los acuerdos con los asociados de la entidad.
- Elaboración de la planificación comercial anual.
- Gestión y actualización de los productos de medios de pago dentro de la herramienta de convenios de la entidad.
- Gestión de incidencias en medios de pago a través CAUs, remitidas por las oficinas.
- Control de facturación de proveedores externos derivados de la propia actividad.

## 25. ASESORAMIENTO DE SEGUROS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Asesoramiento de seguros contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del segmento de su Zona.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión directa con las oficinas para asesoramiento personal sobre la marcha de los objetivos comerciales (descubrimiento de las debilidades y fortalezas de cada una de ellas).
- Seguimiento de los objetivos y campañas en las oficinas y global de la zona que le corresponda.
- Asesoramiento comercial a las oficinas (presencial, por correo y/o telefónicamente).
- Formación comercial a oficinas (presencial o telemática).
- Resolución de incidencias vía CAU, correo electrónico y/o teléfono (consultas varias, comparativas para el mantenimiento de clientes, gestión y elaboración de cotizaciones, gestión de incidencias comerciales, siniestros pyme).
- Asistencia a las reuniones de zona (reunión del Director de Zona con sus oficinas) para realizar el seguimiento y puesta en común de los objetivos comerciales así como la presentación de nuevos productos y/o campañas.
- Asistencia a las reuniones del equipo de la Unidad, en las que se realizará un seguimiento de los objetivos comerciales y campañas comerciales , así como cualquier otro aspecto importante para el buen desarrollo de las acciones comerciales.
- Colaborar en la creación y/o gestión de las campañas comerciales propias o procedentes de la compañía (Seguros RGA, Banco Cooperativo, etc)
- Colaborar en la creación y/o puesta en comercialización de nuevos productos / servicios propios o procedentes de la compañía ( Seguros RGA. Banco Cooperativo, etc)
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos / servicios en el Protocolo Comercial y la página web pública.
- Lectura y en su caso transcripción interna de las circulares de grupo (temas operativos, normativos o comerciales).
- Atención telefónica a oficinas y clientes
- Visitas a clientes para la captación y asesoramiento.
- Visitas a oficinas para la colaboración en la consecución de objetivos, recordatorio de las técnicas y herramientas internas (CRM, Sinergia, etc)
- Planificación visitas con clientes, formación, dudas y aclaraciones, gestiones e incidencias puntuales.
- Facilitar el uso de herramientas internas (CRM, sinergia, etc) y su seguimiento.
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte (RGA, Banco Cooperativo, etc).

## 26. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión del Área de Negocio contribuye a esa misión mediante el desarrollo y mantenimiento constante de un amplio catálogo de productos que se adapten a las necesidades financieras de cada persona. Aportando herramientas que faciliten la comercialización de esos productos y permitiendo que ese valor cualitativo ofrecido al cliente se convierta en rentabilidad y ello a su vez revierta en empleo de calidad para todos los empleados de la entidad y beneficio social para nuestra comunidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Colaborar con el gerente y el responsable de la unidad en la elaboración del plan comercial anual, marcando responsablemente los objetivos cuantitativos y cualitativos a conseguir durante el año.
- Participar en el desarrollo de nuevos productos y mantenimiento de los productos de continuidad en nuestro catálogo.
- Facilitar las herramientas necesarias a la red de oficinas para la comercialización de los productos (manuales, ficha de producto, protocolo comercial, procedimientos).
- Dar soporte mediante los canales habilitados para ello a las consultas comerciales y operativas de los compañeros de la red de oficinas.
- Realizar las tareas diarias en concordancia con el cumplimiento de las normas de seguridad y con la normativa tanto interna como legal en la parte que se pueda ver afectada (prevención de blanqueo de capitales, Mifid, ...)
- Seguimiento, medición y análisis de resultados de los productos gestionados.
- Valorar junto con el equipo de la unidad posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros-
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Gestionar las diversas bases de datos de Negocio, dando soporte a la red comercial.
- Revisión periódica sobre acuerdos en los distintos productos comercializados por la entidad, eliminando aquellos que se encuentren en mal uso o en situación de inactividad.
- Gestión operativa en la aprobación de productos específicos (Organismos Públicos, Cuentas de Pago Básicas, Préstamos de colectivos,...)
- Recibir y subsanar incidencias operativas generadas por las herramientas gestionadas en la unidad (Precios por segmento, IRIS, PGA,...)
- Llevar el control y seguimiento de las facturas y presupuesto del Área.
- Dar soporte a aquellas unidades de producto que, en ausencia de personal (por vacaciones, bajas,...) requieran de colaboración en gestiones de su día a día.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades

## 27. RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Responsable de Planificación contribuye satisfaciendo las necesidades de información, gestión y seguimiento de Cajasiete a las personas que forman nuestra entidad, realizando a su vez el seguimiento de la misma de forma clara, fiable, veraz, relevante, comparable, suficiente y oportuna, con el objetivo de que dicha información sirva, no sólo para el seguimiento de la actividad comercial y de los objetivos, sino para facilitar la toma de decisiones estratégicas, encaminadas a la mejora de los resultados previstos por la Entidad.

### Funciones y responsabilidades

- Responsable de la implantación del modelo CRM, tanto en la parte operacional como analítica así como el mantenimiento del mismo una vez implantado.
- Formación en CRM: coordinación y formador.
- Responsable del alta, mantenimiento y supervisión de las campañas multicanal en CRM, aplicando las políticas Comerciales que la Entidad, a través del Área de negocio, ha diseñado para su implantación en la red comercial.
- Administración del CRM: Parametrización, selección y validación de sus algoritmos, así como explotación de los modelos de propensión y Big Data para poner a disposición de la Entidad datos más precisos y enriquecidos.
- Búsqueda, extracción, tratamiento y publicación de todo tipo de información de utilidad comercial, tanto periódica como específica, estandarizada o bajo demanda.

- Carterización de los clientes de la entidad según los criterios del Área comercial, poniendo a disposición los informes necesarios para el seguimiento de dicha cartera.
- Gestión eficiente de las herramientas de gestión internas (sinergia, CRM, etc).
- Colaboración con el desarrollo de nuevos proyectos encaminados a la mejora continua de la información, tanto de forma proactiva como en coordinación con otras Unidades o Departamentos.
- Gestión eficiente de incidencias y CAUs.
- Apoyo a la red comercial en reuniones de zona o del Área Comercial.
- Colaboración y participación con la Unidad para la elaboración de su Plan de Negocio Anual.
- Colaboración en la elaboración y gestión de proyectos.
- Colaboración en el seguimiento del negocio y de los objetivos de mi unidad.

## 28. GESTIÓN DE AHORRO E INVERSIÓN

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de ahorro e inversión contribuye a conseguirlo a través de la creación, gestión de productos propios de ahorro de Cajasiete, y facilitando y personalizando la información de los productos de inversión del Banco y de Gescooperativo, e impartiendo la formación sobre estos a toda la red comercial y diferentes unidades. Además, participa en la responsabilidad de la gobernanza y motor de cumplimiento de productos MiFID, así como del Programa de Asesoramiento PGA, aso como contribuye a la elaboración y seguimiento del plan de negocio anual, donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos en lo relativo a productos de ahorro e inversión (fondos de inversiones, valores, pasivo, estructurados).

### Tareas y responsabilidades

- Gestión diaria de los productos de Ahorro e Inversión (tareas administrativas propias de la Unidad, resolución de tickets, dudas e incidencias)
- Bajo la supervisión de la persona responsable de la Unidad, participar en las tareas relacionadas con:
  - la gobernanza y motor de cumplimiento normativo de productos MiFID
  - el Programa de Asesoramiento PGA y productos MiFID
  - la creación de productos y/o servicios
  - la dinamización comercial de los productos y/o servicios
  - el seguimiento del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para la unidad o para la red comercial que estén relacionados con la unidad
  - la formación a la red comercial sobre los productos que son competencia de la unidad
  - la relación con las empresas del grupo, RSI, BCE y RGA
- Realizar análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas en la Unidad o en el Área de Negocio.

## 29. GESTIÓN DE NEGOCIO INTERNACIONAL Y EMPRESAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión de negocio internacional y empresas contribuye a esa misión mediante el desarrollo y mantenimiento constante de un amplio catálogo de productos que se adapten a las necesidades financieras de cada persona. Aportando herramientas que faciliten la comercialización de esos productos y permitiendo que ese valor cualitativo ofrecido al cliente se convierta en rentabilidad y ello a su vez revierta en empleo de calidad para todos los empleados de la entidad y beneficio social para nuestra comunidad.

### Tareas específicas de la persona Especialista en segmento Empresas y Negocio Internacional

- Responsable de los productos y servicios del segmento Empresas y Negocio Internacional.
- Asesoramiento y apoyo a oficina sobre productos y servicios del segmento.
- Dinamizador de la comercialización de productos y servicios del segmento.
- Seguimiento de la producción nueva de productos del segmento.
- Desarrollo de productos y servicios del segmento.
- Desarrollo de campañas, seguimiento y resultados de las mismas, realizando informe final de campaña que proporcione feedback del resultado.
- Desarrollo e implantación nuevos productos y servicios Negocio Internacional.
- Responsable del desarrollo, implantación y seguimiento de la versión sostenible de los productos y servicios del segmento así como de Negocio Internacional.
- Organizador de jornadas para clientes y no clientes enfocadas a captación de clientes y reforzar imagen de entidad en este segmento/productos.
- Liderar reuniones con unidades comerciales especializadas, Banca Empresas y Banca Privada, para generar sinergias y generar feedback del asesoramiento a clientes de estas unidades.
- Responsable de la planificación comercial del segmento y de Negocio Internacional.
- Responsable de la planificación de desarrollo de negocio del segmento.
- Liderar, o en su caso ser integrante de equipo, para desarrollo de negocio de segmentos estratégicos.
- Resolución de tickets apolo de la Unidad.
- Formación de productos y servicios del segmento a otras unidades, departamentos y a la red comercial.
- Participación en reuniones del área comercial para presentar nuevos productos y servicios del segmento y Negocio Internacional.
- Participación en reuniones del área comercial para dinamizar la comercialización de productos y servicios del segmento.
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos/servicios y sus condiciones en el Protocolo Comercial.
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de productos y servicios y sus condiciones en la web.
- Responsable de programas/herramientas para obtener información del segmento (Programa SABI)
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte (Banco Cooperativo, FEI, ICO, Ruralrenting).
- Seguimiento de la competencia en los productos (tipología y condiciones) del segmento y Negocio Internacional.
- Coordinación con unidad de marketing para imagen del segmento.
- Participación en la estrategia de la entidad en lo referente al segmento y Negocio Internacional.
- Promover y asistir a las reuniones de los diferentes departamentos de la entidad para asegurar la comunicación fluida entre unidades.
- Responsable del mantenimiento y actualización de la herramienta para realizar ofertas de los productos y servicios del segmento.

## 30. GESTIÓN DE PARTICULARES Y NEGOCIO HIPOTECARIO.

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión de particulares y negocio hipotecario contribuye a esa misión mediante el desarrollo y mantenimiento constante de un amplio catálogo de productos que se adapten a las necesidades financieras de cada persona. Aportando herramientas que faciliten la comercialización de esos productos y permitiendo que ese

valor cualitativo ofrecido al cliente se convierta en rentabilidad y ello a su vez revierta en empleo de calidad para todos los empleados de la entidad y beneficio social para nuestra comunidad.

### **Tareas Específicas de la persona Especialista en segmentos Particulares y Autónomos/Profesionales y en Negocio Hipotecario.**

- Responsable de los productos y servicios del segmento Particulares, y del Catálogo Hipotecario (en adelante catálogo) del segmento.
- Responsable de los productos y servicios del segmento Autónomos/Profesionales.
- Asesoramiento y apoyo a oficina sobre productos y servicios de los segmentos.
- Dinamizador de la comercialización de productos y servicios de los segmentos.
- Seguimiento de la producción nueva de productos de los segmentos.
- Creación y desarrollo de productos de los segmentos y del Negocio Hipotecario.
- Desarrollo de campañas, seguimiento y resultados de las mismas, realizando informe final que proporcione feedback del resultado.
- Desarrollo e implantación nuevos productos y servicios para los segmentos.
- Creación, desarrollo y mantenimiento de la versión sostenible de los productos de los segmentos.
- Responsable de actualización de tipos de interés del catálogo.
- Dinamizador y responsable de contacto y seguimiento con prescriptores hipotecarios.
- Responsable de la planificación comercial de los segmentos.
- Responsable de la planificación de desarrollo de negocio de los segmentos.
- Liderar, o en su caso ser integrante de equipo, para desarrollo de negocio de segmentos estratégicos.
- Resolución de tickets apolo de la unidad.
- Formador de productos y servicios de los segmentos y del catálogo a otras unidades, departamentos y a la red comercial.
- Participación en reuniones del área comercial para presentar nuevos productos y servicios.
- Participación en reuniones del área comercial para dinamizar la comercialización de productos y servicios de los segmentos.
- Promover y/o participar en la celebración de jornadas para impulsar el negocio de los segmentos
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de los productos/servicios y sus condiciones, así como su publicación en el Protocolo Comercial.
- Coordinar el alta, mantenimiento y actualización de productos y servicios en la web.
- Responsable de programas/herramientas para obtener información de los segmentos.
- Persona de contacto entre las oficinas y entidades de soporte, como BCE.
- Seguimiento de la competencia en negocio hipotecario.
- Coordinación con unidad de marketing para imagen del segmento particulares y catálogo.
- Participación en la estrategia de la entidad en lo referente a los segmentos y catálogo.
- Promover y asistir a las reuniones de los diferentes departamentos de la entidad para asegurar la comunicación fluida entre unidades.
- Coordinador y supervisor de mantenimiento y actualización de la herramienta para realizar ofertas de los productos y servicios de los segmentos.

## **31. GERENCIA DE AGRARIO**

### **Misión**

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gerencia de agrario contribuye a conseguirlo diseñando y creando productos/servicios a medida que satisfagan sus necesidades, analizando los protocolos operativos y comerciales de manera interna con el objetivo de realizar las mejoras necesarias en cada ámbito.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaborar plan de negocio anual donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos
- Análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Creación de productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Dinamización comercial de los productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Realización de visitas comerciales de forma coordinada con el personal de las oficinas, con el objetivo general de incrementar el volumen de negocio, aumentar la base de clientes y/o la rentabilidad de la Entidad.
- Supervisar, dirigir y coordinar al personal asignado a su cargo, liderando con el ejemplo, dándoles responsabilidades y ayudándoles a crecer profesionalmente.
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas por el Director de Negocio.
- Nexos de unión entre las empresas de grupo y nuestros intereses RSI, RGA y BCE, con reuniones periódicas de coordinación y debate, donde nos representamos y defendemos los intereses de nuestra Entidad.
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.

## 32. GERENCIA DE PRODUCTOS Y SEGMENTOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gerencia de productos y segmentos contribuye a conseguirlo en primer lugar; satisfaciendo las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes, diseñando y creando productos/servicios a medida que satisfagan sus necesidades, analizando los protocolos operativos y comerciales de manera interna con el objetivo de realizar las mejoras necesarias en cada ámbito y llevando a cabo la dinamización comercial de los productos que bajo su responsabilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaborar plan de negocio anual donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos
- Análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Creación de productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Dinamización comercial de los productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.

- Realización de visitas comerciales de forma coordinada con el personal de las oficinas, con el objetivo general de incrementar el volumen de negocio, aumentar la base de clientes y/o la rentabilidad de la Entidad.
- Supervisar, dirigir y coordinar al personal asignado a su cargo, liderando con el ejemplo, dándoles responsabilidades y ayudándoles a crecer profesionalmente.
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas por el Director de Negocio.
- Nexo de unión entre las empresas de grupo y nuestros intereses RSI, RGA y BCE, con reuniones periódicas de coordinación y debate, donde nos representamos y defendemos los intereses de nuestra Entidad.
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC,

## 33. GERENCIA DE MEDIOS DE PAGO Y CONSUMO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La gerencia de Medios de pago y consumo contribuye a conseguirlo en satisfaciendo las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes, diseñando y creando productos/servicios a medida que satisfagan sus necesidades, analizando los protocolos operativos y comerciales de manera interna con el objetivo de realizar las mejoras necesarias en cada ámbito y llevando a cabo la dinamización comercial de los productos que bajo su responsabilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaborar plan de negocio anual donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos
- Análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Creación de productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Dinamización comercial de los productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Realización de visitas comerciales de forma coordinada con el personal de las oficinas, con el objetivo general de incrementar el volumen de negocio, aumentar la base de clientes y/o la rentabilidad de la Entidad.
- Supervisar, dirigir y coordinar al personal asignado a su cargo, liderando con el ejemplo, dándoles responsabilidades y ayudándoles a crecer profesionalmente.
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas por el Director de Negocio.
- Nexo de unión entre las empresas de grupo y nuestros intereses RSI, RGA y BCE, con reuniones periódicas de coordinación y debate, donde nos representamos y defendemos los intereses de nuestra Entidad.
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 34. GERENCIA DE SEGUROS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores.

La gerencia de Negocio contribuye a conseguirlo en primer lugar; satisfaciendo las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes, diseñando y creando productos/servicios a medida que satisfagan sus necesidades. En segundo lugar; analizando los protocolos operativos y comerciales de manera interna con el objetivo de realizar las mejoras necesarias en cada ámbito. Y en tercer lugar; llevando a cabo la dinamización comercial de los productos que bajo su responsabilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaborar plan de negocio anual donde se establecerán los objetivos generales a conseguir, tanto cuantitativos como cualitativos
- Análisis de la competencia
- Detectar posibles vías de negocio no exploradas
- Recoger sugerencias de clientes y empleados para la mejora de los productos actuales de la Entidad
- Creación de productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Dinamización comercial de los productos y/o servicios
- Responsabilizarse del cumplimiento y grado de consecución de los objetivos que hayan sido fijados para su unidad o para la red comercial que estén relacionados con su unidad.
- Realización de visitas comerciales de forma coordinada con el personal de las oficinas, con el objetivo general de incrementar el volumen de negocio, aumentar la base de clientes y/o la rentabilidad de la Entidad.
- Supervisar, dirigir y coordinar al personal asignado a su cargo, liderando con el ejemplo, dándoles responsabilidades y ayudándoles a crecer profesionalmente.
- Comunicar a las otras unidades de negocio cualquier oportunidad de negocio potencial detectada en acciones comerciales realizadas a clientes de su unidad, facilitando el contacto comercial y toda la información necesaria.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional sean convocadas por el Director de Negocio.
- Nexo de unión entre las empresas de grupo y nuestros intereses RSI, RGA y BCE, con reuniones periódicas de coordinación y debate, donde nos representamos y defendemos los intereses de nuestra Entidad.
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 35. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Administración de Negocio contribuye a esa misión con la gestión de herramientas y procedimientos que permitan la comercialización de productos de manera eficiente y regulada, mediante el control de aplicaciones encargadas de aplicar las condiciones comerciales establecidas en cada momento y siempre siendo fieles al cumplimiento normativo que exigen las distintas políticas reguladoras (Gobernanza de productos y Política de

comunicación comercial).

## Principales tareas y responsabilidades

- Hacer de nexo entre las Unidades responsables de producto y el resto de áreas de la entidad con el fin dotar a los productos con la mejor operativa, con procesos eficientes y cumpliendo la normativa específica.
- Gestión eficiente de las herramientas de información, seguimiento y control internas (sinergia, centro de información, PGA, simuladores, etc).
- Gestión eficiente del catálogo de productos y resto de aplicaciones encargadas del control operativo de los productos.
- Coordinar entre las distintas áreas implicadas, cualquier tipo de incidencia operativa que afecte directamente a algún producto de negocio (cestas, precios por segmento, valoración de condiciones,...) para subsanarla lo antes posible.
- Funciones enfocadas al cumplimiento de las distintas políticas que afectan al Área de Negocio: Gobernanza de Productos y Política de comunicación. Entre ellas:
  - Revisión periódica de las propias políticas, actualizando su contenido conforme a las distintas actualizaciones de la norma o a causa de requerimientos por parte de auditorías.
  - Mejorando y adaptando procedimientos internos para la correcta gestión del lanzamiento de productos, modificación de condiciones y campañas publicitarias.
  - Validación del cumplimiento de los aspectos normativos en la difusión y publicidad de productos y servicios financieros, con la revisión/actualización de legales publicitarios, así como con la gestión de Autocontrol.
  - Actualizando y custodiando el catálogo de productos de la entidad.
  - Actualizando y custodiando el Registro Interno de la Publicidad.
- Comunicación a clientes en materia de cumplimiento normativo ante cambio de condiciones: revisión de cartas por cambio de condiciones en contratos, extracción o revisión del público objetivo y solicitud de envío al departamento de Organización.
- Gestión y control de diversas bases de datos necesarias para la canalización de solicitudes de la red de oficinas (extratipos de activo, autorizaciones de negocio, incidencias por liquidaciones y cambios de centro)
- Apoyo a la red comercial con la elaboración de manuales o formaciones siempre que se produzca algún cambio operativo.
- Responsable del sistema de Autorizaciones de Negocio
- Responsable de la gestión Administrativa de cambios de centro .
- Corresponsable de implantación de Precios por Segmento, con la participación activa en los grupos de trabajo, impulsando y promoviendo la mejora constante de la aplicación.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Dar soporte a aquellas unidades de producto que, en ausencia de personal (por vacaciones, bajas,...) requieran de colaboración en gestiones de su día a día.
- Llevar un control y seguimiento constante sobre la liquidación de la comisión de mantenimiento de cuentas.
- Colaboración en la elaboración del plan de negocio anual
- Colaboración en la elaboración y gestión de proyectos
- Colaboración en el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de mi unidad
- Responsable de determinados proyectos
- Gestión eficiente de incidencias y CAUs.

## 36. DIRECCIÓN DE NEGOCIO

### Misión.

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La dirección de negocio contribuye a ello mediante la creación y adaptación de

productos transparentes y completamente adaptados a nuestra realidad económica y social. El apoyo y prestación de soporte constante tanto a la red de oficinas como al resto de unidades y departamentos y el desarrollo y planteamiento de nuevas soluciones y estrategias digitales para la pervivencia futura del modelo de Cajasiete .

### Principales tareas y responsabilidades

- Coordinar y llevar a cabo el despacho, asesoramiento, dirección y seguimiento de las Unidades de Negocio.
- Elaborar el plan de negocio anual a través de las planificaciones que realizan las Unidades del Área, identificando indicadores de negocio clave para cada uno de los segmentos, productos y canales y diseñando las estrategias y los planes de acción necesarios para conseguirlos.
- Medir la evolución de dichos indicadores y establecer medidas de mejora y optimización en los productos, servicios y canales, en caso de que fuera necesario.
- Asegurar a la Red de Oficinas el asesoramiento y apoyo permanente en cuando a condiciones, tarifas y operativa relativas a operaciones de pasivo, operaciones de riesgo con clientes y prestación a clientes de servicios financieros, de acuerdo con la normativa interna de la Entidad y la externa vigente en cada momento.
- Mantenerse informado y analizar los productos y servicios, campañas de promoción y publicidad desarrolladas por la competencia. Realizar análisis e interpretaciones operativas de las tendencias del mercado, la competencia y los clientes.
- Proponer el lanzamiento de nuevos productos y servicios.
- Promover y recomendar las acciones y campañas de promoción y comunicación.
- Potenciar la innovación constante y la integración de las nuevas tecnologías en todos los productos, servicios y canales.
- Colaborar con el resto de áreas y staff en materia de presupuestación de ingresos, inversiones, gastos y volumen de operaciones generadas por los distintos canales.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con las empresas del Grupo (RSI, BCE, RGA, RTV), especialmente con aquellas áreas que desarrollen funciones de apoyo y soporte directamente relacionadas con su actividad.
- Coordinar la publicación de las campañas comerciales de la entidad así como el cronograma de las mismas.
- Seguimiento y coordinación del lanzamiento de nuevos productos y de modificaciones significativas sobre los mismos
- Seguimiento de la competencia en los productos no asignados a unidades específicas
- Coordinación general de la información comercial que desde las Unidades de Negocio se ofrece a las oficinas

## 37. DIRECCIÓN DE EXPANSIÓN

### Misión.

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La dirección de expansión contribuye a ello liderando y gestionando la estrategia de expansión de Cajasiete en la provincia de Las palmas y Madrid, identificando oportunidades de crecimiento y desarrollo de negocio en nuevos mercados y segmentos, asegurando la rentabilidad y sostenibilidad de la compañía.

### Principales tareas y responsabilidades

- Desarrollo de Estrategias de Expansión: Crear y ejecutar planes estratégicos para la expansión, la diversificación de productos y servicios y el desarrollo de alianzas estratégicas.
- Análisis de Mercado: Realizar análisis exhaustivos de los mercados potenciales, evaluando factores económicos, competencia, riesgos y oportunidades.
- Gestión de Proyectos: Supervisar los proyectos de expansión, asegurando que se cumplan los plazos, presupuestos y objetivos establecidos.
- Colaboración Interdepartamental: Trabajar estrechamente con otros departamentos para garantizar una implementación exitosa de las estrategias de expansión.

- Negociación y Relaciones Externas: Representar a la entidad en negociaciones clave y establecer relaciones sólidas con socios, proveedores y otras entidades relevantes.
- Informes y Presentaciones: Elaborar informes detallados sobre el progreso y resultados de las iniciativas de expansión, presentándolos a la alta dirección y otros stakeholders.

## 38. SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

### Misión.

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Subdirección comercial contribuye apoyando a la dirección comercial en la gestión y desarrollo de la estrategia comercial de Cajasiete, con el fin de maximizar la rentabilidad, mejorar la relación con los clientes y garantizar la consecución de los objetivos comerciales de la entidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Apoyo en la Estrategia Comercial: Colaborar en el desarrollo e implementación de la estrategia comercial, asegurando su alineación con los objetivos generales de la entidad.
- Gestión de Equipos de Venta: Supervisar y motivar a los equipos de ventas de las sucursales, asegurando el cumplimiento de los objetivos comerciales.
- Análisis de Rendimiento: Evaluar el rendimiento de las actividades comerciales, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas.
- Formación y Desarrollo: Coordinar la formación y el desarrollo profesional de los equipos de ventas, garantizando un alto nivel de conocimiento del producto y habilidades comerciales.
- Relaciones con Clientes: Mantener y desarrollar relaciones clave con clientes, identificando y aprovechando oportunidades de negocio.
- Reportes y Control: Elaborar reportes periódicos sobre el desempeño comercial y controlar el presupuesto del departamento.
- Innovación Comercial: Proponer y evaluar nuevas iniciativas o productos que puedan generar ventajas competitivas para la entidad.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ÁREA DE MEDIOS

## 39. GESTIÓN DE VALORES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Valores contribuye a la misión de Cajasiete mediante un servicio especializado y cualificado en las operaciones de Fondos de Inversión y Valores, facilitando los medios de control, procedimientos e interlocución con el Departamento de Banca Privada.

### Principales tareas y responsabilidades

- Revisión altas nuevas estructurados desde Banca Privada.
- Seguimiento de vencimientos.

- Cuadre de cuentas de estructurados.
- Contabilización en SGT de estructurados.
- Seguimientos de costes de estructurados.
- Firma virtual contratos estructurados y confección de plantillas valoraciones.
- Cuadros de cuentas de valores mensuales: Estado M-4. Estados Trimestrales y Semestrales S-2.
- Conciliaciones con cuentas del Banco Cooperativo.
- Ampliaciones de capital y dividendos flexibles: emisión de circular y gestión operativa.
- Negociación de tarifas especiales de compra venta y/o custodia.
- Abuso de mercado-CENTINELA.
- RIC ( Reglamento de conducta interna) Confección de resguardos para recoger firma
- Controles MIFID y CNMV –cumplimiento normativo.
- Gestor de incidencias de valores y estructurados.
- Gestión de base de datos de pignoraciones de valores y fondos.
- Contabilización facturas valores.
- Gestión de órdenes de valores internacionales.
- Gestión CAUs de valores.
- Atención telefónica consultas oficinas.
- Confección y actualización de manuales.
- Desarrollo e implicación de nuevas circulares y proyectos.
- Resolución de incidencias que se tramitan por Cau (Notes).
- Anualmente:
  - Presentación de estados ante la CNMV.
  - Auditoría
  - Auditoría KPMG
  - Contratación /Vencimientos/Seguimiento de cupones de Bonos para dotar RIC.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 40. GESTIÓN DE CARTERA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Cartera contribuye a la misión de Cajasiete mediante un servicio especializado y cualificado en la gestión operativa de los productos de Descuento Comercial, Certificaciones de Obra, C19 anticipados y Confirming facilitando los medios de control, procedimientos e interlocución entre Cartera Central BCE, Área de Riesgos y las oficinas.

### Principales tareas y responsabilidades

- Comprobar y corregir los efectos devueltos por datos faltantes y erróneos.
- Gestionar el gestor de incidencias de los centros de Servicios Centrales y de la cuenta administrativa de cartera y contabilidad.
- Comprobar y tratar los abonos recibidos en la cuenta de endosos de la Entidad.
- Control y gestión diaria de las remesas de C19 anticipado que se encuentran rechazadas.

- Re-liquidar los efectos impagados a petición del Analista de Riesgos.
- Gestionar las Certificaciones de Obras: Solicitud de autorización a riesgos, abono y cancelación.
- Tratar las remesas de pagarés mediante la comprobación de los datos, firmas, documentación adjunta y la aplicación de los sellos correspondientes para su envío al BCE.
- Revisar a través del centro de información los listados de Efectos enviados el notario, efectos devueltos en el día, efectos modificados y reclamados en el día, remesas pendientes de liquidar, remesas descuadradas, efectos rechazados con errores, facturas confirming pendientes de tratamiento y ficheros de facturas confirming rechazados.
- Seguimiento de las remesas abonadas en oficina y que aún no han llegado a Cartera para su tratamiento.
- Abonar las remesas de descuento comercial de aquellos clientes “especiales”.
- Tratamiento efectos impagados y reclamados recibidos desde el BCE.
- Tratamiento de remesas de efectos rechazados desde el BCE.
- Cuadre mensual de cuentas administrativas.
- Complimentar y pagar los timbres a través del modelo.
- Establecer mejoras en los procedimientos internos del departamento.
- Resolver cualquier tipo de duda o incidencia de la oficina ya sea a través de CAU, teléfono o correo.
- Resolver las incidencias con los ficheros remitidos por los clientes de Confirming.
- Atender las solicitudes de remesas rechazadas de Confirming.
- Realizar el cuadro de las cuentas administrativas de Confirming.
- Modificación de vencimientos u otros datos de efectos descontados.
- Modificación de vencimiento de las facturas Confirming.
- Contar con conocimientos específicos sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de cumplimiento penal, en general y en concreto, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y de la Política de Cumplimiento Penal aprobada por el Consejo Rector.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 41. GESTIÓN DE EXTRANJERO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Apoyo Operativo Extranjero contribuye a la misión de Cajasiete mediante un servicio especializado y cualificado en las operaciones de Comercio Exterior (Ordenes de pago, Créditos documentarios, Remesas de importación, tratamiento de la moneda extranjera, etc.), facilitando los medios de control, procedimientos e interlocución entre las oficinas, los clientes, Banca de Empresas y Comercio Exterior del BCE.

### Principales tareas y responsabilidades

- Control y abono de las órdenes de pago recibidas en el día y controles de PBC sobre las mismas.
- Control y abono de las OMF recibidas a lo largo del día superiores a 30.000 euros o con incidencias y controles de PBC sobre las mismas.
- Control de los pagos recibidos de las remesas de exportación dadas de alta y liquidar las mismas.
- Descargar listado de comisiones de operaciones de extranjero cedidas al BCE y cobrar todas aquellas el sistema no realiza automáticamente.
- Recepción de la moneda extranjera recibida desde oficina. Revisar que estén en circulación y que no se encuentren en estado deteriorado. Si no están correctos, realizar de nuevo la operación de venta y devolución a oficina.
- Compra de billetes a la entidad CecaBank en función de las existencias disponibles en Servicios Centrales.

- Cheques extranjeros ingresados en firme desde oficina: Controlar que todos sean enviados desde oficina a SSCC. Una vez recibidos, revisar su estado, sacar copias de los mismos y sus liquidaciones para enviar al BCE.
- Remesas de importación: Dar de alta las mismas, avisar a oficina/cliente de la recepción de esta y controlar las fechas de pago para realizar el mismo.
- Remesas de exportación: Dar de alta las mismas, avisar y enviar al BCE.
- Créditos documentarios: Actuar como intermediarios en las gestiones entre los clientes y el BCE.
- Seguros de cambio: Informar al cliente/oficina del procedimiento del mismo, pactar cambio con mesa (BCE), gestionar los contratos asociados al Seguro de Cambio, cobrar comisiones.
- Refinanciación de importación: Todas aquellas refinanciaciones solicitadas por las oficinas a los analistas y autorizadas por ellos son realizadas desde el Dpto. de Extranjero.
- Gestión diaria de mensajes swifts: Gestionar todos los Swift recibidos, dar respuesta e iniciar mensajes.
- Resolución de incidencia vía cau, correos y llamadas de oficinas, así como consultas e incidencias de otros Departamentos.
- Pactar cambio on line de las operaciones realizadas por las oficinas.
- Cuadre trimestral de las cuentas contables de Extranjero.
- Cuadre y reparto anual de comisiones de operaciones de extranjero a las distintas oficinas.
- Cuadre de apuntes de las conciliaciones de las cuentas tesoreras en divisa.
- Control de circulares internas y externas, y llevar a cabo las gestiones oportunas.
- Impartir formación de Extranjero en apoyo al Departamento de Empresas.
- Atención de solicitudes de moneda extranjera por parte de las oficinas.
- Seguimiento de envíos/retiradas de moneda extranjera entre oficinas: Billetes enviados desde oficina sin retirar por el sistema, envíos a oficinas sin entrada, billetes retirados de oficina sin envío físico, faltantes/sobrantes.
- Controles semanales de stocks en oficinas
- Apoyo en descuadres de oficina en moneda extranjera (Riesgo operacional).
- Gestión de la moneda extranjera que Prosegur recoge en los casinos. ( compra a los casinos por sistema y venta a su vez a CecaBank vía terminal financiero- cotización telefónica previa con CecaBank )
- Gestión de cheques devueltos desde BCE.
- Alta de IPFs en divisas. Seguimiento de las mismas. Aviso a oficinas de vencimientos próximos con simulación de tipos/plazos para su renovación.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 42. GESTIÓN DE INTERCAMBIO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Intercambio contribuye a la misión de Cajasiete mediante un servicio especializado y cualificado en el intercambio bancario de ficheros, cobros y pagos (transferencias, recibos, recaudación, embargos, etc), facilitando los medios de control, procedimientos e interlocución entre Cajasiete, las oficinas, resto de entidades y los Organismos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Controlar diariamente los cheques no truncables por importe e informar a las oficinas para que comprueben las firmas.
- Emitir las cartas de devolución de los cheques ingresados por los clientes por ruralvía y enviar a oficina.
- Informar a las oficinas de los cheques devueltos por datos erróneos para que corrijan los mismos.
- Consultar las cuentas administrativas de embargos, en caso de detectar saldo realizar el traspaso correspondiente.

- Informar a las oficinas de las remesas pendientes de liquidar a través de ruralvía para que nos den instrucciones de cómo actuar.
- Consultar los cheques devueltos fuera de plazo e informar a oficina con las instrucciones de las gestiones que deben llevar a cabo.
- Tramitar las reclamaciones de imágenes de cheques recibidas por otras entidades solicitando las mismas a oficina.
- Consultar el listado de C34 rechazados e informar a oficina.
- Consultar el listado de C19 rechazados e informar a oficina.
- Consultar las capturas diarias de los modelos del Gobierno de Canarias para detectar posibles errores de capturas e informar a oficina de las correcciones que deben realizar o documentación no recibida en el caso de algunos modelos.
- Seguimiento de los cheques superiores ingresados en el día por las oficinas y envío de las imágenes a las entidades libradas.
- Control y gestión de las Operaciones Diversas recibidas.
- Solicitar a otras entidades las imágenes de los cheques que los clientes solicitan a través de las oficinas.
- Procesar las fases de embargos de algunos organismos.
- Traspaso quincenal de las recaudaciones de los Ayuntamientos que tienen firmado convenio con la Entidad.
- Pago quincenal de la Recaudación de Hacienda, previamente se deben obtener los saldos y confirmar el borrador.
- Pago quincenal de la Recaudación del Gobierno de Canarias, previamente se deben obtener los saldos y elaborar las cartas.
- Corregir los errores del fichero del Gobierno de Canarias.
- Cuadrar quincenalmente los C19 emitidos por el Gobierno de Canarias.
- Resolver cualquier tipo de duda o incidencia de la oficina ya sea a través de CAU, teléfono o correo.
- Resolver las incidencias que trasladan los Organismos (Gobierno de Canarias, Hacienda, Consorcio de Tributos, Ayuntamientos, etc.), así como RSI.
- Gestión de embargos y requerimientos de cuentas, tpv y créditos.
- Consultar el listado de pensiones no abonables y retroceder las mismas.
- Cuadre trimestral de cuentas contables de intercambio.
- Control de circulares internas y externas, y llevar a cabo las gestiones oportunas.
- Realizar el pago a cada Organismo embargador de las facturaciones de TPV retenidas por embargos.
- Emisión de certificados solicitados a través de la BD de certificados.
- Elaborar los informes para los auditores sobre los saldos de sus clientes a cierre de ejercicio.
- Tramitar los cambios de domiciliación de pensiones de Las Palmas de Gran Canaria.
- Tramitar los cambios de domiciliación del Consorcio de Tributos.
- Preparar y enviar la Recaudación de la Seguridad Social.
- Realizar cuadro mensual de la Recaudación de la Seguridad Social.
- Presentar la comunicación de la Renta Básica de Emancipación.
- Emitir Certificado de saldos medios para La Mutua de Accidentes de Canarias.
- Realizar las transferencias que solicitan El Consorcio de Tributos, Cabildo de Tenerife, Ayuntamiento de La Laguna y Parlamento de Canarias.
- Cuadre de apuntes de las conciliaciones de las cuentas tesoreras en euros.
- Gestionar los embargos de organismos, entre ellos los específicos en IPF, la presentación de tercerías y requerimientos de información más complejos.
- Administrar el buzón de notificaciones, mediante la descarga de notificaciones y envío de los mismos a los departamentos correspondientes.
- Gestionar las peticiones de C43 realizadas por oficina o por otros departamentos, remitiendo los mismos.
- Gestionar el alta operativa de los C60, C63 y C43.
- Asistir a las reuniones convocadas por otros departamentos o áreas con la misión de mejorar procedimientos, participar en Planes de Acción compartidos y mantener una comunicación fluida entre Áreas.
- Impartir formación a los becarios.

- Desarrollar mejoras de los procedimientos actuales buscando la eficiencia y eficacia, así como la mejora en el servicio prestado a las oficinas, proyectos y Planes de Acción llevados a cabo en el departamento.
- Prestar apoyo en la resolución de incidencias a través del CAU.
- Control y gestión del cuadro de embargos de TPV semanalmente.
- Resolver incidencias que trasladan los diferentes Organismos.
- Masivo de comisión por petición de talonarios y control de las devoluciones.
- Realizar un control y gestión de las incidencias relacionadas con FRAUDE.
- Realizar control sobre las PNC pensiones no contributivas reclamadas por la TGSS.
- Gestionar peticiones de traslado de cuentas recibidas y emitidas.
- Administrar buzón TGSS (embargos)
- Control trimestral talonarios en estado impreso.
- Realizar control sobre las nóminas abonadas fuera de plazo (TGSS).
- Certificados Ayuda de Subvención al los productores de plátano.
- Extracto SCE
- Hacer calendario mensual de recaudaciones.

## 43. GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Medios de Pago contribuye a la misión de Cajasiete mediante un servicio especializado y cualificado, prestando soporte operativo en las operaciones de Medios de Pagos (Cajeros, TPV, tarjetas, etc), facilitando los medios de control, procedimientos e interlocución entre el Área Comercial, los clientes, la red de oficinas y Redsys

### Principales tareas y responsabilidades

- Control, seguimiento y liberación de facturación de tpv's diariamente.
- Instalación nueva y seguimiento de los tpv's a través de Redsys.
- Resolución de incidencias a través del SAO, CAU y vía telefónica.
- Gestión de solicitudes de baja de tpv's a través de Redsys.
- Gestión de modificaciones de condiciones y/o terminales de tpv's.
- Contribución con el dpto. de Negocios/Comercios para la mejora comercial y administrativa (front y back office) de cualquier novedad, campaña, etc que se refiera en temas de tpv's y tarjetas.
- Realizar controles para detectar posibles fraudes con tarjetas y tpv's.
- Gestión operativa en el alta de cajeros, así como la actualización de las modificaciones y comunicación a oficina.
- Plan de mejora para el Servicio de Atención a Oficinas (SAO).
- Gestión de incidencias de tpv's .
- Gestión de altas de tpv's virtuales y tpv's a través de pasarelas de pagos coordinando con el dpto. de Negocios/Comercios.
- Búsquedas/resolución efectivas de tecnologías de tpv's para ser instalados a nuestros clientes.
- Cobro mensual de comisiones de tpv's para tpv feria y cambio de terminal inferior a 1 año.
- Gestión de tarjetas recuperadas de propias y otras entidades.
- Gestión y control de avisos de RSI (ejemplo: factura recarga móviles).
- Conocimiento de gestión de incidencias por parte del dpto. Negocios/Comercios para poder así atender sus peticiones.
- Revisión de los estados Tasa de Intercambio y Descuento (TID) trimestralmente para posteriormente publicación en el Banco de España y de cara al público en la plataforma Ruralvía
- Gestión y revisión semestral de la existencia y petición a BCE de rollos de tpv's.

- Control de calidad de servicio prestado por parte de Redsys
- Instalación y condiciones especiales de tpv's para determinados clientes y colectivos identificados.
- Tramitación y seguimiento de reclamaciones de comercios.
- Gestión y tramitación de reclamaciones de cajeros con el dpto. de Contabilidad.
- Alta de partes al seguro por fraude en tarjetas. Seguimiento.
- Revisión seguros tarjetas. Partes en caso de siniestros.
- Incidencias en tarjetas virtuales.
- Análisis y control de envío de rollos de TPV a las oficinas
- Seguimiento y gestión de tarjetas no estampadas y tarjetas estampadas por incidencia a través de SAO o CAU
- Búsqueda de mejoras del dpto. de Medios de Pagos en las distintas operativas (ejemplo: SCP, tarjetas prepago, protocolo comercial, etc.)
- Enviar fichero mensual de los movimientos de la tarjeta.
- Cargos manuales a comercios por justificantes no presentados u otras causas.
- Conciliación con cuentas contables por expedientes de comercios y de tarjetas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 44. GESTIÓN DE GED

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores..

El departamento de Gestión Electrónica Documental (GED) contribuye a la misión de Cajasiete facilitando un soporte cualificado en la digitalización de documentación, garantizando una custodia fiel tanto original como digitalizada. Contribuye como facilitador de las medidas de control, procedimientos y alertas de documentación faltante de personas y expedientes, lo que garantiza mayor evidencia para un mejor conocimiento del cliente y el cumplimiento de las directrices implantadas por los departamentos de PBC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.

### Principales tareas y responsabilidades

#### Técnicas

- Digitalización y custodia de la documentación original firmada por los clientes y que llega de la red de oficinas.
- Digitalización de las escrituras de Préstamos Hipotecarias entregadas por las gestorías una vez tramitada la formalización en notaría y registro.
- Gestión diaria del CAU para resolución de incidencias de la red en cuanto a escaneo de documentación, alertas y documentación faltante de personas y expedientes.
- Tramitar las solicitudes delegadas de NIF Menores con la AEAT para la posterior alfabetización y apertura de cuentas.
- Revisión de NIF escaneados con fechas de vencimiento erróneas (listado reportado por PBC).
- Gestión diaria en la base de datos: "cajasiete\_documentacion", así como su actualización de NIF, NIE, Pasaporte en GED.
- Gestión "Saldo Abandonados" durante el año 2022-2023
- Atender las peticiones de información en relación a la información estructurada del SEPBLAC 2021. (listado reportado por PBC).
- Llamadas y cau categoría medios\_operaciones (diario).
- Declaraciones informativas ejercicios fiscales Entidad, depuración errores base datos entidad (anual).
- Soporte diario al Gerente de operaciones en requerimientos operativos.

- Colaboración en tareas temporales/eventuales de otros departamentos de Operaciones (según demanda o estacionalidad).
- Gestión de Alertas y Bloqueos , participando con otros departamentos como Organización y Prevención Blanqueo de Capital
- Escaneo de documentación de G.E.D. “sin retorno” generada en oficina en los propios Servicios Centrales (después de su escaneo, se destruye toda la documentación).

## 45. GESTIÓN DE OPERACIONES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El departamento de Gestión de Operaciones contribuye a la misión de Cajasiete facilitando un soporte operativo cualificado y especializado que facilita la gestión de clientes por parte de las oficinas. Además contribuye como facilitador de las medidas de control, procedimientos y alertas de documentación faltante de personas y expedientes, lo que garantiza mayor evidencia para un mejor conocimiento del cliente y el cumplimiento de las directrices implantadas por los departamentos de PBC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión diaria del CAU para resolución de incidencias de la red en cuanto a operativas diversas.
- Anticipo nómina funcionario.
- Bloqueos NIF.
- Residencias Fiscal.
- Gestión y control de los importes especialmente protegidos del FGD.
- Tramitar las solicitudes delegadas de NIF Menores con la AEAT para la posterior alfabetización y apertura de cuentas.
- Revisión de NIF escaneados con fechas de vencimiento erróneas (listado reportado por PBC).
- Declaraciones informativas ejercicios fiscales Entidad, depuración errores base datos entidad (anual).
- Soporte diario al Gerente de operaciones en requerimientos operativos.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 46. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SEGUROS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de Administración de Seguros contribuye a la misión de Cajasiete prestando apoyo operativo especializado y cualificado tanto a la red de oficinas como a la Unidad de Negocio-Seguros, y como facilitador de los procedimientos, coordinación, gestión operativa e interlocución con los gestores comerciales, RGA y Mutua Tinerfeña.

### Principales tareas y responsabilidades

- Recepción, gestión y envío de valija de la red de oficinas y de RGA.
- Cargar semanalmente la BD de recibos de Mutua Tinerfeña devueltos.
- Gestionar el cobro y la anulación de pólizas de recibos devueltos a través de la BD de recibos y del propio aplicativo de Mutua Tinerfeña.

- Gestionar en coordinación con Mutua Tinerfeña y los comerciales las altas, bajas y modificaciones de vehículos en flotas.
- Gestión del CAU y llamadas telefónicas: resolución de consultas e incidencias operativas, bonificaciones, gestiones con RGA y Mutua Tinerfeña, siniestros...
- Gestión del correo electrónico: gestiones de Mutua Tinerfeña, RGA (CAT), comerciales de Seguros...
- Cambios de centro: gestión de los cambios de centros en productos de seguros cuando están autorizados por el Director de Zona.
- Conciliación de la cuenta administrativa de seguros aplicando los abonos correspondientes.
- Conciliación de cuenta tesorera, detectando apuntes de Seguros (RGA) pendiente de ser correspondidos.
- Elaboración y redacción de manuales, procedimientos y protocolos acorde a la normativa vigente que sean de apoyo a la red o para uso interno.
- Control de stock de regalos para campañas vigentes.
- Colaboración en el presupuesto anual de la Ud. Seguros para campañas.
- Gestión y custodia de contratos de permanencia por campañas y bonificaciones de Planes de Pensiones.
- Control de facturas asociadas a las campañas.
- Coordinación de envíos de regalos a la red en valija.
- Seguimiento, control y gestión de siniestros de la caja en coordinación con el departamento de Infraestructura.
- Gestión del recobro de recibos devueltos por rescate que se adeudan en la cuenta tesorera de la entidad.
- Comunicar los Traspasos de salida de Planes de Pensiones y PPA.
- Revisión de circulares publicadas por RSI o RGA para comunicar a Operaciones o Gerente de Seguros si fuese necesario.
- Publicación de novedades operativas en Seguro en InformT
- Acudir a las reuniones que convoque el área de Negocio-Seguros para conocer la evolución a nivel entidad.
- Gestión de incidencias de la Tarifa Plana Multitranquilidad (recibos devueltos, inclusiones con efecto retroactivos...).
- Gestión de pedidos de los regalos correspondientes a cada campaña.
- Comunicación diaria de los recibos devueltos/impagados de RGA y RGA-Mediación y preavisos de anulaciones de póliza.
- Traspasos de Plan de Pensiones a PPA.
- Aportaciones extraordinarias a los Planes de Pensiones de compañeros de CajaSiete.
- Control y elaboración de Excel con las bonificaciones y regalos dadas a clientes y su retención fiscal para enviar a contabilidad.
- Aportar a Contabilidad facturas relacionadas a siniestros de la caja cuando RGA indemnice en la cuenta de la caja para poder cazar las facturas en las que hemos incurrido con las indemnizaciones de RGA.
- El quinto día hábil de cada mes se revisará el PORTICO para comprobar las pólizas que por siniestralidad serán anuladas por RGA en el plazo de 3 meses posteriores. Enviándose a cada oficina sus pólizas correspondientes con copia al asesor de zona e indicando la oficina que es en el asunto del correo.
- Gestión de expedientes por la Erupción del Volcán en la Isla de La Palma. Apertura de expedientes en la página web, gestión de documentación con el Consorcio de Compensación de Seguros, cliente y departamento de Riesgos, seguimiento en Excel de cada caso en concreto.
- Enviar todos los viernes a los Directores de zona con copia a la unidad de Seguros el informe semanal de los traspasos de Planes de Pensiones.
- Gestionar los rescates de Plan de Pensiones de empleados por jubilación.
- Gestionar y enviar altas de nuevos asegurados en el Colectivo DKV empleados, como las altas de familiares en las pólizas de DKV de compañeros.

## 47. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Administración de Activo contribuye a la misión de Cajasiete prestando apoyo operativo especializado y cualificado a la red de oficinas en formalización de operaciones de activo, así como facilitador de los procedimientos, coordinación, gestión operativa e interlocución con los analistas de riesgos. Es nuestro compromiso

garantizar una formalización de calidad de las operaciones de activo en general.

### Principales tareas y responsabilidades

- Certificados: elaboración y envío de certificados de operaciones de activo, certificados hipotecarios de riesgo vivo y certificados de cancelación hipotecaria. Gestionar el CAU y llamadas telefónicas: resolución de consultas e incidencias operativas, incidencias CIRBE, constitución de operaciones, cancelaciones económicas, elevar incidencias a RSI...
- Formalización de operaciones de activo sancionadas cumpliendo el compromiso máximo circularizado de 3 días.
- Renovación en NTF de acuerdos sancionados positivamente con condiciones de renovación.
- Revisión de tiempos de formalización según estadísticas reportadas de SINERGIA con especial atención en aquellas operaciones que superan los 3 días.
- Coordinar convenios según las renovaciones anuales y las variaciones que se puedan producir en la renovación (ICO, FEI, AVALCANARIAS...).
- Recepción, gestión y envío de valija, teniendo en cuenta el horario de firmas establecido con los analistas, y que es necesario gestionar el archivado, la custodia y el escaneo de documentación.
- Cambiar códigos de referencia de tipo de interés (mensuales y anuales).
- Conciliación de cuenta tesorera: apuntes de Activo.
- Negociación de condiciones de expedientes de cláusula suelo remitidos por As. Jurídica o At. Cliente.
- Traspaso de importes de cuotas de los préstamos avalados por CREA-SGR.
- Gestionar abonos de subvenciones FEADER con Ud. Seguros Agrarios para aplicar a los préstamos que correspondan.
- Correos y gestiones de ICO (amortizaciones de préstamos por apertura de ventanas).
- Correos y gestiones de Rural Hipotecario..
- Correos y gestiones de la Unidad de Empresas.
- Correos y gestiones de Avalcanarias.
- Avisos recibidos desde RSI que requieren acción desde el departamento.
- Circulares publicadas por RSI relacionadas con Activo y que pudieran afectar en nuestro trabajo.
- Gestión, registro, control y coordinación de firmas de cancelación notariales.
- Gestionar el cobro de la VPA y aplicarlo a los préstamos subvencionados.
- Reclamación de subvenciones VPA y VPO al Ministerio (mensual y trimestral).
- Renovación de las subvenciones anuales.
- Gestión de inmuebles cedidos al GIVP (altas por nuevas cesiones, certificados y cancelación de acuerdos).
- Conciliación de la cuenta administrativa del departamento aplicando los abonos recibidos.
- Abono de disposiciones de préstamos autoconstrucción según autorizaciones de los analistas.
- Tramitar despignoraciones solicitadas por las oficinas y autorizadas por los analistas.
- Cuadre mensual de cuentas administrativas y reporte a Contabilidad.
- Cuadre de avales.
- Reporting de incidencias Rdc y otros a RSI.
- Gestionar las promociones acorde al Procedimiento vigente en la Entidad según las sanciones de los analistas y las ventas de fincas.
- Recogida de Firmas a los Analistas y apoderados en general. .
- Cambio Tipos de Interés Préstamo Convenios según BOE.
- Control de Facturación de Gestorías. (revisión de acuerdos y autorización de adelantos).
- Gestiones Tasadoras (Reuniones, Revisión de contratos, documentación anual).
- Alta, comunicación y Cancelación de Avales FICEX.
- Coordinación y gestión de Préstamos Sindicados y vehículos de inversión.
- Correos y gestiones interdepartamentales y responsables. (Recuperación, Empresas, Asesoría Jurídica).
- Formalización, Gestión y Activación de operaciones Reestructuradas.
- Alta operaciones de Fondo De Garantía de Depósitos.
- Anticipo plátano. (Masivo de cancelaciones de acuerdos.).

- Controlar apoderamiento de Gestorías. Revisar operaciones, informe de firmas y control general.
- Autorización y revisión de las facturas de gestorías de escrituras de cancelación firmadas como apoderado.
- Conciliación de Promotoras: Realizar conciliación mensual de las cuentas especiales de las promotoras, avales emitidos, importes pignorados y envío de avisos con incidencias a oficinas.
- Realización de fichero con el DRC y reporte de estado de promociones a la dirección de área.
- Control trimestral de escrituras pendientes de entrega en préstamos hipotecarios.
- Planificación semanal de tareas. Realizar una planificación semanal mediante fichero y llevar seguimiento de la realización y el tiempo invertido
- Tasaciones estadísticas. Actualización de tasaciones de préstamos hipotecarios según se recoge en el Manual General de Activo.
- Envío y confirmación de los Saldos y Costes aportados por el ICO-covid e ICO-Ucrania
- Realización de Las Distribuciones de Responsabilidad Hipotecaria en los expedientes de promotoras y su gestión con Riesgos y Gestorías.
- Confirmación los importes de Subvención equivalente en el convenio FEI
- Gestión y coordinación de la CIRBE
- Operaciones ICO-Covid. Formalización expedientes sancionados, Envío anexo a oficina, Envío de Expedientes a ICO, Recepción de Confirmaciones, Activación de acuerdos, Gestión de rechazos, auditorías, control general.
- Gestionar Pignoración de Derechos de Crédito. Alta de operaciones, informes trimestrales.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC).

## 48. GESTIÓN DE CONTABILIDAD

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Gestión de contabilidad colabora mediante un servicio altamente especializado de generación de la información financiera tanto para uso de agentes internos como externos. Generamos riqueza promoviendo la eficiencia y la productividad al tiempo que aportamos a la sociedad transparencia para generar confianza. Además, con ello, cubrimos las necesidades de cumplimiento ante el órgano supervisor, el Banco de España.

### Principales funciones y responsabilidades

- Formación continua en cuanto a criterios y principios aplicables a nuestra entidad provenientes de la Normativa Reguladora (al efecto, circulares Banco de España) con la responsabilidad de garantizar la integridad y cuadro de los Estados Financieros de la Entidad.
- Realización de las tareas del cierre mensual contable (contabilización de asientos de cierre, priorización en facturas que afecten al cierre de mes, apoyo en la revisión analítica de balance y cuenta de pérdidas y ganancias).
- Gestión, asignación y elaboración trimestral de determinados cuadros contables asignados (tesorería, impuestos, renta fija y variable, inmovilizados, periodificaciones, medios de pago, cuadro de acuerdos-contabilidad, cuentas de Spica, control de gastos, etc).
- Control periódico, con un procedimiento formal establecido, sobre la cuenta tesorera operativa que la entidad mantiene en el Banco Cooperativo, y las cuentas administrativas de la entidad utilizadas para las operaciones de cobros y pagos.
- Colaboración con la auditoría interna en la revisión de cuentas y estados.
- Participación en la elaboración para la información de las Cuentas Anuales y Memoria de la Entidad.
- Actualización y seguimiento de la provisión por cláusula suelo a través del diseño y mantenimiento de la base de datos que recoge los expedientes que conforman la masa crítica. Actualización y análisis trimestral de la evolución de los expedientes afectados por esta situación. Y confección del informe de situación al cierre de cada trimestral y reporte del mismo a la Dirección de Medios, Dirección General y Banco de España.

- Elaboración de los ficheros necesarios para la publicación mensual del Balance y Cuenta de Resultados Igestión, así como la resolución de posibles incidencias acontecidas. Atención a las oficinas en sus dudas sobre los saldos publicados.
- Control riguroso sobre las siguientes cuentas contables Cuenta 0799. Intervención (debe estar saldada diariamente). Cuenta 0790. Comprobar el cuadro mensual y controlar la antigüedad de los apuntes pendientes. Gestión de las partidas pendientes de contabilización a través del SIGPE de RSI. Asimismo, seguir instrucciones de compensación de apuntes informados mediante la resolución del SIGPE. Cuenta 0001 - Caja correspondiente al centro 9554. Cuenta 0458. Retribuciones en especie: control del saldo de la misma, debe estar a cero, ya que refleja las retenciones de las retribuciones en especie que deben compensarse como mayor gasto de las campañas correspondientes.
- Reportar cualquier descuadre a la Gerencia de Finanzas para evaluar y tomar medidas correctoras sobre el mismo.
- Gestión del CAU y SIGPE para solventar las incidencias que puedan tener las oficinas en sus cajeros dando instrucciones de cómo deben regularizar las mismas. (principalmente los días de cuadro martes y viernes, pero el resto de días pueden llegar incidencias con ingresos, recibos, etc).
- Gestión diaria del efectivo y los agentes implicados en el mismo (organizar diariamente las recogidas y entregas de efectivo con la empresa de transportes de fondos, contabilización y verificación de cantidades transportadas con dicha empresa y las distintas oficinas; buscar el ahorro en costes sobre los servicios de transporte de fondo; analizar las actuaciones de las oficinas siendo proactivo a la hora de lanzar acciones correctivas), además del cuadro de la gestión diaria del efectivo con la contabilidad.
- Cajeros desplazados: cuadros y contabilización de cargas e ingresos de los cajeros asignados a las oficinas.
- Contabilización de remesas y partidas pendientes de gastos y diferencias de oficinas de caja y cajeros. Mensualmente remitimos detalle a los Auditores Internos de partidas pendientes de diferencias de oficinas.
- Contabilización de retrocesiones y gestión a través de la base de datos. Reporte semanal del estado de las mismas a la Gerencia de Finanzas.
- Contabilización de facturas a través del programa de gestión SPICA (diferenciando entre facturas de gasto y de inversión).
- Comisiones de confirming: contabilización mensual según el inventario que se recibe desde el Departamento de Empresas para compensar el apunte cargado en la cuenta tesorera.
- Préstamos ICO: apertura de acuerdos, contabilización de liquidaciones y control del cuadro del inventario.
- Control de las cuentas de Riesgo Operacional a reportar al Departamento de Cumplimiento Normativo.
- Colaboración, junto a la Gerencia de Finanzas, en el cálculo de determinados parámetros y límites de cumplimiento anuales que rigen la actuación de las oficinas (encajes, límite de gastos de oficina, etc.)
- Preparar la documentación para que desde Recepción acompañen a los clientes a sus cajas de seguridad.
- Elaboración y reporte del informe trimestral Framework e información continua para Banco de España. Aquí para la parte de máquinas y sucursales se requiere la colaboración del equipo de Infraestructuras.
- Responsabilizarse de la gestión del patrimonio de uso propio e inventariado del mismo valiéndose de la aplicación SPICA y etiquetado / identificación correspondiente solicitando la implicación del departamento de Tecnología e Infraestructuras en la gestión del inmovilizado funcional (mobiliario y equipos) de la Entidad y control del mismo a través de la base datos de "Control de Inventario".
- Colaborar con el departamento de Tecnología e Infraestructuras en la gestión de la apertura de nuevas oficinas, traslados y cierres.
- Gestión de las tasaciones de oficinas y posterior actualización de las mismas en la base de datos de "Inmuebles".
- Actuar conforme al protocolo de autorización en el pago de facturas de los distintos gastos e inversiones, así como el cumplimiento de los plazos establecidos para pagos y cobros.
- Comprobar que la facturación cumpla con los precios negociados en contrato y con la normativa fiscal vigente. Reportar cualquier anomalía y proponer acciones a la Gerencia de Finanzas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Informes, procesos y seguimiento de los costes externos Spica.
- Spica: Incidencias de la interfaz de facturas, cobros y pagos, vencimientos, SII.
- Atender los expedientes de operaciones de TJ ajenas que nos trasladan de Medios de Pago.
- Elaboración de procedimientos y acciones de mejora para algunas tareas operativas del departamento.
- Gestión y seguimiento de los alquileres soportados y repercutidos por la caja.

- Formación continua en cuanto a criterios y principios aplicables a nuestra entidad provenientes de la Normativa Reguladora (al efecto, circulares Banco de España) con la responsabilidad de garantizar la integridad y cuadro de los Estados Financieros de la Entidad.
- Realización de las tareas del cierre mensual contable (revisión y seguimiento de provisiones, contabilización de asientos de cierre, revisión analítica de balance y cuenta de pérdidas y ganancias).
- Seguimiento presupuestario y reporting del mismo al responsable directo. Responsabilizarse del control de los gastos dentro de sus competencias de acuerdo a los presupuestos aprobados anualmente. Evaluar desviaciones, proponiendo medidas de control del gasto en la entidad.
- Elaboración de estados contables con reporte mensual, trimestral, semestral y anual (UEM, Finrep individuales, Estados Públicos Individuales, etc.). Se incluyen estados financieros de alta complejidad (solventía, grandes exposiciones, etc.) bajo la supervisión de la Gerencia de Finanzas. Además del seguimiento y control de las incidencias y cuestiones del BdE.
- Soporte a la Gerencia de Finanzas en la preparación de la información de cierre para la preparación de Comité.
- Realización de informes de gestión mensual y seguimiento presupuestario, para facilitar la labor de control de gastos del resto de áreas (negocios, área de personas, etc.).
- Gestión, asignación y elaboración trimestral de determinados cuadros contables asignados (tesorería, impuestos, renta fija y variable, inmovilizados, periodificaciones, medios de pago, cuadro de acuerdos-contabilidad, cuentas de Spica, control de gastos, etc).
- Seguimiento de las cuentas de la entidad, evaluación de incidencias y control de las cuentas asignadas a otros departamentos, gestión de las mismas con el departamento de auditoría interna de la entidad.
- Elaboración y liquidación de los impuestos mensuales y anuales de obligado cumplimiento ante la Administración Pública.
- En coordinación con el Banco Cooperativo, formación y actualización continua en materia fiscal de acuerdo con el cumplimiento de las normas fiscales reguladoras.
- Atención y colaboración con la auditoría externa de estados financieros y participación en el suministro de la información contable necesaria para la elaboración de las Cuentas Anuales y Memoria de la Entidad.
- Participación, elaboración y revisión de las Cuentas Anuales y Memoria de la Entidad.
- Colaboración con RSI y seguimiento de incidencias en conjunto con el servicio de mantenimiento contable.
- Actualización y seguimiento de la provisión por cláusula suelo a través del diseño y mantenimiento de la base de datos que recoge los expedientes que conforman la masa crítica. Actualización y análisis trimestral de la evolución de los expedientes afectados por esta situación. Y confección del informe de situación al cierre de cada trimestral y reporte del mismo a la Dirección de Medios, Dirección General y Banco de España.
- Actualización de los saldos y movimientos de las provisiones registradas en el balance de la entidad con reporte directo a la Gerencia de Finanzas para su revisión.
- Cálculo trimestral de las cuotas de mercado de la Entidad.
- Reportar cualquier descuadre a la Gerencia de Finanzas para evaluar y tomar medidas correctoras sobre el mismo.
- Control de las cuentas de Riesgo Operacional a reportar al Departamento de Cumplimiento Normativo.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Elaboración de los pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades
- Elaboración de impuestos de los que la entidad es sujeto pasivo, como el 410 y 411 pagados en julio de cada año, así como el modelo 232.
- Colaboración en la elaboración de informes y/o políticas requeridos: RESOL, IRP, IACL, RP, MAR, oficinas en crisis.
- Mecanizar ajustes, cumplimentación y cuadro de la información en MIR para la posterior presentación del módulo a través de SIRBE.
- Analizar anualmente y cuadro contable de los riesgos derivados del Estudio Actuarial.
- Elaboración y revisión de procedimientos para la mejora de las tareas del departamento.
- Altas y bajas de oficinas con el regulador y con las Administraciones Públicas en materia fiscal.
- Identificación de las tareas manuales y susceptibles de automatización y colaboración con el departamento de gobierno del dato para implementar las mejoras.

- Elaboración en los ficheros de apoyo para las presentaciones realizadas en los diferentes comités de la entidad.
- Elaboración de informes y análisis a petición de la Dirección de la entidad.
- Colaboración con otros departamentos para mejorar la información que se reporta a oficina, creando consultas automáticas de diferentes puntos relevantes de la cuenta de resultados y balance.
- Preparación de ficheros de la RIC y AFN a cierre de cada año.
- Gestión y organización del cierre anual.
- Elaboración del presupuesto de explotación anual y colaboración en la preparación de los presupuestos del resto de áreas de la entidad, así como en el presupuesto total de la entidad.
- Apoyo y seguimiento a la parte operativa del departamento.
- Envío electrónico de las Cuentas Anuales y Estudio Actuarial al organismo regulador (Banco de España).
- Análisis de las tasaciones del inmovilizado funcional e inversiones inmobiliarias para su posible deterioro o recuperación.

## 49. GESTIÓN DE FISCALIDAD Y TESORERÍA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. El departamento de Tesorería contribuye a la misión de Cajasiete coordinando acciones que supongan garantizar que la Caja disponga de la liquidez necesaria para atender de manera inmediata sus obligaciones de pago con clientes y proveedores, contribuyendo a proporcionar estabilidad y seguridad en nuestras relaciones con la sociedad. De manera complementaria, prestamos un servicio especializado de inversión de los excedentes de liquidez que la Caja tenga en cada momento de acuerdo con el Marco de Apetito al Riesgo, operando tanto en los mercados financieros como participando en empresas y proyectos que compartan los valores de Cajasiete.

### Funciones y responsabilidades

- Proponer y presentar al COAP aquellas cuestiones de interés relacionadas con el riesgo de liquidez.
- Gestionar la Liquidez de la Entidad, en coordinación con la Dirección del Área y de la Entidad.
- Colaborar en la gestión y control del riesgo de liquidez al que se enfrenta la Entidad.
- Atender las demandas de información recibidas por parte del Banco de España en todo lo referente a los estados de Liquidez.
- Elaboración del reporting de los diferentes estados de Liquidez (LCR, NSFR y ALMN).
- Atender y realizar las funciones de soporte necesarias así como suministrar cuanta información sea requerida por el departamento de Auditoría Interna de la Entidad.
- Garantizar y vigilar el cumplimiento del coeficiente de caja y, en su caso, otros de índole monetaria, establecidos por las autoridades económicas, procurando optimizar siempre las cuentas de tesorería de la Caja.
- Análisis de la previsión de cierre de mes del Balance, cuenta Tesorera, Repos, LCR y Activos Líquidos.
- Elaborar y hacer seguimiento del informe diario de liquidez.
- Estudio de las operaciones de préstamo de valores para mejorar la rentabilidad de la Caja y realizar una gestión eficiente del LCR.
- Actualización y control de las posiciones de las diferentes inversiones realizadas por la Entidad en fondos de inversión y en participaciones directas en otras sociedades.
- Rentabilizar los excesos de liquidez de la Caja en función de los límites y del apetito de riesgo aprobado por el Consejo Rector.
- Análisis de colaterales y pignoración de los derechos de crédito.
- Análisis de los vencimientos de los valores incluidos tanto en la Póliza ante Banco de España como en el Compromiso de Valores para tomar decisiones con la debida anticipación.
- Seguimiento de los diferentes vehículos de inversión coordinados por el Banco Cooperativo, con especial atención al FICEX y VEID.
- Supervisión de los test de coberturas para bonos.
- Asesorar sobre las posibilidades brindadas por la Política Monetaria dictada por el BCE (TLTRO y otros programas).

- Elaborar y presentar el Comité de Tesorería.
- Ayudar a la Dirección del Área en su presentación al Comité de Dirección con los elementos propios de la Tesorería.
- Gestión de la cartera de inversión de Cajasiete (ajena a Gestión Especializada).
- Relación con asesores externos (Cross Capital).
- Seguimiento del Pool de Tesorería.
- Seguimiento de la evolución de las inversiones del Equipo de Gestión Especializada (Banco Cooperativo).
- Colaboración el departamento de contabilidad y la dirección del Área para definir los impactos de los activos financieros en el balance y resultado.
- Elaboración y reporte de los indicadores del MAR de Nivel I y II. Envío a la AECR cuando corresponda.
- Asistencia puntual (en el caso de que seamos invitados) al Grupo de Trabajo de Banca Mayorista.
- Revisión, seguimiento y envío a lsa conformidades trimestrales de la Póliza que hay que enviar firmadas por Dirección a BdE.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 50. GESTIÓN DE PROVEEDORES

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de proveedores contribuye a conseguirlo organizando y realizando un seguimiento de la contratación de proveedores necesarios solicitados por los distintos departamentos de Servicios Centrales.

### Principales tareas y responsabilidades

- Mantener el Registro de Externalizaciones actualizado
- Proponer actualizaciones de la Política de Externalización de Funciones y Procedimiento Operativo de Externalización. Implementación y control del procedimiento necesario para dar cumplimiento a la Política de Externalizaciones de funciones
- Informar de las Externalizaciones y Seguimiento Anual de Proveedores al Comité de Externalizaciones, Control del gasto y Riesgo Tecnológico.
- Mantener y comprobar que se encuentran actualizados anualmente los seguimientos de los proveedores.
- Elaborar Informe del seguimiento de las Externalizaciones al Comité de Externalizaciones, Control del Gasto y Riesgo Tecnológico, destacando riesgos asociados e incumplimiento junto a medidas propuestas para su subsanación.
- Velar por el cumplimiento de los planes de acción estipulados para la resolución de incidencias en los contratos conforme a las directrices de Externalización.
- Revisión y coordinación del proceso de alta de proveedores y contratos de todas las Áreas.
- Revisión de aportación de toda la documentación requerida por parte del Responsable de contratación.
- Revisión de la correcta categorización del servicio.
- Mantenimiento y actualización de la base de datos de contrataciones conjuntamente con los Departamentos implicados.
- Realizar un análisis global previo a la fecha de vencimiento del contrato con apoyo del Responsable de contratación evaluando el rendimiento del servicio prestado por parte del proveedor e informar a la Dirección de Área y al Comité.
- Solicitar y custodiar la documentación de Coordinación de actividades empresariales.
- Velar en la implementación del servicio para garantizar el control de la actividad y evitar la pérdida de conocimiento de la entidad.
- Coordinación, asistencia y aportación de documentos en los procesos de Auditoría que sean de aplicación al procedimiento de proveedores.
- Asistencia a la reunión trimestral del Comité del Control del Gasto, Externalización y Riesgos Tecnológicos.
- Reunión semanal con la Dirección de Área.
- Seguimiento periódico a las diferentes Áreas de la Entidad que necesiten soporte.

- Reunión semanal de seguimiento con los departamentos de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo.
- Comunicación fluida con los responsables de Externalizaciones BCE/RSI
- Detectar y desarrollar mejoras para el procedimiento actual y la base de proveedores, buscando eficacia y eficiencia.
- Implementar y llevar a cabo planes de acción internos.
- Gestionar las evidencias asignadas en Motor de Cumplimiento
- Cumplimentar GIRO
- Atender a las peticiones de información y requerimientos por las Unidades de Control (PBC, SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna)
- Gestionar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por las Unidades de Control.

## 51. RESPONSABLE DE INTERCAMBIO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. El puesto responsable de intercambio contribuye a ello Gestionando y supervisando todas las actividades relacionadas con los intercambios internacionales, incluyendo transacciones de divisas, transferencias internacionales y operaciones de comercio exterior, asegurando la eficiencia, el cumplimiento normativo y la optimización de costes.

### Principales funciones y responsabilidades

- Gestión de Transacciones de Divisas: Supervisar las operaciones de cambio de divisas, garantizando tarifas competitivas y cumplimiento normativo.
- Transferencias Internacionales: Administrar el proceso de transferencias internacionales, incluyendo la verificación de la documentación y el cumplimiento de las regulaciones .
- Relaciones con otras entidades financieras
- Análisis de Mercado: Monitorear y analizar los mercados de divisas para asesorar sobre estrategias de cobertura y minimización de riesgos.
- Cumplimiento y Regulación: Asegurar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables en las operaciones de intercambio, incluyendo la normativa de control de cambios y regulaciones internacionales.
- Reportes y Documentación: Preparar informes precisos y detallados sobre las operaciones de intercambio y realizar la documentación necesaria para auditorías internas y externas.
- Capacitación y Actualización: Mantenerse actualizado con las tendencias del mercado, las regulaciones y las mejores prácticas en el ámbito de intercambio internacional.

## 52. RESPONSABLE DE CONTABILIDAD

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. El puesto responsable de contabilidad contribuye a ello gestionando y supervisando las operaciones contables de la entidad, asegurando la precisión y la conformidad con las normativas vigentes, contribuyendo al análisis financiero y a la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

### Principales funciones y responsabilidades

- **Gestión Contable:** Supervisar y gestionar las operaciones diarias del departamento de contabilidad, incluyendo la contabilidad general, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, y la tesorería.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurar el cumplimiento de todas las normativas contables y financieras, tanto nacionales como internacionales, aplicables a la entidad.
- **Elaboración de Informes:** Preparar informes financieros periódicos, incluyendo balances, cuentas de resultados y declaraciones de flujo de efectivo.
- **Auditorías:** Coordinar y apoyar las auditorías externas e internas, proporcionando la información necesaria y asegurando la correcta aplicación de recomendaciones.
- **Presupuestos y Pronósticos:** Participar en la elaboración de presupuestos y en la realización de pronósticos financieros.
- **Mejora de Procesos:** Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia de los procesos contables y financieros.
- **Asesoramiento:** Actuar como punto de referencia para asesorar y resolver consultas contables y financieras de otras áreas de la empresa.

## 53. GERENCIA DE FISCALIDAD Y TESORERÍA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. La gerencia de fiscalidad y tesorería satisface las necesidades financieras de las personas asumiendo el rol de facilitador de un servicio altamente especializado en la generación y el análisis de la información financiera tanto para uso interno como externo, así como un servicio especializado en materia fiscal.

### Principales funciones y responsabilidades

- Formación continua en cuanto a criterios y principios aplicables a nuestra entidad provenientes de la Normativa Reguladora contable y fiscal.
- Colaboración, cuando sea preciso, con el equipo de gestión de contabilidad en todas sus funciones, especialmente en las analíticas y de reporte al regulador.
- Trabajar con Gerencia de Finanzas y Dirección del Área para garantizar el análisis y generación de información financiera clara, veraz, fiable, comparable y oportuna.
- Colaboración cuando sea preciso en la generación de información a poner a disposición del Comité de Dirección y/o Consejo Rector bajo la supervisión de Gerencia de Finanzas.
- Colaboración, cuando sea preciso, con Gestión de Tesorería en las funciones propias del mismo.
- Ofrecer asesoramiento técnico especializado en todas las funciones financieras.
- Colaboración en la elaboración de informes y/o políticas requeridos: IRP, IACL, RP, MAR, oficinas en crisis...
- Estudios de sectores económicos en los que opere La Caja. Estudios de coyuntura económica. Estudios de posicionamiento y ventajas competitivas de la Entidad. En general, prestar servicios de estudio a la Dirección General.
- Colaborar con análisis de información contable y fiscal en la gestión de riesgos de Liquidez, Mercado, Interés, Crédito...
- Elaborar y remitir de manera trimestral a la AEER (Asociación Española de Cajas Rurales) del reporting de información al MIP (Mecanismo Institucional de Protección).
- Elaborar y remitir al Banco Cooperativo de las plantillas necesarias que sirven de base para el informe del Comité de Activos y Pasivos (COAP).
- Colaborar y participar en la presentación trimestral del Comité de Activos y Pasivos (COAP).
- Elaborar las plantillas oficiales e informes de apoyo internos para la confección del módulo de solvencia y grandes exposiciones.
- Mecanizar ajustes, cumplimentación y cuadro de la información en MIR para la posterior presentación del módulo a través de SIRBE.
- Atender las demandas de información recibidas por parte del regulador (Banco de España).

- Planificar, elaborar, supervisar, revisar y responsabilizarse de los impuestos elaborados por personal del área de contabilidad.
- Elaborar los pagos fraccionados y de la declaración del Impuesto sobre Sociedades de la Entidad.
- En coordinación con la asesoría fiscal del Banco Cooperativo, proporcionar a la Entidad el asesoramiento adecuado en materia fiscal de acuerdo con el cumplimiento de las normas fiscales reguladoras de cooperativa fiscalmente protegida.
- Colaboración necesaria de soporte en la auditoría anual externa de estados financieros y suministrar la información contable y fiscal necesaria para la elaboración de las Cuentas Anuales y Memoria de la Entidad.
- Analizar anualmente y cuadro contable de los riesgos derivados del Estudio Actuarial.
- Atender y realizar las funciones de soporte necesarias así como suministrar cuanta información sea requerida por el departamento de auditoría interna de la Entidad.
- Realizar y colaborar en proyectos que impulsen la automatización de tareas y procedimientos del Departamento de Planificación y mejora del suministro de información financiera a otras áreas de la Entidad.

## 54. GERENCIA DE OPERACIONES

### Misión

En Cajasiete contribuimos al **desarrollo sostenible** de Canarias, **satisfaciendo las necesidades financieras** de las personas, siendo fieles a **nuestros valores**. **Operaciones** contribuye a la misión de Cajasiete facilitando un soporte especializado y cualificado en distintas materias (Intercambio, Cartera, Extranjero, Medios de Pago, Valores, Administración de Activo, Administración de seguros y Gestión Documental) promoviendo la calidad del servicio. Como **Gerente** de dicho departamento, actúas como un facilitador que trabaja para lograr, por una parte, que los distintos miembros del equipo estén motivados y tengan todas las condiciones y medios necesarios para alcanzar sus respectivos objetivos, y por otra parte coordinar y liderar al equipo para conseguir prestar un servicio cualificado y adecuado tanto a la red de oficina como al resto de Áreas y Departamentos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Proporcionar asesoramiento formación y soporte operativo (Back-office) a la red de oficina y departamentos de SSCC en el ámbito operativo de las distintas materias que conforma Operaciones (Intercambio -Administración de activo), especialistas del sistema operativo (NTF).
- Responsable con Organismos en gestiones operativas (Recaudaciones, Traspasos etc.).
- Coordinación en las Formaciones de Becarios en materia de Operaciones.
- Coordinar las incidencias escritas vía aplicación Cau (Centro Atención Usuarios) del equipo de Operaciones.
- Comunicación de problemas e incidencias masivas operativas del sistema en colaboración con Departamento de Infraestructuras a la red de oficina.
- Colaboración en seguimiento e implementación de la tarea de Organización "Supervisar la realización de pruebas de las distintas aplicaciones y programas.
- Usuario Autorizador para ciertas operativas (transferencias, traspasos entre cuentas por importe superiores a 50.000€).
- Responsable control PRP de documento que regule el procedimiento de conservación y archivo de documentación.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con el Gestor de cuentas, sigpe Cau RSI y BCE).
- Asistencia de Jornadas de Operaciones del BCE.
- Responsable en obtención de información y envío de varios Informes y documentación.
- Gestionar la recepción de la ayuda por Anticipo del Plátano de forma conjunta con el departamento de Ad de activo, Intercambio y la Ud. de Seguros Agrarios.
- Seguimiento de los KPI,s establecidos para los distintos departamentos con conforman Operaciones
- Definición e implementación de planes de acción específicos de los departamentos que cuelgan de Operaciones.
- Revisión de tiempos de formalización según estadísticas reportadas de SINERGIA con especial atención en aquellas operaciones que superan los 3 días.
- Reuniones de seguimiento a las Tasadoras y Gestorías, para garantizar unos correctos niveles de servicios a la red.
- Facilitar las herramientas necesarias para mejorar los procesos diarios.

- Mantener el equipo motivado y participe de los proyectos del departamento.
- Supervisar que el servicio que se presta es de calidad y se mantiene el mismo criterio de actuación.
- Coordinar los diferentes departamentos para una correcta ejecución de las tareas, como las posibles sustituciones por vacaciones.
- Asegurar que se adquieran los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas.
- Desarrollar mejoras de los procedimientos actuales buscando la eficiencia y eficacia, así como la mejora en el servicio prestado a las oficinas.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 55. GERENCIA DE REPORTING

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Como Gerente de dicho departamento, actúas como facilitador que trabaja velando, por una parte, para que la información facilitada por el departamento a los distintos agentes que la precisan (Dirección de Área, Comité de Dirección, Consejo Rector, Auditores, Banco de España, AEAT, y otros interesados) sea clara, relevante, fiable, comparable y oportuna; y por otro lado para que los distintos miembros del equipo estén motivados y tengan todas las condiciones y medios necesarios para alcanzar los objetivos y misión del departamento.

### Principales tareas y responsabilidades

- Supervisar y controlar que se apliquen los criterios y principios de la Normativa Reguladora (al efecto, circulares Banco de España) con la responsabilidad final de garantizar la integridad y cuadro de los Estados Financieros de la Entidad.
- Supervisar de las tareas del cierre mensual contable realizado por los miembros del área de finanzas.
- Análisis de desviaciones y medición de resultados en cada cierre.
- Ayudar a la Dirección del Área en su presentación al Comité de Dirección.
- Supervisar el informe de revisión analítica de la cuenta de resultados a reportar mensualmente a la Dirección de la Entidad.
- Supervisión del cuadro de balance trimestral, dando feedback al responsable de cada cuadro.
- Control del gasto. Supervisar el seguimiento de los presupuestos y controlar partidas, desviaciones y justificaciones de gasto significativas.
- Supervisión de los informes periódicos sobre el movimiento, estado y avance de las provisiones registradas en el balance de la Entidad.
- Detectar áreas de mejora en la operativa diaria del departamento y coordinar en base a las mismas planes de acción para actuar. Destacar la importancia de escuchar al equipo en el desarrollo de sus tareas diarias para motivarlos a mejorar y crear planes de mejora sobre las mismas que les permitan, primero, optimizar los tiempos de ejecución para aprovecharlos analizando y, segundo, tomar el control total sobre sus responsabilidades.
- Elaboración del presupuesto anual coordinando con el resto de áreas y departamentos las acciones a llevar a cabo para su correcta presupuestación.
- Control operativo que garantice la exactitud y corrección de operaciones con trascendencia patrimonial, su adecuación a las normas de la autoridad monetaria, financiera, fiscal, blanqueo de capitales y a las normas internas de la Entidad.
- Asegurar la intervención de las citadas operaciones comprobando su realización dentro de las facultades y poderes de los responsables de las diferentes Áreas.
- Supervisar proceso de elaboración mensual de la herramienta I-gestión, dando feedback de apoyo al responsable de actualización mensual de la herramienta.
- Colaboración, junto a la Gerencia de Finanzas, en el cálculo de determinados parámetros y límites de cumplimiento anuales que rigen la actuación de las oficinas (encajes, límite de gastos de oficina, etc.)

- Colaborar con el equipo de Sinergia en cuanto a información contable y financiera sea precisa para atender incidencias o participación en proyectos.
- Supervisión de estados financieros con alto grado de complejidad (Estado de Flujos de Efectivo, Solvencia y Grandes Exposiciones) que se remiten a Banco de España.
- Atender a los auditores internos y externos para demostrar y justificar que el registro contable de la realidad económica y financiera de la Caja es correcto.
- Supervisión y elaboración de las Cuentas Anuales y la Memoria de la Entidad.
- Preparación y envío electrónico de las Cuentas Anuales y Estudio Actuarial al organismo regulador (Banco de España).
- Estar informado de los cambios normativos para adaptar los sistemas de gestión al entorno cambiante.
- Supervisar y revisar los impuestos elaborados por personal del área de contabilidad (independientemente de que también pueda participar en alguna parte de la elaboración y/o confección).
- Supervisión de los pagos fraccionados y el impuesto de sociedades de la Entidad.
- En coordinación con la asesoría fiscal del Banco Cooperativo, proporcionar a la Entidad el asesoramiento adecuado en materia fiscal de acuerdo con el cumplimiento de las normas fiscales reguladoras de cooperativa fiscalmente protegida.
- Supervisión de la gestión diaria del efectivo en oficinas y cajeros.
- Supervisión de la gestión del patrimonio de uso propio e inventariado del mismo – SPICA.
- Cumplir con el protocolo de autorización en el pago de facturas.
- Promover la implantación de proyectos y métodos que persigan una mayor eficiencia, estableciendo los controles necesarios sobre las tareas analítico-operativas de los gestores de Finanzas.
- Proponer a la Dirección otras posibles vías de ingresos y negocios abordables.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad y oficinas en cuanto a la interpretación e impacto en la cuenta de resultados de la normativa contable de entidades de crédito.
- Análisis continuo de las capacidades de cada persona del equipo, para repartir tareas retadoras que mejor se ajusten a cada perfil, de forma que sea posible resolverlas con éxito y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Supervisión de las funciones propias del puesto de Gestión de Tesorería para velar por el cumplimiento de su misión en aras a garantizar que la Caja disponga de la liquidez necesaria y a disponer de un servicio especializado de inversión de los excedentes de liquidez que la Caja tenga en cada momento de acuerdo con el Marco de Apetito al Riesgo.
- Liderar acorde a la Guía LIDERA resumida al final de este documento.
- Preparar, liderar y presentar el COAP trimestral.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 56. DIRECCIÓN DE MEDIOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Área de Medios contribuye a la misión de la entidad erigiéndose como una unidad facilitadora de los medios físicos y tecnológicos que promuevan la innovación tecnológica, de la generación de información financiera para agentes internos y externos que promuevan transparencia, fiabilidad y rigurosidad, de los procesos, procedimientos y herramientas necesarios para promover la maximización de la eficiencia de toda la organización y de un servicio financiero especializado y cualificado, en materias de Medios de Pago, valores, extranjero,... promoviendo la calidad de servicio interno.

### Principales tareas y responsabilidades

- Garantizar la realización de una planificación estratégica y táctica, coordinando las políticas, objetivos y medios de las distintas Áreas, a través de los comités que puedan constituirse en cada caso, elaborando los presupuestos anuales y, asimismo, asegurar el control de gestión de los mismos, una vez aprobados por el Consejo Rector, mediante el análisis periódico de las desviaciones y el estudio y propuesta de las medidas correctoras precisas.

- Garantizar unos sistemas de contabilidad e información interna y externa que faciliten la toma de decisiones al Consejo Rector y a Dirección General, y asegure el cumplimiento de las normas de la autoridad monetaria, financieras y fiscales que afecten a la Entidad, dotando permanentemente a la Caja de un plan y de circuitos contables adecuados, así como de un cuadro de mando que facilite la información precisa a cada unidad organizativa.
- Asegurar unos sistemas de control operativo que garanticen la exactitud y corrección de las operaciones con trascendencia patrimonial, su adecuación a las normas de la autoridad monetaria, financiera y fiscal y a las normas internas de la Entidad, así como asegurar la intervención de las citadas operaciones, comprobando su realización dentro de las facultades y poderes de los responsables de las diferentes Áreas.
- Asesorar a la Dirección General y en la definición de los manuales de estructura organizativa, describiendo responsabilidades básicas, facultades y atribuciones.
- Garantizar la dirección funcional y coordinación en la implantación de sistemas y métodos administrativos, operativos y de trabajo, en las distintas unidades organizativas, diseñando circuitos, procedimientos y documentos, promoviendo y analizando funcionalmente las necesidades de automatización y de otros medios materiales y de espacios y estableciendo los procesos de control de calidad de cara a un auténtico y ágil servicio financiero.
- Gestionar, administrar y dirigir la intervención de la Entidad en los mercados monetarios e interbancarios, con criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- Garantizar y vigilar el cumplimiento del coeficiente de caja y, en su caso, otros de índole monetaria, establecidos por las autoridades económicas, procurando optimizar siempre las cuentas de tesorería de la Caja.
- Vigilar diariamente el disponible en establecimientos de crédito para ordenar los movimientos de fondos necesarios, a fin de obtener la máxima rentabilidad manteniendo unos niveles mínimos de seguridad en este capítulo.
- Lograr una estructura organizativa eficiente y rentable en el Área de Medios, optimizando los recursos técnicos y materiales, así como garantizar en el mismo la dotación de personas idóneas y motivadas en un clima de equidad, de desarrollo profesional, de comunicación y de buenas relaciones laborales, poniendo en práctica las políticas, objetivos, sistemas de control interno, normas y criterios vigentes en la Entidad.
- Velar por el funcionamiento armonioso de todos los aspectos relacionados con el inmovilizado, mantenimiento, seguridad, compras y otros. En este aspecto se debe velar por el buen funcionamiento del Plan de Emergencia de la Caja y su constante actualización y conocimiento por parte de todos los empleados de la caja y todos los miembros del mismo
- Asesorar técnica y legalmente sobre las materias tratadas en su Área.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con aquéllas Áreas del Grupo que desarrollen funciones de apoyo y soporte directamente relacionadas con su actividad.
- Como miembro del Comité de Dirección, ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aun estando éstas delegadas en el equipo.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ÁREA DE RIESGOS

## 57. GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Recuperación contribuye a la misión de Cajasiete, buscando soluciones a clientes que han sufrido un deterioro en su situación económica para que continúen atendiendo sus obligaciones de pago con la entidad en las mejores condiciones posibles, gestionando estas situaciones con sensibilidad social -evitando situaciones de exclusión social- y permitiendo mantener una relación a largo plazo, contribuyendo a mantener la solvencia de la entidad aplicando políticas de recuperación de deuda activas, eficientes y constantes para evitar pérdidas definitivas que limiten la capacidad de Cajasiete para continuar contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno y facilitando la continuidad de proyectos de vida personales y empresariales a través de reestructuraciones viables de deuda.

### Principales tareas y responsabilidades

- Atender y resolver las solicitudes de información o gestión de las Oficinas, a través de los diferentes canales existentes.
- Verificación de importes de facturas e IBIs de Adjudicados.
- Gestión de impagados: reuniones con clientes y oficinas para buscar soluciones.
- Revisión de garantías: actualización de tasaciones de inmuebles hipotecados en operaciones en dudoso.
- Preparación y/o revisión de expedientes de reclamación de deuda.
- Revisión de clasificaciones y dotaciones.
- Daciones en pago de deuda: tramitación de solicitudes de dación en pago de deuda.
- Certificados y revisión de deuda: de clientes en dudoso o en litigio/recobro.
- Plantear y sancionar operaciones de refinanciación en base a facultades asignadas.
- Aplicación de los ingresos recibidos a las deudas correspondientes.
- Coordinar la relación con los proveedores y colaboradores externos (abogados, procuradores, tasadores, etc.).
- Promover la implantación de procedimientos y métodos que permitan alcanzar la mayor eficacia y reducción de costes en la gestión de la recuperación.
- Proporcionar asesoramiento y formación a la Red de Oficinas en materia de Normativa y gestión de la Recuperación.
- Controlar los gastos dentro de sus competencias de acuerdo a los presupuestos aprobados anualmente.
- Vigilar la correcta tramitación de las operaciones de refinanciación.
- Confirmar y controlar que el importe de la reserva es ingresado en la cuenta institucional de la entidad y posteriormente realizar el traspaso de la cuenta administrativa a la cuenta contable de fianzas donde se mantiene dicho importe hasta la venta o cancelación de la reserva.
- Informar a nuestros abogados de las ocupaciones ilegales y enviarles documentación necesaria para que pueda iniciar trámites de demanda (auto de adjudicación, nota simple, tasación más reciente).
- Cuadrar la cuenta administrativa de alquileres, donde los inquilinos ingresan la cuota mensual y verificar si están ingresando correctamente la renta.
- Solicitar las tasaciones de los adjudicados e informarlas en la base de datos de adjudicados y en Spica una vez llega el vencimiento de la tasación anterior (enviando la documentación necesaria).
- Enviar por correo cheque y escritura a Rural Hipotecario o GIVP tras la venta de los activos.
- Identificar e indexar en su ficha correspondiente las ratificaciones de las ventas que la notaría nos envía una vez que han sido firmadas por el Director General.
- Gestionar cancelaciones de cargas notariales y registrales.
- Contabilizar las ventas.
- Realizar el traspaso del beneficio o pérdidas entre las cuentas 4800 y 6800 por la venta de los activos.
- Realizar adelantos a los proveedores para que puedan resolver las incidencias de los inmuebles adjudicados.
- Mensualmente confeccionar el J009 (Valor neto contable de los adjudicados).
- Mensualmente realizar el informe de gastos e ingresos de los adjudicados.
- Cuadrar la cuenta administrativa de adjudicados.
- Gestionar el fichero de fianzas (cuenta 0611).
- Asegurar un ambiente de buena comunicación a través de reuniones periódicas con todo el equipo para establecer proyectos a realizar, objetivos a alcanzar y mantenerlos informados de cualquier aspecto que sea relevante para el correcto funcionamiento del departamento.
- Establecer una comunicación fluida y una colaboración activa con el resto de departamentos del Área así como con el resto de Áreas de la entidad así como con entidades del grupo (RSI, BCE, etc.)
- Asegurar la formación del personal a su cargo, identificando necesidades formativas que pudieran tener.
- Asistir a los Comités que se estimen oportunos por la Entidad.
- Alto nivel motivacional y de colaboración para trabajar en el crecimiento profesional propio y del resto de los compañeros del Departamento.

## 58. GESTIÓN DE SEGUIMIENTO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. El departamento de Seguimiento contribuye a la misión de Cajasiete detectando el inicio del deterioro de nuestros clientes o de sus operaciones y conocer en cada momento el grado de confianza sobre su capacidad de reembolso puntual de las financiaciones concedidas, alertando sobre las circunstancias que puedan afectar al normal desarrollo de las mismas y estableciendo una estrategia y gestiones a seguir para lograr una mayor seguridad y calidad del riesgo asumido.

### Principales tareas y responsabilidades

- Análisis periódico de la situación financiera de los clientes así como de su operativa diaria utilizando todas las fuentes de información disponibles, para realizar un seguimiento de la evolución de los clientes y de sus operaciones
- Realizar el seguimiento Sintomático: se basa en un sistema de alertas que proceden de numerosas fuentes de información (IRIS, RAI, CIRBE...), mediante la herramienta AyS
  - Parametrización de las alertas y de la coordinación con las oficinas que son quienes realizan las gestiones de las mismas.
  - Una vez la oficina realiza la gestión desde seguimiento se procede a sancionar las políticas propuestas para cada cliente.
  - Elaborar un acta a final de mes con todas las alertas y gestiones realizadas
- Realizar un seguimiento Sistemático: Se trata de la revisión sistemática sobre los riesgos superiores a un importe establecido en el manual de Activo tanto trimestral como anual o sobre aquellos que ya se hayan detectado como problemáticos en anteriores revisiones y se decida realizar un seguimiento sistemático. Donde el departamento de seguimiento se encarga de:
  - Obtener el público objetivo tomando como fecha de referencia el final del semestre natural anterior.
  - Solicitar a las oficinas la actualización de la documentación económica y financiera de dichos clientes
  - Elaborar un informe de seguimiento, al menos anual, donde se establezca una recomendación de la política de riesgos a seguir
  - Realizar un seguimiento periódico de dichos clientes, revisando el grado de cumplimiento de sus obligaciones con la entidad, así como su situación económico- financiera, incidencias en registros externos, etc.
- Gestión de los ficheros mensuales de riesgos acreditados, vinculados, grupos de gestión facilitados por informática.
- Análisis mensual de los ficheros remitidos por auditoría interna con alertas (operaciones recientes impagadas, dudosas, etc.) y solicitud de información adicional a las oficinas.
- Análisis y seguimiento de los expedientes en seguimiento establecidos por Auditoría Interna derivados de las Auditorías de Inversión de las oficinas.
- Estudio y creación de grupos económicos 01 y grupos Cirbe 02.
- Estudio de las herramientas de Rating y Scoring, para conocer el funcionamiento de las mismas
- Resolución de consultas e incidencias de las oficinas sobre Rating y/o Scoring de operaciones.
- Seguimiento de la concesión de operaciones de riesgo para analizar posibles errores o deficiencias en la fase de análisis o en la fase de seguimiento de la misma que conlleven una caída de la operación.
- Atención y apoyo a las diferentes Auditorías internas y externas facilitándoles la información que requieran.
- Facilitar la información, datos o estudios que sean requeridos por otros departamentos de la entidad relativos a la cartera de inversión.
- Asesoramiento, apoyo y formación a las oficinas en labores de seguimiento de riesgos.
- Identificación de partes vinculadas en el sistema, confección del estado semestral a remitir a Banco de España con los riesgos vigentes.
- Elaboración de las diferentes comunicaciones y autorizaciones de nuevas concesiones a partes vinculadas exigidas por el Banco de España.
- Gestión de la herramienta de Segmentación de la Inversión, facilitando a las oficinas información útil para la detección temprana de posibles situaciones de impago futuras.

- Análisis de cualquier información o listado y su posterior envío a las oficinas de cara a anticipar posibles situaciones de impago futuras.
- Identificar, evaluar y dar seguimiento paulatino a los riesgos ASG vinculados a los clientes y sus correspondientes operaciones.
- Reportar detalle sobre la gestión de los riesgos ASG de las carteras de clientes correspondientes.
- Asegurar la progresiva integración de los riesgos ASG con el resto de las tipologías de riesgos de aplicación, en especial, con el riesgo de crédito.

## 59. GESTIÓN DE ADJUDICADOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Adjudicados contribuye a conseguirlo buscando soluciones a clientes que han sufrido un deterioro en su situación económica para que continúen atendiendo sus obligaciones de pago con la entidad en las mejores condiciones posibles, gestionando estas situaciones con sensibilidad social -evitando situaciones de exclusión social- y permitiendo mantener una relación a largo plazo y contribuyendo a mantener la solvencia de la entidad aplicando políticas de recuperación de deuda activas, eficientes y constantes para evitar pérdidas definitivas que limiten la capacidad de Cajasiete para continuar contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar la gestión comercial de los activos adjudicados de la Entidad, potenciando la recuperación de la deuda mediante la aplicación de la estrategia comercial sobre bienes adjudicados aprobada por la Dirección.
- Informes periódicos para la red de oficinas y para los APIs de la cartera de inmuebles (y próximas entradas). Resolver dudas a la red sobre aspectos comerciales.
- Elaboración de campañas específicas para la red para fomentar la venta de determinados inmuebles.
- Informes mensuales al gerente de Recuperación y Dirección del Área así como a la Dirección Comercial sobre las ventas, comisiones y gestiones comerciales realizadas.
- Informes a los analistas sobre los inmuebles que se van a vender con financiación por parte de Cajasiete.
- Estudio de las ofertas de compra recibidas. Los informes para solicitar autorización de venta con descuento superior al 20% se deben despachar con el gerente de Recuperación.
- Elaboración de contratos de reserva, arras y alquiler.
- Coordinar con las notarías la firma de las CV. Las condiciones de CV se deben comentar previamente con el responsable.
- Asistencia a firmas en caso de no ser posible la asistencia por parte de un director de oficina o de zona.
- Evaluar inmuebles susceptibles de ser alquilados por ser de difícil venta, colaborando en la recopilación de la documentación económica de los posibles inquilinos que será analizada por el gerente del departamento de Recuperación con el visto bueno del Director del Área.
- Establecer un plan periódico de visitas de los inmuebles.
- Proponer homologación de APIs y gestionar la recopilación de la documentación.
- Atender reclamaciones de los inquilinos en coordinación con los gestores de Recuperación, los cuales se encargarán de tramitar su resolución.
- Coordinar junto con el gerente de Recuperación las gestiones de apoyo a clientes en dudoso que deseen vender sus propiedades.
- Mantenimiento y supervisión de los portales inmobiliarios.

## 60. ESPECIALISTA CONCURSAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Especialista en Concursal contribuye a la misión de Cajasiete gestionando, coordinando y analizando a los clientes, tanto empresas como personas físicas, que pudiesen encontrarse en situación de concurso de acreedores o en una situación similar, a la vez que evalúa y coordina con el Departamento de Recuperación y la Dirección de Área la toma de decisiones y acuerdos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestión de la cartera de la Entidad que se encuentre en situación de concurso de acreedores.
- Coordinación de los procedimientos internos en materia de gestión de concurso de acreedores, tanto con los diferentes Departamentos de la Entidad como con asesores externos.
- Análisis del estado financiero/contable de la empresa o compañía que se encuentre en situación de concurso de acreedores.
- Elaboración de informes para la Dirección del Área, sobre las decisiones propias o de la administración concursal relativa a la actuación de la empresa en concurso.
- Evaluación en coordinación con la Dirección del Área, de las decisiones tomadas por la empresa en concurso.
- Planteamiento de procedimientos de aprobación de acuerdos de refinanciación, acuerdos extrajudiciales, propuestas de acuerdo y revisión de planes de viabilidad, en coordinación con el Departamento de Recuperación,

## 61. ESPECIALISTA DE ANÁLISIS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Análisis de Riesgos contribuye mediante la canalización de las operaciones que la red de oficinas aporta, facilitando el acceso al crédito, adoptando decisiones bajo principios de profesionalidad e integridad, impulsando y potenciando la economía local, permitiendo el acceso al crédito de las familias y empresas.

El Área de Riesgos contribuye a cumplir los objetivos generales recogidos en la Estrategia de negocio de Cajasiete, a través de la formación y el apoyo necesarios para que los ratios de morosidad e impagados de las oficinas sean los mínimos posibles. Acompaña, supervisa y forma, fomentando la autonomía y el aprendizaje continuo. Del mismo modo, transforma proyectos en realidades, se financian oportunidades de negocio de distintos sectores, apostando por operaciones del sector primario, apoyamos al tejido empresarial canario, adaptando nuestras herramientas en aras de poder implementar un análisis de calidad en los plazos acordes a las necesidades de nuestros clientes, trasladando a la red pro actividad en la búsqueda de financiación de calidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Atender gestor de incidencias (Sanción de solicitudes de descubiertos y excedidos de oficinas)
- Resolver incidencias de base de datos de activo.
- Sancionar operaciones en remoto, resolviendo CAU y email con consultas
- Analizar las operaciones de activo por RdC y Base de datos y la toma de decisiones sobre operaciones en facultades.
- Análisis periódico de la composición y niveles de riesgo de los Grupos Económicos, en base a los criterios definidos por la Entidad.
- Verificar la aplicación de los extratipos autorizados por el área Comercial.
- Llevar a cabo la debida diligencia en materia de riesgos ASG con especial atención a los riesgos de sostenibilidad.

- Identificar, evaluar y dar seguimiento paulatino a los riesgos ASG vinculados a los clientes y sus correspondientes operaciones.
- Asegurar la progresiva integración de los riesgos ASG con el resto de las tipologías de riesgos de aplicación, en especial, con el riesgo de crédito.
- Proponer modificaciones y mejoras de la política de riesgos para su valoración por parte de la Dirección del Área.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 62. ANALISTA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Análisis de Riesgos contribuye mediante la canalización de las operaciones que la red de oficinas aporta, facilitando el acceso al crédito, adoptando decisiones bajo principios de profesionalidad e integridad, impulsando y potenciando la economía local, permitiendo el acceso al crédito de las familias y empresas.

### Principales tareas y responsabilidades

- Atender gestor de incidencias (Sanción de solicitudes de descubiertos y excedidos de oficinas Tuteladas)
- Resolver incidencias de base de datos de activo.
- Sancionar operaciones en remoto, resolviendo CAU y email con consultas
- Preparar informes de reclasificación o estimación individualizada.
- Colaborar en la preparación y despacho de Auditorías internas y externas
- Verificar la aplicación de los extratipos autorizados por el área Comercial.
- Análisis periódico de la composición y niveles de riesgo de los grupos económicos.
- Llevar a cabo la debida diligencia en materia de riesgos ASG con especial atención a los riesgos de sostenibilidad.
- Identificar, evaluar y dar seguimiento paulatino a los riesgos ASG vinculados a los clientes y sus correspondientes operaciones.
- Asegurar la progresiva integración de los riesgos ASG con el resto de las tipologías de riesgos de aplicación, en especial, con el riesgo de crédito.
- Proponer modificaciones y mejoras en la política de riesgos para su valoración por parte de la Dirección del Área.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Analizar las operaciones de activo por GED, RdC y Base de datos y la toma de decisiones sobre operaciones en facultades o elevación a órganos superiores
- Propuesta al Comité de Análisis de las operaciones con opinión favorable/negativa para su sanción definitiva por el Comité o bien para su elevación a los órganos de decisión superiores, cuando corresponda.
- Generar informes SAR para la elevación de operación a Comisión Ejecutiva y Rector.
- Registro en el sistema de sanción de las operaciones elevadas a órganos superiores.
- Atender consultas y dudas de oficinas y clientes.
- Realizar visitas periódicas a oficinas tuteladas para comprobar la calidad de los expedientes sancionados dentro de las facultades de éstas.
- Redactar y proponer cambios de cláusulas, minutas.

- Responder a dudas por correo o teléfono sobre futuras operaciones, o enfoque de las mismas, situaciones de clientes de las sucursales.
- Acudir a reuniones de zona.

## 63. GERENCIA DE RECUPERACIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Recuperación contribuye a la misión de Cajasiete, entre otras buscando soluciones a clientes que han sufrido un deterioro en su situación económica para que continúen atendiendo sus obligaciones de pago con la entidad en las mejores condiciones posibles, gestionando estas situaciones con sensibilidad social -evitando situaciones de exclusión social- y permitiendo mantener una relación a largo plazo, contribuyendo a mantener la solvencia de la entidad aplicando políticas de recuperación de deuda activas, eficientes y constantes para evitar pérdidas definitivas que limiten la capacidad de Cajasiete para continuar contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno, facilitando la continuidad de proyectos de vida personales y empresariales a través de reestructuraciones viables de deuda.

### Principales tareas y responsabilidades

- Coordinar al equipo de Recuperación para mantener una actitud de apoyo y servicio a la red de oficinas para colaborar en las gestiones de recuperación de deuda.
- Analizar las operaciones de refinanciación y reestructuración de deuda.
- Reuniones personales con clientes para buscar soluciones en situaciones de impago o por deterioro de la situación económica de los clientes que pueda comprometer su capacidad para seguir haciendo frente a sus obligaciones.
- Reuniones periódicas con oficinas para analizar sus clientes en situación irregular y fijar estrategias de gestión para conseguir su cobro. Especial atención a los clientes con deudas con más de 30 días de antigüedad –en estos casos, se definirá una estrategia de reducción en los casos de oficinas con peores datos.
- En los casos que así lo requiera, proponer y tramitar las daciones en pago de deuda.
- Establecer canales de comunicación con las oficinas que permitan un intercambio de datos ágil para garantizar un flujo de trabajo lo más eficiente posible.
- Dar soporte y atender solicitudes de información por parte de las oficinas.
- Garantizar la correcta elaboración de los certificados de deuda realizados en el departamento.
- Dirigir la implantación de procedimientos y métodos que permitan alcanzar la mayor eficacia posible.
- Garantizar que todas las operaciones irregulares se gestionan para intentar su recuperación, gestionando los recursos de una forma eficiente para incurrir en los menores costes posibles.
- Proporcionar asesoramiento, apoyo y formación a las oficinas en materia de normativa y sobre cualquier aspecto de la recuperación.
- Establecer y dirigir un plan de reducción de activos improductivos (NPL), fijando un calendario a medio plazo y objetivos concretos. Adaptar dicho plan a la situación concreta de cada oficina.
- Agilizar y anticipar los procesos de decisión para entregar a los abogados o a las empresas de recobro los expedientes en los que se hayan agotado las gestiones amistosas, de modo que se puedan iniciar lo antes posible otro tipo de gestiones encaminadas a recuperar la deuda. En Recuperación, el tiempo lo es todo.
- Diseñar y poner en funcionamiento campañas especiales para la gestión de recuperación intensiva de determinados segmentos de la inversión irregular.
- Analizar y tomar decisiones sobre ofertas que recibamos para la compra de créditos en situación irregular. Del mismo modo, elaborar propuestas de forma proactiva para ofrecer créditos a potenciales inversores.
- Reuniones específicas con aquellas oficinas que presenten un elevado porcentaje de dudosidad o que hayan experimentado un importante empeoramiento en sus datos.
- Análisis periódico de la evolución de la cartera de operaciones refinanciaciones o reestructuradas.

- Planificar, junto a las oficinas, estrategias de gestión con clientes concretos para conseguir la reclasificación contable de un acuerdo o un cliente a medio plazo.
- Atender solicitudes de descubierto o excedido puntuales de clientes en situación irregular o refinanciados.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Decidir qué deudas se van a reclamar judicialmente. Coordinar con el equipo la preparación del expediente (búsqueda de documentación soporte de la deuda y de información sobre la solvencia de los clientes) y entregar el expediente al abogado para iniciar la ejecución.
- Reuniones periódicas con los abogados externos para comprobar el estado de los procedimientos judiciales: control sobre el trabajo realizado, los embargos anotados y verificar que todas las gestiones están al día.
- Resolver las incidencias que los abogados nos trasladan para permitir la continuidad de la ejecución: rehacer certificados de deuda, contestar requerimientos judiciales, decidir sobre la estrategia a seguir, comparecer a vistas judiciales, etc.
- Analizar ofertas de pago realizadas por la parte contraria dentro de los procedimientos judiciales.
- Autorizar la celebración de subastas y decidir la postura de la Caja.
- Mantener informadas a las oficinas sobre las principales novedades que se producen en los procedimientos, especialmente en las ejecuciones hipotecarias (fecha de subasta, posibilidad de ceder el remate, adjudicación, toma de posesión, etc.).
- Autorizar el pago de las minutas a nuestros abogados y procuradores, así como del resto de gastos en los que se incurre a lo largo de la duración del procedimiento.
- Firmar en notaría certificados sobre la situación arrendaticia de los inmuebles que nos adjudicamos para que se pueda culminar el proceso de inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Gestión de los mandamientos de cobro que se deben cobrar a través de la cuenta que los juzgados mantienen en otras entidades.
- Autorizar y coordinar cualquier cesión de remate que se produzca, tanto con particulares como en el caso de préstamos titulizados o que se deban a ceder a sociedades del grupo como GIVP.
- Seguimiento diario del BOE para detectar información sobre clientes de la entidad que entren en situación concursal en los Juzgados Mercantiles de Canarias. Se debe encargar de la comunicación al administrador concursal de nuestros créditos y de realizar un control y seguimiento de la evolución de los procedimientos concursales en los que estén inmersos clientes de Cajasiete que, de forma simultánea, mantengan operaciones de activo en vigor en la entidad.
- Proponer al Director del Área de Recuperación y Riesgos y a la Dirección General la reclasificación de acuerdos a situación de fallido atendiendo a la situación de insolvencia total de los clientes.
- Proponer y realizar reclasificaciones contables en función de los criterios establecidos en cada momento por la entidad en el caso de las operaciones de refinanciación y reestructuración. En el resto de casos, proponer y realizar reclasificaciones con el consenso del Comité del Órgano correspondiente.
- Realizar informes para documentar las reclasificaciones contables.
- Tras hacer un análisis experto, realizar informes en los casos que la entidad aplique porcentajes de dotación distintos a los establecidos por la normativa contable.
- Realizar informes de estimación individualizada en los casos de los riesgos que superan el umbral de significatividad establecido por la entidad.
- Control y autorización del pago de facturas a todos nuestros colaboradores externos.
- Decidir qué expedientes de recuperación de deuda se entregan a las empresas de recobro con las que colaboramos, velando por la calidad de la información que les proporcionamos para que se incrementen las probabilidades de recobro.
- Garantizar el correcto cumplimiento de la normativa sobre protección de datos en la información que proporcionamos a ficheros externos como Asnef y Experian y comprobar que el proceso de alta en dichos ficheros es el adecuado. En este sentido, analizar y responder las posibles reclamaciones de clientes sobre su incorporación en dichos ficheros.
- Gestionar la obtención de información sobre la solvencia y situación económica de clientes en situación irregular exclusivamente a través de proveedores expresamente autorizados por ley para ello. Esta información se obtendrá lo antes posible, en línea con el objetivo del departamento de adelantar la toma de decisiones intentando, para ello, disponer de la mejor información posible.

- Control y autorización del pago de las provisiones de fondos solicitadas por los procuradores. Se les requiere para que, en caso de ser segundas o sucesivas provisiones, justifiquen convenientemente el destino de los importes recibidos previamente.
- Realizar informes periódicos a la Dirección del Área y Dirección General sobre las principales variaciones de situación financiera y sobre la evolución del plan de reducción de activos improductivos de la entidad.
- Comunicar mensualmente a las oficinas y a los directores de zona:
  - Principales variaciones de situación financiera.
  - Detalle de la inversión en vigilancia especial y en dudoso y los importes de dotación.
  - Valor neto contable de los adjudicados que cada oficina tiene en su balance.
  - Cartera de operaciones clasificadas como refinanciaciones o reestructuraciones.
  - Información sobre futuras subastas.
- Acudir de forma periódica a las reuniones de zona para comentar la evolución de las cifras más relevantes de irregulares, enfatizar mensajes y proponer pautas de gestión, así como fijar prioridades.
- Proporcionar información a la Dirección General sobre los nuevos adjudicados para que el Consejo Rector les fije un precio de venta.
- Atención y apoyo a las diferentes Auditorías internas y externas facilitándoles toda la información que nos requieran.
- Coordinar el correcto cumplimiento del Código de Buenas Prácticas al que se encuentra adherida la entidad. Recopilación de la documentación y su análisis –en coordinación con Cumplimiento Normativo- para decidir qué respuesta y tratamiento darle al cliente dentro del plazo legal establecido.
- Velar porque desde el equipo se envíen las notificaciones correspondientes dentro del ámbito de la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial.
- Acudir a los Comités de Análisis: en ese ámbito, comunicar las principales novedades sobre la gestión del departamento, trasladar las principales incidencias detectadas en el diálogo habitual con las oficinas y poner en común los temas y aspectos que requieran la opinión, cooperación y el consenso con el resto de departamentos del Área de Riesgos.
- Información a los analistas de riesgos sobre las principales variaciones de dudosa de las oficinas.
- Junto a la Dirección Comercial, fijar el objetivo anual de Riesgo de Inversión Problemática.
- Coordinación con el departamento de Contabilidad sobre la contabilización de las provisiones de los acuerdos clasificados en Vigilancia Especial o Dudoso.
- Informar a Auditoría Interna sobre las incidencias o incumplimientos de normativa detectados en las oficinas.
- Colaborar en la preparación y despacho de Auditorías Internas y Externas.
- Garantizar la correcta contabilización de los colaterales que sirven como garantía en las operaciones clasificadas en dudoso, así como la revisión de su valoración de acuerdo con la normativa contable vigente en cada momento.
- Dar de alta en el balance de la entidad los inmuebles que la entidad se adjudica vía daciones en pago de deuda o a través de los procedimientos judiciales.
- Garantizar la correcta y rápida regularización de los activos adjudicados (deuda de comunidades, IBI, certificados de eficiencia energética, etc.).
- Velar por la correcta actualización de la base de datos de adjudicados para que las oficinas dispongan de una información relevante y correctamente actualizada.
- Gestionar y coordinar todo tipo de incidencias que se generen en los adjudicados.
- Garantizar que el departamento ofrece un servicio correcto y eficaz a la unidad de Inmuebles. Reuniones periódicas con el responsable de Inmuebles para coordinar todas las acciones en curso.
- Coordinar el trabajo de todo el equipo para que todos los inmuebles adjudicados se encuentren disponibles para la venta lo antes posible. Incluye la gestión para cancelar cualquier carga registral que recaiga sobre un inmueble adjudicado.
- Reuniones periódicas con los abogados externos para comprobar el estado de los procedimientos por ocupaciones ilegales de los inmuebles.
- Diseñar y controlar el cumplimiento de un protocolo para la reclamación de deuda a los inquilinos de los inmuebles adjudicados que no paguen el alquiler.

## 64. GERENCIA DE SEGUIMIENTO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. El departamento de Seguimiento contribuye a la misión de Cajasiete detectando el inicio del deterioro de nuestros clientes o de sus operaciones y conocer en cada momento el grado de confianza sobre su capacidad de reembolso puntual de las financiaciones concedidas, alertando sobre las circunstancias que puedan afectar al normal desarrollo de las mismas y estableciendo una estrategia y gestiones a seguir para lograr una mayor seguridad y calidad del riesgo asumido.

### Principales tareas y responsabilidades

- Análisis periódico de la situación financiera de los clientes así como de su operativa diaria utilizando todas las fuentes de información disponibles, para realizar un seguimiento de la evolución de los clientes y de sus operaciones.
- Supervisar la realización del seguimiento Sintomático: se basa en un sistema de alertas que proceden de numerosas fuentes de información (IRIS, RAI, CIRBE...), mediante la herramienta AyS.
  - Parametrización de las alertas y supervisar la coordinación con las oficinas que son quienes realizan las gestiones de las mismas.
  - Supervisar la elaboración de un acta a final de mes con todas las alertas y gestiones realizadas
- Realizar un seguimiento Sistemático: Se trata de la revisión sistemática sobre los riesgos superiores a un importe establecido en el manual de Activo tanto trimestral como anual o sobre aquellos que ya se hayan detectado como problemáticos en anteriores revisiones y se decida realizar un seguimiento sistemático.
  - Obtener el público objetivo tomando como fecha de referencia el final del semestre natural anterior.
  - Solicitar a las oficinas la actualización de la documentación económica y financiera de dichos clientes
  - Elaborar un informe de seguimiento, al menos anual, donde se establezca una recomendación de la política de riesgos a seguir
  - Realizar un seguimiento periódico de dichos clientes, revisando el grado de cumplimiento de sus obligaciones con la entidad, así como su situación económico- financiera, incidencias en registros externos, etc.
- Supervisar que se realizan con la calidad, rigurosidad y en los plazos establecidos los seguimientos Sintomáticos y Sistemáticos por todos los miembros del departamento.
- Convocar y preparar los Comités de Seguimiento.
- Elaborar cualquier informe, análisis o extracción de información requeridos por organismos superiores u otros departamentos de la entidad relativos a la cartera crediticia.
- Distribuir tareas y funciones entre los miembros del departamento.
- Analizar las funciones y tareas realizadas para establecer prioridades, eficiencia, utilidad de las mismas.
- Facilitar la información requerida por la Dirección General de la Entidad a presentar en Consejo Rector en tiempo y forma.
- Plantear nuevos proyectos o desarrollos a implementar que mejoren la calidad del riesgo o supongan la detección temprana de situaciones futuras de impago.
- Planificación de los proyectos a desarrollar a lo largo del ejercicio así como el seguimiento y control de sus implantaciones y desarrollos.
- Estudio de las herramientas de Rating y Scoring, para conocer el funcionamiento de las mismas y proponer mejoras al grupo Caja Rural.
- Seguimiento de la concentración de riesgos existentes en la entidad (por cliente o grupo de clientes, sectores o actividad económica, productos, etc.)
- Elevar a RSI incidencias o mejoras operativas que reporten en un mejor funcionamiento del departamento.

- Resolución de consultas e incidencias de las oficinas sobre Rating y/o Scoring de operaciones.
- Seguimiento de la concesión de operaciones de riesgo para analizar posibles errores o deficiencias en la fase de análisis o en la fase de seguimiento de la misma que conlleven un posible deterioro.
- Atención y apoyo a las diferentes Auditorías internas y externas facilitándoles la información que requieran.
- Asesoramiento, apoyo y formación a las oficinas en labores de seguimiento de riesgos. (
- Supervisar la identificación de partes vinculadas en el sistema, confección del estado semestral a remitir a Banco de España con los riesgos vigentes.
- Supervisión de la elaboración de las diferentes comunicaciones y autorizaciones de nuevas concesiones a partes vinculadas exigidas por el Banco de España.
- Gestión de la herramienta de Segmentación de la Inversión, facilitando a las oficinas información útil para la detección temprana de posibles situaciones de impago futuras.
- Detectar y analizar cualquier información o listado y su posterior envío a las oficinas de cara a anticipar posibles situaciones de impago futuras.
- Asegurar un ambiente de buena comunicación a través de reuniones periódicas con todo el equipo para establecer proyectos a realizar, objetivos a alcanzar y mantenerlos informados de cualquier aspecto que sea relevante para el correcto funcionamiento del departamento.
- Establecer una comunicación fluida y una colaboración activa con el resto de departamentos del Área así como con el resto de Áreas de la entidad así como con entidades del grupo (RSI, BCE, etc.)
- Asegurar la formación del personal a su cargo, identificando necesidades formativas que pudieran tener.
- Asistir a los Comités que se estimen oportunos por la Entidad.
- Identificar, evaluar y dar seguimiento paulatino a los riesgos ASG vinculados a los clientes y sus correspondientes operaciones.
- Reportar detalle sobre la gestión de los riesgos ASG de las carteras de clientes correspondientes.
- Asegurar la progresiva integración de los riesgos ASG con el resto de las tipologías de riesgos de aplicación, en especial, con el riesgo de crédito.

## 65. DIRECCIÓN DE RIESGOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. La misión del Área de Riesgos es impulsar y ayudar a la comercialización de productos y servicios que den solución a las necesidades financieras de las personas, contribuyendo al cumplimiento de los criterios generales de Activo recogidos en la Estrategia de negocio de Cajasiete apoyando a las oficinas a través de la formación y el apoyo necesario para poder conseguir sus objetivos de inversión y para que la calidad de sus carteras crediticias sea la óptima. Colabora, completa, supervisa y forma, fomentando la autonomía y el aprendizaje continuo. La estrategia principal del Área de Riesgos es conseguir la máxima calidad del riesgo en todo momento, tanto el que ya hemos asumido como el que vayamos a asumir y para conseguirla definiremos una serie de Planes de Acción en cada uno de los tres departamentos que configuran el Área.

### Principales tareas y responsabilidades

- Lograr la realización de análisis y estudios financieros que sirvan para la toma de decisiones tanto en la selección de todas las nuevas inversiones como en la ampliación y actualización de riesgos ya contraídos, a partir del nivel de riesgos fijados por el Consejo Rector, concretando siempre la capacidad de devolución del capital y los intereses contratados en períodos razonables, la existencia de garantías personales y reales suficientes, el destino de los fondos prestados y su rentabilidad para Cajasiete.
- Garantizar la administración y el control de los riesgos de la Entidad con clientes, a través de la creación de normas sobre requisitos para concesión, seguimiento y formalización de las operaciones, así como su recuperación.
- Garantizar la elaboración, propuesta y control de cumplimiento de las normas de concesión, clasificación de riesgos puros o de firma con clientes.
- Realizar la actualización y control de los expedientes de los riesgos, dentro de las normas del Banco de España y, en su caso, de otras autoridades competentes y de la normativa de control interno vigente en cada momento.

- Elaborar en colaboración con la Asesoría Jurídica los documentos, pólizas, minutas, certificados, ofertas, impresos y cuantos documentos sean necesarios para instrumentar documentalmente las operaciones.
- Establecer y proponer a los Órganos de Gobierno las facultades para asunción de riesgos, para los distintos niveles y colaborar en el establecimiento de los objetivos relacionados con el riesgo crediticio.
- Formular propuestas para aquellas solicitudes que no estén dentro de las facultades de las Oficinas y el Comité de Análisis, en base al análisis efectuado y al volumen de riesgo, facilitando a los órganos superiores información suficiente para una acertada toma de decisión.
- Colaborar con otras Áreas en la propuesta de los precios básicos en operaciones crediticias, a aplicar a los clientes, así como, en los distintos protocolos relacionados con los productos de activo.
- Seguimiento y actualización de las operaciones calificadas como de grandes riesgos y que requieran de una atención especial y el análisis de los estados financieros que periódicamente se soliciten a los acreditados como consecuencia del seguimiento del riesgo.
- Recuperar las deudas impagadas en el plazo más corto posible, y por cualquier procedimiento, dirigiendo y coordinando las acciones a desarrollar por las oficinas, organizando y manteniendo la información necesaria que le permita prevenir la morosidad.
- Supervisar la actividad del Departamento de Recuperación, en especial en las tareas relacionadas con la Gestión de Irregulares y Apoyo a las Oficinas, Procedimientos Judiciales, Dotaciones y Reclasificaciones Contables y Colaboración con Externos.
- Supervisar el análisis de las operaciones de refinanciación y reestructuración de deuda.
- Supervisar y coordinar las reuniones tanto con clientes como con las oficinas para buscar soluciones a aquellas situaciones de impago o por deterioro de la situación económica de los clientes y que pueda comprometer su capacidad para seguir haciendo frente a sus obligaciones.
- Supervisar y proponer en su caso, daciones en pago de deuda.
- Establecer y supervisar la aplicación de un plan de reducción de activos improductivos (NPL), fijando un calendario a medio plazo y objetivos concretos. Adaptar dicho plan a la situación concreta de cada oficina.
- Garantizar que todas las operaciones irregulares se gestionan para intentar su recuperación, gestionando los recursos de una forma eficiente para incurrir en los menores costes posibles.
- Coordinar la información y el despacho de riesgos con la Auditoría Interna, Auditoría Externa y el Banco de España.
- Coordinar las funciones y responsabilidades de los distintos departamentos del Área siguiendo la lógica de la vida de una operación de riesgo: Análisis, Seguimiento, Recuperación y Adjudicación.
- Supervisión de las campañas especiales para la gestión de recuperación intensiva de determinados segmentos de la inversión irregular.
- Analizar y tomar decisiones sobre ofertas que recibamos para la compra de créditos en situación irregular. Del mismo modo, supervisar las diferentes propuestas para ofrecer créditos a potenciales inversores.
- Decidir, en coordinación con el Gerente del Departamento de Recuperación, qué deudas se van a reclamar judicialmente. Supervisar la preparación del expediente (búsqueda de documentación soporte de la deuda y de información sobre la solvencia de los clientes) y entregar el expediente al abogado para iniciar la ejecución.
- Supervisar los informes periódicos recibidos del Gerente del Departamento de Recuperación sobre las principales variaciones de situación financiera y sobre la evolución del plan de reducción de activos improductivos de la entidad.
- Liderar y gestionar a todo el equipo del Área, motivándolos, delegando la gestión de sus equipos a los Gerentes de cada departamento, así como delegando la asunción de responsabilidades y detectando potenciales líderes.
- Incluir la experiencia cliente en Riesgos y el conocimiento del nuevo consumidor aprendiendo del pasado para prevenir situaciones no deseadas.
- Lograr maximizar la calidad del riesgo en la admisión y concesión de operaciones, potenciar la anticipación y la prevención de los impagados y conseguir una gestión integral de los irregulares: impagados y de los activos improductivos (dudosos y adjudicados).
- Proponer al Comité de Dirección todas aquellas propuestas de mejora que considere viable su implementación para la mejora de la calidad del riesgo tanto nuevo como ya asumido, a través de informes pertinentes y la introducción de nuevos procedimientos de análisis, seguimiento y control.
- Potenciar la contratación de productos con mayor rentabilidad, proponer ofertas de nueva financiación y explorar otros productos y segmentos de clientes.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con aquellas áreas del Grupo que desarrollen funciones de apoyo y soporte directamente relacionadas con su actividad, y participando en grupos que lideren la gestión de Riesgos y en particular el Grupo de Trabajo de Riesgos del Grupo de Cajas Rurales.

- Tratar de adaptar y orientar a las personas del Área y con las que nos relacionamos a los nuevos cambios y entornos (digitalización y nuevas tecnologías, responsabilidad con el medio ambiente y con la sociedad)
- Diseñar una estructura óptima del Área.
- Como miembro del Comité de Dirección, ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aun estando éstas delegadas en el equipo.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF DE ORGANIZACIÓN, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURAS

## 66. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Gestión de Infraestructuras lo hace asegurando las condiciones óptimas de nuestras instalaciones.

### Principales tareas y responsabilidades

- Planificar, coordinar, gestionar y supervisar, según las prioridades establecidas, las reformas y obras nuevas de oficinas, cajeros desplazados e instalaciones claves de la entidad
- Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones
- Coordinar el mantenimiento de las instalaciones
- Estudio y valoración de presupuestos
- Colaborar con el Área de Seguridad para mantener adecuadamente los inmuebles en materia de seguridad.
- Vigilar por la correcta tramitación de la contratación de suministros, servicios y otras instalaciones.
- Proporcionar el mejor nivel de servicio a Oficinas y Servicios Centrales en la dotación y suministro de recursos materiales
- Gestionar el mantenimiento y las reparaciones del inmovilizado e infraestructuras a través de las Incidencias que los usuarios de oficinas o servicios centrales reporten, o de forma proactiva.
- Coordinar, en colaboración con personal de informática, la sustitución de equipos tales como cajeros automáticos, recicladores.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Gestión y control de la facturación del departamento de Infraestructuras.
- Gestión y control de la documentación de los proyectos de instalaciones, planos, licencias, etc. relativa a las instalaciones y oficinas de la entidad.
- Gestión de información, preparación de documentación, seguimiento y cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad de SSCC, sucursales y cajeros desplazados, incluyendo la respuesta a los requerimientos de información por parte de la Policía Nacional a través del Departamento de Seguridad Privada.
- Gestión de incidencia de alarmas, cámaras y monitores de videovigilancia, extintores, sistemas contra incendio y sistema de control de accesos.

- Gestión del día a día con los proveedores correspondientes, así como con las Empresas de Seguridad.
- Para la red de oficinas, atender a las llamadas de la Central de Alarmas en caso de intrusión, en caso de fallos de conexión de la alarma, batería baja, corte de suministro, etc. o en caso de que no se haya podido localizar al responsable de la oficina.
- Gestión de llaves: custodia de las copias de las llaves de todas las oficinas, junto con las tarjetas de seguridad o elementos necesarios para hacer copias en caso de deterioro o cuando sea necesaria su reposición.

## 67. GESTIÓN DE SISTEMAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de sistemas contribuye facilitando la evolución digital y su implantación territorial, llevando a cabo las tareas de mantenimiento, actualización, pruebas y puesta a punto de los distintos sistemas, aplicaciones y dispositivos que se utilizan en la entidad, garantizando la disponibilidad de los mismos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Mantener actualizados todos los sistemas, equipos, servidores y aplicaciones.
- Realizar las pruebas y puesta a punto de los distintos sistemas, aplicaciones y dispositivos.
- Garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento de los recursos informáticos.
- Garantizar que se cumplen y aplican las distintas medidas de seguridad informáticas.
- Hacer que los sistemas, equipos informáticos y los distintos dispositivos que se utilizan en la entidad funcionen correctamente para que los usuarios puedan desarrollar su trabajo de la forma más eficaz y eficiente.
- Continuidad de negocio en oficinas: Dirigir todas las tareas propias y coordinar las que sean necesarias con la finalidad de mantener la disponibilidad de las tecnologías y sistemas de información que permita la continuidad de servicio y negocio en la red comercial, prestando servicio ejemplar acorde a la experiencia cliente final requerida.
- Coordinar las incidencias de averías de los equipos y aplicaciones, y realizar el seguimiento necesario hasta que se subsanen totalmente las mismas.
- Estudio de casos reiterados y tomar las medidas necesarias (técnicas, automatización, formación, etc.) para su resolución final.
- Proporcionar el mejor nivel de servicio a Oficinas y Servicios Centrales en la dotación y suministro de recursos materiales.
- Apoyar en la apertura de nuevas oficinas, los traslados y las bajas, así como coordinar y apoyar las reformas de las oficinas.
- Gestionar el mantenimiento y las reparaciones del inmovilizado a través de las Incidencias que los usuarios reporten o de forma proactiva.
- Atender las necesidades del personal, mediante los diferentes canales (teléfono, mail, bbdd...) de manera eficiente.
- Resolver las incidencias de manera eficaz.
- Coordinar la resolución de las tareas con otros departamentos.
- Mantener el registro y la documentación de acciones hasta la resolución de la incidencia.
- Informar del estado de las incidencias hasta su resolución.
- Mantener la disponibilidad de las tecnologías y sistemas de información para garantizar el servicio en la red.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 68. GESTIÓN DE DESARROLLO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de desarrollo contribuye a la misión de Cajasiete facilitando su Evolución Digital y su implantación territorial.

### Técnicas

- Contribuir en el desarrollo de nuevas aplicaciones y la evolución digital de las actuales, hacia soluciones de software estándar e independientes del proveedor, promoviendo la participación de las áreas interesadas, el desarrollo de propuestas de concepto y pilotos, la preparación y ejecución de pruebas exhaustivas, la supervisión de la puesta en producción y una adecuada documentación que garantice el buen gobierno de las mismas, su seguridad y el mejor nivel de servicio
- Ayudar a Diseñar, desarrollar y garantizar el mantenimiento de aplicaciones en el entorno legacy HCL Domino, administrando el módulo Designer
- Gestionar las distintas bases de datos y aplicaciones de la infraestructura tecnológica que sean necesarias
- Administrar y Gestionar el Registro de Nombres de Notes que contiene a los usuarios de correo electrónico de la Entidad, así como las ACL y Perfiles para los accesos a las aplicaciones
- Estudiar, desde la perspectiva funcional y como apoyo al usuario, el software de las aplicaciones externas a adquirir
- Cumplir los Planes y Proyectos Informáticos aprobados y al servicio de las distintas Áreas, para garantizar el funcionamiento ágil y económico de las operaciones y la implantación y actualización de aplicaciones.

## 69. RESPONSABLE DE DESARROLLO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Responsable de desarrollo contribuye a la misión de Cajasiete facilitando su Evolución Digital y su implantación territorial.

### Técnicas

- Impulsar y liderar el desarrollo de nuevas aplicaciones y la evolución digital de las actuales, hacia soluciones de software estándar e independientes del proveedor, promoviendo la participación de las áreas interesadas, el desarrollo de propuestas de concepto y pilotos, la preparación y ejecución de pruebas exhaustivas, la supervisión de la puesta en producción y una adecuada documentación que garantice el buen gobierno de las mismas, su seguridad y el mejor nivel de servicio
- Diseñar, desarrollar y garantizar el mantenimiento de aplicaciones en el entorno legacy HCL Domino, administrando el módulo Designer
- Coordinar con las distintas áreas de negocio y proveedores el desarrollo de los proyectos
- Crear, Publicar y Mantener las distintas bases de datos y aplicaciones de la infraestructura tecnológica que sean necesarias
- Administrar y Gestionar el Registro de Nombres de Notes que contiene a los usuarios de correo electrónico de la Entidad, así como las ACL y Perfiles para los accesos a las aplicaciones
- Estudiar, desde la perspectiva funcional y como apoyo al usuario, el software de las aplicaciones externas a adquirir
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

- Asegurar y controlar que se cumplan los Planes y Proyectos Informáticos aprobados y al servicio de las distintas Áreas, para garantizar el funcionamiento ágil y económico de las operaciones y la implantación y actualización de aplicaciones.
- Asistir a las reuniones necesarias para el desarrollo efectivo de las tareas que se presenten.
- Proporcionar asesoramiento y formación a las personas miembro del equipo y al resto de las áreas de la Entidad en la utilización de los sistemas automatizados.
- Planificar y ordenar el trabajo bajo supervisión, su distribución y realización.

## 70. GERENCIA DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El departamento de Tecnología e Infraestructuras contribuye a la misión de Cajasiete facilitando su Evolución Digital y su implantación territorial. Sistemas contribuye a ello conservando, actualizando, garantizando y manteniendo los sistemas informáticos de la entidad, la integridad y seguridad de los sistemas.

### Principales tareas y responsabilidades

- Buscar la mejor forma de implementar los proyectos sin impacto en el trabajo diario
- Mantener actualizado los Servidores W2016 y VMWARE
- Mantener actualizado los Firewall
- Mantener actualizado los Puesto de trabajo de la red de oficina
- Implementar Políticas de seguridad que mantengan nuestra integridad
- Hacer cumplir la LOPD mediante las GPO de Servidores W2016
- Gestionar las incidencias de sistemas reportadas diarias
- Gestionar seguridad de los dispositivos móviles MDM
- Ejecutar proyectos, coordinación
- Gestionar en buen funcionamiento de los sistemas
- Trato con proveedores de servicios de la entidad
- Colaboración con Sistemas de RSI
- Coordinar la implementación de nuevas evoluciones de sistemas
- Gestionar Permisos de seguridad según criterios LOPD
- Estudio continuo las necesidades tecnológicas de la entidad
- Supervisión de información, preparación de documentación, seguimiento y cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad de SSCC, sucursales y cajeros desplazados, incluyendo la respuesta a los requerimientos de información por parte de la Policía Nacional a través del Departamento de Seguridad Privada.
- Supervisión de la correcta gestión de incidencia de alarmas, cámaras y monitores de videovigilancia, extintores, sistemas contraincendio y sistema de control de accesos.
- Supervisión de la gestión del día a día con los proveedores correspondientes, así como con las Empresas de Seguridad.
- Supervisar la correcta atención de las llamadas de la Central de Alarmas en caso de intrusión, en caso de intrusión, en caso de fallos de conexión de la alarma, batería baja, corte de suministro, etc. o en caso de que no se haya podido localizar al responsable de la oficina.
- Supervisión de la gestión de llaves: custodia de las copias de las llaves de todas las oficinas, junto con las tarjetas de seguridad o elementos necesarios para hacer copias en caso de deterioro o cuando sea necesaria su reposición.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

- Asegurar y controlar que se cumplan los Planes y Proyectos Informáticos aprobados y al servicio de las distintas Áreas, para garantizar el funcionamiento ágil y económico de las operaciones y la implantación y actualización de aplicación y sistemas.
- Definir y gestionar los recursos técnicos y las personas, los tiempos y cualesquiera otras necesidades precisas para la elaboración, actualización y adaptación de dichos Planes.
- Proporcionar asesoramiento y formación a las personas miembro del equipo y al resto de las áreas de la Entidad en la utilización de los sistemas automatizados.

## 71. GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Organización contribuye a la misión de Cajasiete asumiendo el rol de facilitador de procesos y procedimientos en búsqueda de la mejora de la eficiencia. De manera complementaria actúa como interlocutor de Cajasiete con RSI y BCE para la implantación de todas las mejoras acordadas y presentadas en los Grupos de Trabajo a los que asiste la Gerencia de este departamento. Como miembro de esta entidad compartes, actúas y nos ayudas a transmitir nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Realización de tareas administrativas del departamento:
- Resolución caus internos tanto de organización.
- Comunicaciones con docalia.
- Catálogo.
- Actualización de información relevante.
- Mailing clientes.
- Implantación de Operativas IRIS.
- Resolución de incidencias de Oficinas.
- Resolución de Incidencias de SSCC.
- Parametrización de documentación obligatoria (PBC, Auditoría, Valores).
- Actualizar manuales y formularios en la Bd documental.
- Alta tipos documentales en RdC.
- Comunica + (alta y baja de usuarios y parametrización de los temas).
- Logalsend: resolver incidencias, administrar la aplicación.
- Información trimestral BdE.
- Creación de circulares y nuevos procedimientos operativos.
- Resolución/comunicación de avisos.
- Resolución/comunicación de circulares.
- Introducción a las peticiones informáticas.
- Introducción al GTO.
- Participar en la puesta en marcha algunos proyectos y procedimientos de la entidad, CORE BANCARIO, con el objetivo fundamental de mejorar la Eficiencia a través de la Innovación Tecnológica. Los proyectos y procedimientos que conforman nuestro ámbito de actuación se estructuran de la siguiente manera:
- Tareas relacionadas con el catálogo de tarifas de la entidad.
- Tareas relacionadas con mejorar la eficiencia en la red.
- Tareas relacionadas con mejorar la eficiencia en SSCC.
- Tareas relacionadas con el GTO (grupo de trabajo de organización).

- Tareas relacionadas con la parte operativa del área de negocio.
- Tareas relacionadas con la normativa interna.
- Tareas relacionadas con la normativa externa.
- Analizar los procedimientos operativos (front-office) y administrativos (back-office) de la Red de Oficinas y SSCC para focalizar sus deficiencias y proponer las modificaciones que resulten necesarias para optimizar su funcionamiento.
- Realización de proyectos y planes de acción orientados a la mejora de la eficiencia y de la productividad.
- Ayudar en la supervisión de la realización de pruebas de las distintas aplicaciones y programas.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad en la utilización de aplicaciones del CORE BANCARIO
- Personas (cada tarea/responsabilidad está seguida del número que indica el KPI que orienta sobre su cumplimiento).
- Coordinar masivos para otros departamentos
- Gestión de Accesos a Aplicaciones
- Coordinación de peticiones sobre fraude

## 72. GERENCIA DE ORGANIZACIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gerencia de Organización contribuye a la misión de Cajasiete asumiendo el rol de facilitador de procesos y procedimientos en búsqueda de la mejora de la eficiencia. De manera complementaria actúa como interlocutor de Cajasiete con RSI y BCE en la participación de Grupos de Trabajo que lideren mejoras a nivel Grupo Caja Rural con la intención de presentar y ayudar en la implementación de los mismos en la entidad. Como miembro de esta entidad compartes, actúas y nos ayudas a transmitir nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad.

### Principales tareas y responsabilidades

#### Técnicas

- Coordinar, Planificar, controlar y supervisar la puesta en marcha de todos los proyectos y procedimientos de la entidad, CORE BANCARIO, con el objetivo fundamental de mejorar la Eficiencia a través de la Innovación Tecnológica. Los proyectos y procedimientos que conforman nuestro ámbito de actuación se estructuran de la siguiente manera:
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el catálogo de tarifas de la entidad.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Reporting externo (Banco de España, PSD2).
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Reporting interno (información relevante de RSI, grupos de trabajo, etc).
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Actualización de información relevante.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con Mailing a clientes.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con la Operativa iris.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Resolución de incidencias.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con Parametrización de documentación obligatoria (PBC, Auditoría, Valores).
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Incidencias de SSCC.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Revisión de convenios de instituciones.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el Reuniones organismos públicos.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con Administración del centro de información,
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con Coordinador de perfiles del Centro de información,
- Todos los proyectos y tareas relacionadas coordinador de Riesgo de Crédito.
- Todas los proyectos y tareas relacionadas Coordinador de infórmate.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas Colgar soportes masivos por la aplicación FEP (Consumo, contabilidad).

- Todos los proyectos y tareas relacionadas Remitir rechazos de ficheros masivos.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas Incorporar finalidades, referencias en las tarifas (Admon. Activo).
- Todos los proyectos y tareas relacionadas Resolución de cau.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas Revisión y resoluciones de incidencias por alertas.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas Actualizar manuales y formularios en la Bd documental.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con mejorar la eficiencia en la red.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con mejorar la eficiencia en SSCC.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con el GTO (grupo de trabajo de organización).
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con la parte operativa del área de negocio.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con la normativa interna.
- Todos los proyectos y tareas relacionadas con la normativa externa.
- Coordinación de proyectos del área de operaciones

#### FUNCIONES/TAREAS EXTERNAS- COOPERACIÓN

- GTO: Minigrupos de líneas estratégicas, Revisión de peticiones informáticas, Priorización de peticiones informáticas.
- GT de Seguros y Organización
- Grupo de trabajo Precios por Segmento
- Grupos de trabajo (GT) de proyectos específicos:
- GT de Cajeros
- GT de Comisiones TPV
- Canalizador de información de otros grupos de trabajo, GT de Riesgo, GT de Smart data
- GT de prevención del fraude
- GT Contratación digital de seguros

#### Actuación coordinada

- Coordinar y cooperar con los responsables de los grupos de trabajo, Cajas, RSI, BCE, Áreas y Dptos aquellos proyectos que lleven consigo implicaciones o interrelaciones con los mismos.
- Interrelación de grupos
- Relación con GT y RSI: Coordinar, Planificar y Alinear las líneas de actuación básicas de los Grupo de Trabajo (GT) con los "Objetivos Estratégicos de Cajasiete". Principalmente el flujo de información se puede dividir en tres canales:
- Comunicación del GT hacia la entidad
- Comunicación de la entidad vía comité de organización interno o desde otras áreas o departamentos hacia al GT.
- Desde otros grupos de trabajo hacia GT. y entidad
- Analizar los procedimientos operativos (front-office) y administrativos (back-office) de la Red de Oficinas y SSCC para focalizar sus deficiencias y proponer las modificaciones que resulten necesarias para optimizar su funcionamiento.
- Elaborar los Planes de implantación y puesta en marcha de los Proyectos
- Liderar el Comité de Organización Interno para la correcta implantación de los Proyectos Tecnológicos.
- Supervisar la realización de pruebas de las distintas aplicaciones y programas.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad en la utilización de aplicaciones del CORE BANCARIO
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 73. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURAS.

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El área de Tecnología e Infraestructuras contribuye a la misión de Cajasiete facilitando su Evolución Digital y su implantación territorial. La Dirección actúa como un facilitador que trabaja para lograr, por una

parte, que los distintos miembros del equipo estén motivados y tengan todas las condiciones y medios necesarios para alcanzar sus respectivos objetivos, y por otra parte que estén disponibles y garantizados todos los elementos técnicos y materiales necesarios.

### Principales tareas y responsabilidades

- Supervisar la realización de pruebas de las distintas aplicaciones y programas.
- Realizar las comprobaciones necesarias verificando que las aplicaciones y programas se documentan adecuadamente, de forma que permitan un control y seguridad internos, sin dependencias personales.
- Establecer las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección y privacidad que deben reunir los ficheros automatizados, los centros de tratamiento, los locales, los equipos, los sistemas, los programas y las personas que intervengan en el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal sujetos al cumplimiento normativo.
- Atender y estructurar las demandas de información de la Organización.
- Impulsar la dotación de la estructura de soporte y tratamiento electrónico de información, que permita atender las demandas de informatización de la Entidad, siempre que no estén cubiertas por Rural Servicios Informáticos.
- Promover la implantación de sistemas y métodos que permitan alcanzar la mayor eficacia y reducir los costes, realizando el diseño y análisis de las aplicaciones informáticas solicitadas por las Áreas.
- Proponer políticas a seguir en materia de tecnología informática.
- Estudiar, desde la perspectiva funcional y como apoyo al usuario, el software de las aplicaciones externas a adquirir.
- Proponer la compra o arrendamiento de equipos informáticos y comunicaciones, así como el mantenimiento de las relaciones con proveedores de esta índole.
- Asegurar la seguridad física e informática de las instalaciones y equipos informáticos, asegurando el correcto mantenimiento, y estableciendo los procedimientos de recuperación y copias de seguridad en soporte apropiado y para toda la entidad. Diseñar y mantener planes de continuidad de negocio.
- Coordinar las incidencias de averías de los equipos y aplicaciones, y realizar el seguimiento necesario hasta que se subsanen totalmente las mismas.
- Garantizar el buen funcionamiento de las comunicaciones de la entidad y proponer medidas de mejora en paralelo con la evolución de la tecnología en este campo.
- Controlar los gastos dentro de sus competencias de acuerdo a los presupuestos aprobados anualmente.
- Gestionar el inmovilizado funcional (mesas, sillas, armarios...) de la Entidad, incluida su conservación.
- Colaborar con el Área de Seguridad para mantener adecuadamente los inmuebles en materia de seguridad, coparticipando en la definición técnica de los elementos (planos de diseño de oficinas, asistiendo físicamente a la implantación de los elementos de seguridad (cámaras, cableado...) y colaborando en la interconexión a nivel informático de las redes para permitir la conexión segura con las empresas de seguridad subcontratadas, para la supervisión continua y para la detección de alarmas.
- Vigilar la correcta tramitación de la contratación de suministros, servicios y otras instalaciones.
- Asegurar de que la base de datos de proveedores esté actualizada.6
- Proporcionar el mejor nivel de servicio a Oficinas y Servicios Centrales en la dotación y suministro de recursos materiales.
- Gestionar la apertura de nuevas oficinas, los traslados y las bajas, así como dirigir y gestionar la reforma de las oficinas, supervisando la realización de obras según las condiciones técnicas y económicas del constructor y aprobadas al nivel correspondiente.1
- Gestionar el mantenimiento y las reparaciones del inmovilizado a través de las Incidencias que los usuarios reporten o de forma proactiva.
- Conseguir el mejor nivel de productividad y eficacia en el empleo de materiales, documentación, suministros y archivo.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con el Grupo (RSI, BCE, DOCALIA) y con las distintas Áreas de la Entidad.
- Asegurar la gobernanza del dato a través de su recopilación, catalogación y homogeneización, incluyendo fuentes externas, y mejorar su calidad, de forma alineada con las necesidades de la entidad y evitando silos de información; crear diccionarios de datos corporativos.
- Contribuir al establecimiento de las métricas o KPI de las distintas áreas de la entidad 8

- Diseñar estrategias para la monetización del dato identificando nuevas oportunidades de negocio, pudiendo emplear para ello diversas técnicas como Big Data, marketing programático, anonimización de datos.
- Como miembro del Comité de Dirección, ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aún estando éstas delegadas en el equipo.
- Gestionar los riesgos asociados a los distintos activos tecnológicos, identificándolos y mitigándolos, así como garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- Clasificar e identificar las zonas de seguridad física de la entidad y establecer los criterios para su protección.
- Gestionar la continuidad del negocio ante incidentes que la pongan en riesgo, realizando los análisis de impacto y proponiendo planes de respuesta y recuperación.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 74. DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El área de Organización, tecnología e infraestructuras contribuye a la misión de Cajasiete facilitando su Evolución Digital y su implantación territorial. La Dirección contribuye liderando la estrategia del staff y asegurando la alineación de los recursos con los objetivos estratégicos de la entidad, la optimización de procesos y la innovación tecnológica.

### Principales tareas y responsabilidades

- **Estrategia Tecnológica:** Desarrollar y supervisar la implementación de la estrategia tecnológica de la entidad, garantizando que las soluciones tecnológicas respalden los objetivos empresariales.
- **Gestión de Infraestructuras:** Asegurar el mantenimiento y la evolución de las infraestructuras físicas y tecnológicas, incluyendo edificios, sistemas de información y comunicaciones.
- **Innovación y Transformación Digital:** Dirigir proyectos de innovación y transformación digital, promoviendo la adopción de nuevas tecnologías y procesos para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
- **Seguridad Informática:** Garantizar la seguridad de la información y la protección de datos, cumpliendo con las regulaciones y estándares aplicables.
- **Gestión de Equipos:** Liderar y desarrollar equipos multidisciplinarios, fomentando un entorno de trabajo colaborativo y de alto rendimiento.
- **Presupuesto y Control:** Administrar el presupuesto del departamento, incluyendo la planificación, asignación y control de gastos.
- **Relaciones con Proveedores:** Gestionar las relaciones con proveedores de tecnología e infraestructura, negociando contratos y asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF DE PERSONAS.

## 75. GESTIÓN DE PERSONAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Personas participa en nuestra misión asegurando que Cajasiete sea un “gran lugar para trabajar”, atrayendo a las mejores personas y profesionales, facilitando e inspirando su desarrollo y motivación, así como velando por el cumplimiento de la normativa interna y la legislación vigente.

### Principales tareas y responsabilidades

- Participar en la planificación de la plantilla de acuerdo con la dirección del staff y prever las necesidades de personal a medio y largo plazo.
- Llevar a cabo el análisis y descripciones de puestos, participar en la elaboración y actualización del documento “Estructura Organizativa” de Cajasiete.
- Seleccionar el personal acorde al *Procedimiento de Selección de Cajasiete*, llevando a cabo las siguientes tareas:
  - Búsqueda y captación de personas candidatas, atención a las personas candidatas.
  - Redacción y publicación de ofertas de empleo
  - Recepción y criba de cvs
  - Mantenimiento de las bases de datos (SAP; Atlas, Talentclue).
  - Realización de pruebas de selección.
  - Solicitud y mantenimiento de la documentación y acreditaciones requeridas.
  - Realizar el reclutamiento, selección y la gestión de las personas que participan en programas de formación de centros educativos.
- Identificar las necesidades de formación.
- Participar en la planificación y organización de los planes de formación anual.
- Asegurar el cumplimiento de la formación obligatoria (MIFID, LCCI, Seguros, Cumplimiento Normativo, PBC, etc).
- Hacer coincidir las capacidades y aspiraciones del personal con las necesidades presentes y futuras de la entidad.
- Coordinar las acciones formativas.
- Llevar a cabo la contratación de proveedores de formación y gestionar el pago de las facturas.
- Realizar el seguimiento de los programas de formación, elaboración de informes de KPI’s (conocimientos, calidad, número de personas participantes, etc).
- Mantener actualizadas los cursos en las plataformas (Educativa, RGA, etc).
- Realizar la acogida del nuevo personal.
- Vigilar y gestionar el crédito de FUNDAE y realizar el control presupuestario.
- Elaborar y controlar los contratos laborales y los posibles tipos a aplicar en cada caso (nuevas altas, renovaciones, cartas de preaviso, finiquitos, etc).
- Gestionar los convenios de colaboración con las entidades educativas y las personas en formación.
- Gestionar las contrataciones mediante Empresas de Trabajo temporal, hacer seguimiento de las mismas.
- Realizar el cálculo, tramitación y pago de la nómina asegurando que se procesa de manera precisa y a tiempo.
- Interlocución con el personal para la correcta resolución de dudas y consultas.
- Gestionar SAP y la resolución de incidencias asociadas al mismo.
- Gestión e interlocución con el BCE.
- Realizar la liquidación de cuotas de la Seguridad Social.
- Participar en la elaboración del modelo de evaluación y desempeño Charlas de Desarrollo.

- Realizar el seguimiento de la realización de las Charlas de Desarrollo de la Entidad, supervisando su correcta consecución e implementación.
- Coordinar junto con los proveedores externos las encuestas de calidad y servicio anuales.
- Participar en los planes de acción derivados de los resultados de las encuestas de clima y liderazgo.
- Participar en la elaboración del Plan de Sucesión de la entidad, Planes de Carrera y gestión de la promoción interna.
- Participar en la implementación de acciones que promuevan la transmisión de la cultura empresarial, y la identificación con la misión y valores de Cajasiete.
- Participar en la elaboración e implantación de las Medidas de Mejora sobre convenio anuales.
- Participar en la búsqueda de nuevos mecanismos de retribución.
- Participar en la elaboración del Plan de Retribución Variable de la entidad.
- Elaborar los procedimientos de solicitud de medidas de mejora.
- Participar el comité de aprobación de medidas de mejora junto a la representación de la RLT.
- Gestionar tareas de motivación: felicitaciones, regalos, sorteos, etc.
- Participar en el seguimiento y control del presupuesto del Staff de personas, su periodicidad y desviaciones.
- Participar en el control de los costes del personal.
- Realizar el seguimiento de los procedimientos jurídicos laborales en colaboración con los servicios jurídicos laborales externos.
- Coordinar y gestionar junto con la dirección del staff las elecciones sindicales y elecciones al Consejo Laboral.
- Promover la prevención de riesgos laborales en Cajasiete y participar, junto al técnico de prevención ajeno y la dirección del Staff en la planificación anual.
- Coordinar las evaluaciones de riesgos en colaboración con el Servicio de Prevención Ajeno.
- Participar en colaboración con el Staff de Seguridad en el Plan de emergencias y la coordinación y organización de simulacros.
- Planificar y llevar a cabo las acciones de formación e información en materia de riesgos laborales y seguridad.
- Proponer medidas para controlar y reducir los riesgos laborales.
- Coordinar la vigilancia y control de la salud del personal.
- Participar en las reuniones del **Comité de Seguridad y Salud de Cajasiete**,
- Participar en el Comité de Comunicación interna de la entidad, colaborando en :
  - La definición de la política y la estrategia de comunicación interna de Cajasiete.
  - El diseño, planificación e implementación del Plan de Comunicación Interna.
  - Las publicaciones semanales en nuestros canales de comunicación interna.
  - Elaboración de contenidos.
  - Gestión y emisión de comunicados internos.
- Gestionar las altas, bajas, permisos, vacaciones, asuntos propios, etc del personal.
- Realizar el calendario anual de vacaciones y gestión de este, en colaboración con los responsables de área, Staff y unidades.
- Llevar a cabo el sistema de control de presencia, absentismo y elaboración de informes.
- Realizar los cambios diarios necesarios de rotaciones en la plantilla de la red de oficinas para garantizar la correcta cobertura en todas las oficinas.
- Gestionar los seguros de salud del personal.
- Atender las consultas del personal.
- Gestionar el archivo y custodia de la documentación.
- Realización de Informes de KPI's, informes de Dirección, entre otros.
- Participar y ejecutar las acciones correspondientes para el staff del Plan de Continuidad de Negocio de Cajasiete.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación en materia laboral
- Realizar el pago de facturas del Staff mediante la herramienta SPICA.
- Coordinar la firma y adecuada gestión de las facturas del staff.
- Disponer de toda la información y documentación necesaria para las auditorías anuales en materia de Protección de Datos, Nómina, Financiera, EFR y auditoría departamental.

- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Participar en la elaboración del Plan Estratégico de la Entidad y del Staff de Personas.
- Participar en los Proyectos Estratégicos y de Mejora asignados al Staff.
- Participar en la Comisión de Igualdad y Conciliación.
- Participar en la elaboración del Plan de Igualdad y Conciliación de Cajasiete.
- Participar en la implementación y mantenimiento del modelo de gestión efr.
- Realizar los informes y gestión de documentación requerida para la implementación del Plan de Igualdad y Conciliación y el Modelo de Gestión EFR.

## 76. RESPONSABLE DE PERSONAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Personas participa en nuestra misión asegurando que Cajasiete sea un “gran lugar para trabajar”, atrayendo a las mejores personas y profesionales, facilitando e inspirando su desarrollo y motivación, así como velando por el cumplimiento de la normativa interna y la legislación vigente.

### Principales tareas y responsabilidades

- Participar y organizar en la planificación de la plantilla de acuerdo con la dirección del staff y prever las necesidades de personal a medio y largo plazo.
- Supervisar el análisis y descripciones de puestos, participar en la elaboración y actualización del documento “Estructura Organizativa” de Cajasiete.
- Participar en el correcto cumplimiento del proceso de selección del personal acorde al *Procedimiento de Selección de Cajasiete, llevando a cabo las siguientes tareas:*
- Crear la planificación y asegurar la organización de los planes de formación anual.
- Asegurar el cumplimiento de la formación obligatoria (MIFID, LCCI, Seguros, Cumplimiento Normativo, PBC, etc).
- Responsable de coordinar las acciones formativas.
- Realizar el seguimiento de los programas de formación, elaboración de informes de KPI’s (conocimientos, calidad, número de personas participantes, etc).
- Liderar la acogida del nuevo personal.
- Vigilar y gestionar el crédito de FUNDAE y realizar el control presupuestario.
- Supervisar. elaborar y participar en los contratos laborales y los posibles tipos a aplicar en cada caso (nuevas altas, renovaciones, cartas de preaviso, finiquitos, etc).
- Supervisar. elaborar y participar en los convenios de colaboración con las entidades educativas y las personas en formación.
- Supervisar. elaborar y participar en las contrataciones mediante Empresas de Trabajo temporal, hacer seguimiento de las mismas.
- Realizar y supervisar el cálculo, tramitación y pago de la nómina asegurando que se procesa de manera precisa y a tiempo.
- Interlocución con el personal para la correcta resolución de dudas y consultas.
- Supervisar y gestionar SAP y la resolución de incidencias asociadas al mismo.
- Gestión e interlocución con el BCE.
- Realizar la liquidación de cuotas de la Seguridad Social.
- Participar en la elaboración del modelo de evaluación y desempeño Charlas de Desarrollo.
- Realizar el seguimiento de la realización de las Charlas de Desarrollo de la Entidad, supervisando su correcta consecución e implementación.
- Coordinar junto con los proveedores externos las encuestas de calidad y servicio anuales.
- Participar en los planes de acción derivados de los resultados de las encuestas de clima y liderazgo.

- Participar en la elaboración del Plan de Sucesión de la entidad, Planes de Carrera y gestión de la promoción interna.
- Participar en la implementación de acciones que promuevan la transmisión de la cultura empresarial, y la identificación con la misión y valores de Cajasiete.
- Participar en la elaboración e implantación de las Medidas de Mejora sobre convenio anuales.
- Participar en la búsqueda de nuevos mecanismos de retribución.
- Participar en la elaboración del Plan de Retribución Variable de la entidad.
- Elaborar los procedimientos de solicitud de medidas de mejora.
- Participar el comité de aprobación de medidas de mejora junto a la representación de la RL.T.
- Gestionar tareas de motivación: felicitaciones, regalos, sorteos, etc.
- Responsable del seguimiento y control del presupuesto del Staff de personas, su periodicidad y desviaciones.
- Supervisar y participar en el control de los costes del personal.
- Controlar y realizar el seguimiento de los procedimientos jurídicos laborales en colaboración con los servicios jurídicos laborales externos.
- Coordinar y gestionar junto con la dirección del staff las elecciones sindicales y elecciones al Consejo Laboral.
- Promover la prevención de riesgos laborales en Cajasiete y participar, junto al técnico de prevención ajeno y la dirección del Staff en la planificación anual.
- Coordinar las evaluaciones de riesgos en colaboración con el Servicio de Prevención Ajeno.
- Participar en colaboración con el Staff de Seguridad en el Plan de emergencias y la coordinación y organización de simulacros.
- Planificar y llevar a cabo las acciones de formación e información en materia de riesgos laborales y seguridad.
- Proponer medidas para controlar y reducir los riesgos laborales.
- Coordinar la vigilancia y control de la salud del personal.
- Participar en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud de Cajasiete,
- Participar en el Comité de Comunicación interna de la entidad, colaborando en :
  - La definición de la política y la estrategia de comunicación interna de Cajasiete.
  - El diseño, planificación e implementación del Plan de Comunicación Interna.
  - Las publicaciones semanales en nuestros canales de comunicación interna.
  - Elaboración de contenidos.
  - Gestión y emisión de comunicados internos.
  - Participar en las altas, bajas, permisos, vacaciones, asuntos propios, etc del personal.
  - Realizar el calendario anual de vacaciones y gestión de este, en colaboración con los responsables de área, Staff y unidades.
  - Llevar a cabo el sistema de control de presencia, absentismo y elaboración de informes.
  - Supervisar la realización de los cambios diarios necesarios de rotaciones en la plantilla de la red de oficinas para garantizar la correcta cobertura en todas las oficinas.
  - Gestionar los seguros de salud del personal.
  - Atender las consultas del personal.
  - Gestionar el archivo y custodia de la documentación.
  - Realización de Informes de KPI's, informes de Dirección, entre otros.
  - Participar y ejecutar las acciones correspondientes para el staff del Plan de Continuidad de Negocio de Cajasiete.
  - Asegurar el cumplimiento de la legislación en materia laboral
  - Realizar el pago de facturas del Staff mediante la herramienta SPICA.
  - Coordinar la firma y adecuada gestión de las facturas del staff.
  - Disponer de toda la información y documentación necesaria para las auditorías anuales en materia de Protección de Datos, Nómina, Financiera, EFR y auditoría departamental.
  - Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
  - Participar en la elaboración del Plan Estratégico de la Entidad y del Staff de Personas.
  - Participar en los Proyectos Estratégicos y de Mejora asignados al Staff.
  - Participar en la Comisión de Igualdad y Conciliación.
  - Participar en la elaboración del Plan de Igualdad y Conciliación de Cajasiete.
  - Participar en la implementación y mantenimiento del modelo de gestión efr.

- Realizar los informes y gestión de documentación requerida para la implementación del Plan de Igualdad y Conciliación y el Modelo de Gestión EFR.

## 77. DIRECCIÓN DE PERSONAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Personas participa en nuestra misión asegurando que Cajasiete sea un “gran lugar para trabajar”, atrayendo a las mejores personas y profesionales, facilitando e inspirando su desarrollo y motivación, así como velando por el cumplimiento de la normativa interna y la legislación vigente.

### Principales tareas y responsabilidades:

- Realizar la planificación de la plantilla de acuerdo con la dirección de la entidad y prever las necesidades de personal a medio y largo plazo.
- Liderar, asegurar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, selección y acogida de personas en puestos vacantes.
- Asegurar la realización y actualización del análisis y descripciones de puestos, elaborar y propiciar la aprobación del documento “Estructura Organizativa” de Cajasiete.
- Supervisar la selección del personal acorde al *Procedimiento de Selección de Cajasiete*.
- Elaborar los informes para el Comité de Nombramientos de las personas miembro del Comité de Dirección, Colectivo Identificado o Personal especialmente expuesto.
- Asegurar la adecuación de los planes de formación a las necesidades del personal y la organización, de manera que se adapten a los cambios, los avances tecnológicos y los objetivos y planes dentro del Plan Estratégico. Fomentar la relación con los Centros de Formación (Públicos y Privados).
- Identificar las necesidades de formación.
- Planificar y coordinar la implementación de los planes de formación anual.
- Asegurar el cumplimiento de la formación obligatoria (MIFID, LCCI, Seguros, Cumplimiento Normativo, PBC, etc).
- Hacer coincidir las capacidades y aspiraciones del personal con las necesidades presentes y futuras de la entidad.
- Supervisar las acciones formativas.
- Supervisar y autorizar la contratación de proveedores de formación, asegurar el pago de las facturas.
- Supervisar la correcta implementación de los programas de formación, realizar el seguimiento de los principales KPI’s.
- Supervisar los contratos laborales y la adecuación de los mismos.
- Supervisar y firmar los convenios de colaboración con las entidades educativas y las personas en formación.
- Supervisar las contrataciones mediante Empresas de Trabajo temporal, hacer seguimiento de las mismas.
- Supervisar la correcta realización de la nómina.
- Supervisar la liquidación de cuotas de la Seguridad Social.
- Desarrollar y asegurar la implementación de los planes carrera, desarrollo personal y promoción profesional, asegurando el desarrollo del talento de las personas en la organización para que puedan adquirir la experiencia necesaria para progresar en la estructura de la entidad.
- Realizar la evaluación, detección y seguimiento de potenciales, basados en el conocimiento de las personas, asesorando a la dirección de Áreas en la coherencia y exigencia de las apreciaciones.
- Propiciar y asegurar la consecución de las Charlas de Desarrollo y el seguimiento del personal: realizar el seguimiento de aspectos como el absentismo, los movimientos de plantilla, la pirámide edad o las relaciones laborales, además de corregir los desajustes entre las competencias del personal y las exigidas por el puesto.
- Facilitar la motivación mediante el buen clima y satisfacción laboral: detectar el nivel de satisfacción del personal dentro de la organización y los motivos de descontento, aplicación de medidas correctoras.
- Supervisar la realización de las Charlas de Desarrollo de la Entidad, supervisando su correcta consecución e implementación.
- Coordinar junto con los proveedores externos las encuestas de calidad y servicio anuales.
- Coordinar los planes de acción derivados de los resultados de las encuestas de clima y liderazgo.

- Llevar a cabo el Plan de Sucesión de la entidad, Planes de Carrera y gestión de la promoción interna.
- Implementar acciones que promuevan la transmisión de la cultura empresarial, y la identificación con la misión y valores de Cajasiete.
- Liderar, gestionar el diseño e implementar los sistemas de compensación y beneficio.
- Negociar con la RLT y Dirección las Medidas de Mejora sobre convenio anuales.
- Realizar la búsqueda y proponer nuevos mecanismos de retribución.
- Participar en la elaboración del Plan de Retribución Variable de la entidad.
- Participar en la elaboración de la Política de Retribuciones de la entidad, asegurando el conocimiento de las personas miembro del Comité de Dirección, Colectivo Identificado y Personal especialmente expuesto de dicha política, documentándolo anualmente.
- Realizar el seguimiento y control del presupuesto del Staff de personas, su periodicidad y desviaciones, asegurando la consecución del mismo.
- Informar al Comité de dirección trimestralmente.
- Liderar y asegurar el buen desarrollo de las relaciones laborales con la representación sindical.
- Realizar la negociación con la Representación del personal, acudir a las reuniones, elaboración de propuesta y firma de actas.
- Llevar a cabo los procedimientos jurídicos laborales en colaboración con los servicios jurídicos laborales externos.
- Coordinar las elecciones sindicales y elecciones al Consejo Laboral.
- Promover la prevención de riesgos laborales en Cajasiete y supervisar la planificación anual.
- Asegurar la correcta realización de las evaluaciones de riesgos.
- Supervisar en colaboración con el Staff de Seguridad en el Plan de emergencias y la coordinación y organización de simulacros.
- Supervisar las acciones de formación e información en materia de riesgos laborales y seguridad.
- Proponer medidas para controlar y reducir los riesgos laborales.
- Supervisar la vigilancia y control de la salud del personal.
- Presidir el **Comité de Seguridad y Salud de Cajasiete**, organizar las reuniones anuales, coordinar los planes de acción necesarios y firma de actas.
- Impulsar políticas de participación, información y comunicación interna, mediante las cuales se canalicen todas las actividades e informaciones de la Caja.
- Participar en el Comité de Comunicación interna de la entidad, colaborando en :
  - La definición de la política y la estrategia de comunicación interna de Cajasiete.
  - El diseño, planificación e implementación del Plan de Comunicación Interna.
  - Las publicaciones semanales en nuestros canales de comunicación interna.
  - Elaboración de contenidos.
  - Gestión y emisión de comunicados internos.
- Liderar y asegurar la consecución de los procesos de administración del personal: gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes.
- Supervisar el calendario anual de vacaciones y gestión de este.
- Supervisar el control de presencia, absentismo y realizar el seguimiento. .
- Atender las consultas del personal.
- Supervisar los informes de KPI's, informes de Dirección, entre otros.
- Participar y ejecutar las acciones correspondientes para el staff del Plan de Continuidad de Negocio de Cajasiete.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación en materia laboral.
- Coordinar la firma y adecuada gestión de las facturas del staff.
- Presidir la Comisión de Igualdad y Conciliación.
- Liderar la elaboración del Plan de Igualdad y Conciliación de Cajasiete.
- Realizar los informes y gestión de documentación requerida para la implementación del Plan de Igualdad y Conciliación y el Modelo de Gestión EFR.
- Tareas como Manager EFR:
  - Asegurar que el Modelo efr está establecido, implantado y mantenido:
  - Control y vigilancia del cumplimiento de los requisitos del Modelo efr.

- Supervisar todas las actividades relacionadas directamente con el Modelo efr, así como todos los registros generados.
- Analizar el grado de satisfacción de la plantilla en materia efr.
- Coordinación y seguimiento de la eficacia del Modelo efr para alcanzar los resultados esperados:
- Gestionar la puesta en marcha y el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas oportunas.
- Identificar, evaluar las necesidades de la plantilla en materia efr.
- Identificar y actualizar los requisitos legales, reglamentarios y de otra índole en materia efr.
- Canalizar y vehicular las comunicaciones internas/externas (directrices, quejas, sugerencias, propuestas, etc.)
- Gestión de las propuestas de mejora.
- Informar del funcionamiento del Modelo efr a la Dirección General y a los representantes de los trabajadores.
- Participar en la elaboración del Plan Estratégico de la Entidad y del Staff de Personas.
- Proponer, asegurar la consecución y realizar el seguimiento de los Planes Estratégicos y Planes de Mejora asignados al Staff.
- Elaborar y comunicar al Comité de Dirección mediante informes trimestrales de seguimiento de los principales indicadores clave del área.
- Garantizar y hacer valer los intereses de la Caja en las relaciones con el Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud, Comisión de Igualdad y Conciliación, Comité de Ética y Conducta , los Órganos de la Administración Central y Autonómica de Trabajo y Seguridad Social, conociendo los interlocutores y cuidando la calidad de las relaciones.
- Coordinar y supervisar la información y documentación necesaria para las auditorías anuales en materia de Protección de Datos, Nómina, Financiera, EFR y auditoría departamental.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, igualdad y conciliación, discapacidad, protección de datos, código ético, cumplimiento normativo, prevención de blanqueo de capitales y cualquier normativa interna o externa en vigor.
- Actuar como representante de la entidad ante las administraciones públicas, en eventos, conferencias, o grupos de trabajo y/o ante entidades públicas y privadas, así como frente a la población en general, en aspectos de su competencia, cuando sea requerido .
- Presidir el Comité de Ética y Conducta de Cajasiete, participar en las reuniones y realizar las gestiones oportunas.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF DE COMUNICACIÓN Y EXPERIENCIA DE PERSONAS

## 78. RESPONSABLE DE COMUNIDAD DIGITAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El puesto de Gestión de Comunidad Digital contribuye a ello generando prestigio de marca, reconocimiento y conexión con el público

### Principales tareas y responsabilidades

- Partiendo del Plan Estratégico de la entidad y de las directrices del Comité de Comunicación, implementar y realizar el seguimiento del Plan de Comunicación anual. Coordinando el Plan de Comunicación y el Plan de Negocio.
- Custodiar el cumplimiento de las directrices establecidas en el Brand Book, hacer las adaptaciones oportunas en caso de ser necesario.
- Planificar, coordinar y gestionar las comunicaciones corporativas bajo la supervisión del responsable de contenido.

- Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Tik-Tok, Youtube): creación, publicación, seguimiento, actualización, moderación y respuesta a comentarios de contenidos corporativos en las redes sociales de la entidad. Gestión de los contenidos de negocio facilitados por el departamento de marketing.
- Monitorizar lo que se habla de la marca, productos y/o servicios que ofrecemos.
- Blog “Comprometidos con nuestra gente”: creación y publicación de contenidos.
- Blog “Cajasiete con tu negocio”: realizar seguimiento con la agencia de la idoneidad de los contenidos propuestos y coordinación de las políticas generales.
- Blog Ruralvía: participación en la elección de contenidos y temáticas a nivel de grupo (BCE). Derivación de contenidos propios para su difusión a nivel nacional (Blog/Intranet).
- Blog interno: creación, edición y publicación de contenidos.
- Medios contratados: Dotar a los medios del contenido para la explotación de los soportes contratados a medios de comunicación, TV, Radio y Prensa Digital.
- Notas de prensa: Priorización, confección y lanzamiento de comunicaciones a prensa y gestión de su distribución con externos.
- Web: Publicación de contenidos corporativos en la home de Cajasiete y aspectos no relacionados con las campañas comerciales.
- **InformaT**: gestionar y realizar publicaciones.
- Realizar el seguimiento de la reputación y el posicionamiento (diario y a medio plazo de las menciones a nivel agregado sobre la entidad) y presentar trimestralmente en el Comité de Comunicación.

## 79. RESPONSABLE DE CONTENIDO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Responsable de Contenido contribuye a ello en una doble vertiente: generando prestigio de marca, reconocimiento y conexión con el público, así como fidelizando al personal y creando sentimiento de orgullo y pertenencia. Como miembro de esta entidad compartes, actúas y nos ayudas a transmitir nuestros valores de integridad, profesionalidad y solidaridad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Partiendo del Plan Estratégico de la entidad y de las directrices del Comité de Comunicación, elaborar, implementar y realizar el seguimiento del Plan de Comunicación anual. Coordinando el Plan de Comunicación y el Plan de Negocio.
- Participar en el Comité de Comunicación, llevar a cabo y realizar el seguimiento de las tareas asignadas.
- Gestionar y realizar el seguimiento del presupuesto anual asignado.
- Custodiar el cumplimiento de las directrices establecidas en el Brand Book, hacer las adaptaciones oportunas en caso de ser necesario.
- Planificar, coordinar y gestionar las comunicaciones corporativas:
  - Medios contratados: Planificar, coordinar y dotar a los medios de contenidos para la explotación de los soportes contratados a medios de comunicación, TV, Radio y Prensa Digital.
  - Notas de prensa: Priorización, confección y lanzamiento de comunicaciones a prensa y gestión de su distribución con externos.
  - Web: Publicación de contenidos corporativos en la home de Cajasiete y aspectos no relacionados con las campañas comerciales.
  - App Ruralvía: Publicación y actualización de contenidos en la home de la actual App.
  - Blog “Comprometidos con nuestra gente”: creación y publicación de contenidos.
  - Blog “Cajasiete con tu negocio”: realizar seguimiento con la agencia de la idoneidad de los contenidos propuestos y coordinación de las políticas generales.
  - Blog Ruralvía: participación en la elección de contenidos y temáticas a nivel de grupo (BCE). Derivación de contenidos propios para su difusión a nivel nacional (Blog/Intranet).
  - Blog interno: creación, edición y publicación de contenidos.
  - InformaT: gestionar y realizar publicaciones.

- Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Tik-Tok, Youtube): creación, publicación, seguimiento, actualización.
- Gestión de los contenidos de negocio facilitados por el departamento de marketing.
- Oficinas: gestionar la comunicación corporativa en las oficinas (física y digital).
- Comunicaciones directas a clientes y personal: coordinar y aprobar las comunicaciones corporativas directas como mails, sms, etc.
- Realizar el seguimiento de la reputación y el posicionamiento (diario y a medio plazo de las menciones a nivel agregado sobre la entidad) y presentar trimestralmente en el Comité de Comunicación.
- Comunicación interna:
  - La definición de la política y la estrategia de comunicación interna de Cajasiete.
  - El diseño, planificación e implementación del Plan de Comunicación Interna.
  - Las publicaciones semanales en nuestros canales de comunicación interna.
  - Elaboración de contenidos.
  - Gestión y emisión de comunicados internos.
- ◆ Supervisión y coordinación de todos los trabajos que realicen el puesto de Gestión de Comunidad Digital.

#### **Colaborar con Relaciones Institucionales en:**

- Organización y control de las comparecencias públicas o internas de los miembros de los órganos de Gobierno de Cajasiete: gestionar y coordinar su cobertura (ruedas de prensa, eventos y presentaciones corporativas).
- Organización y ejecución de los actos de naturaleza institucional en los que participe Cajasiete, coordinación y gestión de la representación de la entidad.
- Gestión y activación de las acciones de comunicación relacionadas con los patrocinios.
- Desarrollo de actividades orientadas a colectivos que incluyan difusión de la imagen de Cajasiete.
- Diseño y gestión de acciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa y colaboración con la Fundación.
- Publicidad corporativa: colaborar en el diseño y la gestión de la publicidad institucional.
- Comunicación de crisis, acorde al Plan de Continuidad de Negocio y Comunicación de Crisis.

#### **Otras tareas:**

- **Soportes publicitarios externos (banderolas, vinilos, arcos, pantallas digitales):** gestionar, realizar el seguimiento y control de los mismos.
- **Merchandising:** realizar la compra, gestión y distribución del merchandising.
- Colaborar con Marketing las peticiones de información y requerimientos sobre comunicación corporativa remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## **80. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING**

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Gestión de Marketing contribuye colaborando con en el diseño, planificación y gestión de las actividades del departamento, consiguiendo la mejor imagen pública de Cajasiete. Así mismo, participa en el diseño y gestión de la publicidad, de actividades de promoción y mantenimiento de las relaciones con los medios de comunicación.

#### **Principales tareas y responsabilidades**

- Relación con las Agencias de Publicidad y con Proveedores Externos para la solicitud de materiales de marketing y publicidad (soportes publicitarios, organización de eventos, etc).
- Coordinar con las Unidades de Producto/Segmento la creación de todos los soportes publicitarios necesarios para sus campañas.
- Relación con los proveedores para la compra de material publicitario.
- Control del presupuesto anual asignado.

- Colaborar en el desarrollo de la imagen de marca y corporativa la comunicación interna, la de Marketing, la de redes sociales y la de crisis.
- Apoyo en el desarrollo de actividades orientadas a colectivos que incluyan formación y a la vez, difusión de la imagen de Cajasiete.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Gestión de tareas relacionadas con la creación de nuevos productos y campañas solicitadas por las diferentes unidades de Negocio (CRM/Adobe Campaign, carga de clientes, selección de canales de comunicación, productos vendibles, etc.).
- Gestión de incidencias relacionadas con campañas publicitarias, derivadas de la red de oficinas y unidades de producto/segmento (resolución de CAU-Marketing y atención de llamadas).
- Gestión y mantenimiento de la Web de Cajasiete (www.cajasiete.com), a través del editor de contenidos (DRUPAL).
- Gestión y mantenimiento de la Intranet de Cajasiete (Protocolo Comercial).
- Gestión diaria de proyectos internos del Staff (por ejemplo circuito de envío de Publicidad Vigente a la red de oficinas).

## 81. RESPONSABLE DE MARKETING

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Responsable de Marketing contribuye a conseguirlo mediante el seguimiento y apoyo en la gestión comercial del producto o del segmento, así como con la coordinación, soporte y evaluación de la actividad comercial de la unidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestionar y coordinar la relación con las agencias de publicidad / comunicación.
- Gestionar y coordinar con las unidades de producto/segmento la creación de los soportes publicitarios necesarios para sus campañas.
- Hacer el control del presupuesto de Particulares y de Marketing.
- Apoyo al gerente de la unidad en la elaboración del plan de negocio anual
- Apoyo al gerente de la unidad en la elaboración y gestión de campañas
- Apoyo al gerente en el seguimiento del negocio y de los objetivos
- Responsable de determinadas campañas y/o productos
- Gestión eficiente de las herramientas de gestión internas (sinergia, CRM, etc)
- Gestión eficiente de incidencias y CAUs
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 82. RESPONSABLE DE MARKETING DIGITAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Gestión de Marketing Digital contribuye diseñando, ejecutando con eficacia y haciendo seguimiento de las acciones de marketing digital asociadas a cada una de las campañas o acciones de comunicación planificadas para lograr los objetivos de la entidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Planificar y ejecutar todo el marketing digital, incluidos SEO/SEM, base de datos de marketing y email marketing, redes sociales y campañas de publicidad gráfica
- Medir e informar del funcionamiento de todas las campañas de marketing digital y evaluarla con respecto a los objetivos (retorno de la inversión y KPI)
- Identificar tendencias e información, y optimizar el gasto y el funcionamiento en base a la información
- Aportar estrategias de crecimiento nuevas y creativas
- Planificar, realizar y medir experimentos y pruebas de conversión
- Colaborar con equipos internos para crear páginas de aterrizaje y optimizar la experiencia del usuario
- Utilizar grandes capacidades analíticas para evaluar la experiencia del cliente de principio a fin en varios canales y puntos de contacto del cliente
- Instrumentar puntos de conversión y optimizar los embudos de clasificación de los usuarios
- Colaborar con agencias y socios de otros proveedores
- Evaluar tecnologías emergentes Proporcionar liderazgo intelectual y perspectiva para la adopción de novedades cuando ello resulte apropiado

## 83. RESPONSABLE DE COMPROMISO SOCIAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Responsable de Compromiso social contribuye desarrollando, implementando y supervisando las iniciativas de compromiso social de Cajasiete, asegurando que la entidad contribuya positivamente al bienestar social, económico y ambiental de las comunidades en las que opera, alineándose con los valores corporativos y los objetivos estratégicos de sostenibilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Desarrollo de Estrategias de RSC: Crear y ejecutar estrategias de compromiso social que reflejen los objetivos de sostenibilidad de Cajasiete y su impacto en la comunidad.
- Gestión de Proyectos de RSC: Coordinar y supervisar proyectos de compromiso social, desde la planificación hasta la ejecución, asegurando su alineación con las políticas de la empresa.
- Colaboraciones y Alianzas: Establecer y mantener relaciones con organizaciones no gubernamentales, asociaciones locales y otros grupos de interés para desarrollar programas de impacto social.
- Comunicación y Sensibilización: Promover la conciencia sobre las actividades de compromiso social interna y externamente, colaborando con el departamento de comunicación.
- Monitoreo y Evaluación: Medir y evaluar la efectividad de los programas de RSC, reportando sobre su impacto y buscando continuamente mejoras.
- Presupuesto y Recursos: Gestionar el presupuesto asignado a las iniciativas de RSC, optimizando la asignación de recursos.
- Formación y Desarrollo: Fomentar una cultura de responsabilidad social dentro de la empresa, incluyendo la formación y sensibilización de los empleados.

## 84. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN, MARKETING Y EXPERIENCIA DE PERSONAS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Como empresa generamos riqueza y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social. Comunicación y Experiencia de personas contribuye a conseguirlo mediante la generación de recuerdos positivos en la mente de las personas de la organización (internos y externos), para que ese recuerdo genere fidelidad, que se convierta en recomendación y, por tanto, en negocio; un recuerdo que son decisiones, que son resultados, en el marco de nuestro trabajo diario satisfaciendo sus necesidades financieras y siendo fiel a nuestros valores “Integridad, Profesionalidad, y Solidaridad”. Y por otro lado, cuidando de la marca, de su reputación e identidad visual y manteniendo viva la imagen de la Entidad en la mente de las personas.

### Principales tareas y responsabilidades

- Elaboración planificación de trabajo anual, en el cuál se fijan los objetivos a alcanzar.
- Seguimiento de la evolución de los objetivos marcados
- Responsable del control presupuestario asignado al Staff.
- Gestión eficiente de todas las herramientas de gestión internas (sinergia, CRM, etc)
- Gestión eficiente de incidencias, CAU´s y buzón de malas experiencias.
- Colaborar de forma permanente con todas las partes de la organización para poder detectar áreas de mejora.
- Canalizar todas las mejoras necesarias encaminadas a la mejora de las experiencias, tanto de forma proactiva como reactiva (reaccionando a las solicitudes tanto internas como externas).
- Hacer seguimiento de los acuerdos de mejora que se pacten entre las partes, es decir, Unidad – Resto de Entidad.
- Colaborador/a de proyectos a nivel de Entidad, en los cuales deba estar presente velar por las experiencias.
- Asistir a las reuniones que con carácter permanente o de forma ocasional, sea convocada/o por el Director del Área o por cualquier otra persona empleada en la Entidad, (otros directores de área, directores de zona, ...)
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo un programa previo de formación, en función de las carencias detectadas.
- Evaluar y controlar los cuadros de mando e informes que controlan los kpi´s fijados en la Unidad.
- Responsabilidad transversal en la Entidad.
- Responsable del programa de voz de cliente en la Entidad.
- Corresponsable junto con el Staff de personas del programa de voz de empleado en la Entidad.
- Responsable de los Mysterys shopper que se realizan en la Entidad.
- Corresponsable junto con comité de comunicación de la comunicación que realizamos en oficinas físicas hacia cliente final.
- Responsable del cuidado de la imagen nuevo modelo de oficinas “hogar financiero”.
- Velar para que como Entidad demos la mejor atención, tanto interna como externamente.
- Coordinación de actualización y mantenimiento del protocolo comercial mediante el trabajo conjunto con Marketing (Área de Negocio).
- Contribuir al desarrollo de piezas de creatividad con la finalidad de dinamizar cualquier cuestión que lo requiera.
- Supervisión y coordinación de la comunicación de las campañas y acciones comerciales.
- Valorar junto con el equipo del staff posibles sugerencias de mejora propuestas por compañeros o clientes.
- Fomento de nuevos canales y soportes de comunicación a clientes y de difusión de la imagen de la entidad
  - La definición de la política y la estrategia de comunicación interna de Cajasiete.
  - El diseño, planificación e implementación del Plan de Comunicación Interna.
  - Supervisión de las publicaciones semanales en nuestros canales de comunicación interna.
  - Supervisión de la elaboración de contenidos.

- Supervisión de la gestión y emisión de comunicados internos.
  - Supervisión y coordinación de todos los trabajos que realicen los puesto de estructura del Staff que son los siguientes: Responsable de Contenido y Gestión de Comunidad Digital.
- Actuar como representante de la entidad ante las instituciones públicas y privadas, en eventos, conferencias, o grupos de trabajo, así como frente a la población en general, en aspectos de su competencia, cuando sea requerido.
  - Elaboración, ejecución y control del presupuesto asignado a esta Dirección
  - Gestionar las relaciones oficiales y cotidianas con los medios de comunicación.
  - Supervisar y desarrollar la capacidad comunicativa de las personas que se exponen a los medios.
  - Organización y gestión de las comparecencias públicas de los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad
  - Gestionar la comunicación “de crisis” ante los medios de comunicación.
  - Gestionar la relación a la gestión de la imagen de la marca arquitectura, posicionamiento, manual de identidad, y su correcta utilización en los diferentes canales.
  - Dirigir el Comité de Comunicación, el plan de medios y el material corporativo gráfico y audiovisual.
  - Gestionar, supervisar y asesorar con respecto a patrocinios corporativos, tanto públicos como privados, regalos institucionales, etc.
  - Diseñar, proponer, impulsar y coordinar las acciones de responsabilidad social y gestión ética de valores.
  - Representar o proponer asesorar en la elección de la persona adecuada de la Entidad en cada caso, su participación en los foros y plataformas que promuevan la interrelación entre Cajasiete y su entorno social, en línea con nuestros objetivos.
  - Ejecutar, en coherencia con nuestra misión y valores, la estrategia y las acciones en materia de responsabilidad social.
  - Coordinar las acciones de responsabilidad social con las distintas áreas de la Entidad.
  - Definir indicadores para medir la eficacia y establecer la trazabilidad de las acciones de responsabilidad social externas e internas.
  - Contribuir a la difusión de las políticas de responsabilidad social externas e internas.
  - Colaborar con la Fundación.
  - Organizar actos públicos, propios o de terceros, así como la participar en seminarios, ferias, conferencias, encuentros y eventos de todo tipo.
  - Representar, junto con otras personas designadas por la dirección general, a la entidad en los actos de naturaleza institucional propios de su actividad
  - Coordinar la realización de visitas a la sede social.
  - Prestar asesoramiento (concreto y personalizado) a la Alta Dirección en materia de protocolo, así como en sus encuentros con autoridades e invitados especiales.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF

## RELACIONES INSTITUCIONALES

### 85. DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES

#### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores.

Relaciones Institucionales contribuye a conseguirlo estableciendo los marcos de colaboración que fortalezcan la relación de la entidad con otras instituciones y organismos públicos y privados, aportando a la entidad el reconocimiento de su marca, el desarrollo de su reputación, el sentido de pertenencia, trabajando alineadamente con la misión y valores de la entidad.

#### Principales tareas y responsabilidades

- Colaborar en la elaboración e implementación del Plan Estratégico y la consecución con los objetivos y directrices de la entidad.
- Actuar como representante de la entidad ante las instituciones públicas y privadas, en eventos, conferencias, o grupos de trabajo, así como frente a la población en general, en aspectos de su competencia, cuando sea requerido.
- Coordinar las relaciones de Cajasiete con instituciones de tipo local, provincial, regional y estatal.
- Identificar interlocutores válidos con las instituciones públicas y privadas que faciliten la consecución de los objetivos previstos, y crear y mantener los canales adecuados con ellos.
- Identificar herramientas e instrumentos de comunicación, según objetivos y necesidades.
- Coordinar las relaciones con analistas del sector y enviar conclusiones al Comité Dirección.
- Identificar los foros adecuados para la participación del Comité de Dirección y otros directivos (seminarios, foros, debates, asambleas, etc.).
- Promocionar, potenciar y mantener, en el marco de la política general de CAJASIETE, las relaciones institucionales y de captación de negocio con las instituciones públicas (locales, insulares provinciales, autonómicas, empresas públicas, etc.) y organizaciones empresariales.
- Asesorar en la gestión de la información generada internamente, que sea susceptible de ser transmitida a los medios.
- Asesorar y desarrollar la capacidad comunicativa de las personas que se exponen a los medios.
- Identificar focos relevantes de interés por tipo de medio, sectores y profesionales.
- Asesoramiento de las comparecencias públicas de los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad
- Asesorar en la comunicación “de crisis” ante los medios de comunicación.
- Seguir y analizar los medios y contenidos de la Entidad, del sector y de la actualidad económica o política que pueda afectar.
- Asesorar en campañas de publicidad institucional y gestionar la contratación de espacios.
- Asesorar con respecto a patrocinios corporativos, tanto públicos como privados, regalos institucionales, etc.
- Analizar estudios de mercado relacionados con la identidad de marca, la confianza y reputación.
- Colaborar y asesorar en la gestión de la Comunicación Interna, a través del Comité de Comunicación Captar los flujos internos de información, detectar puntos conflictivos y puntos fuertes.
- Colaborar junto al Área de Personas en la transmisión de “valores”.

- Asesorar en las acciones de responsabilidad social y gestión ética de valores.
- Representar o asesorar en la elección de la persona adecuada de la Entidad en cada caso, su participación en los foros y plataformas que promuevan la interrelación entre Cajasiete y su entorno social, en línea con nuestros objetivos.
- Asesorar, en coherencia con nuestra misión y valores, la estrategia y las acciones en materia de responsabilidad social.
- Contribuir a la difusión de las políticas de responsabilidad social externas e internas.
- Colaborar con la Fundación.
- Participar en seminarios, ferias, conferencias, encuentros y eventos de todo tipo.
- Representar, junto con otras personas designadas por la dirección general, a la entidad en los actos de naturaleza institucional propios de su actividad
- Prestar asesoramiento (concreto y personalizado) a la Alta Dirección en materia de protocolo, así como en sus encuentros con autoridades e invitados especiales.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF

## ASESORÍA JURÍDICA.

### 86. GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

#### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Asesoría Jurídica contribuye a la misión de Cajasiete asesorando en cuestiones legales a la red de sucursales y a SCCC, relacionándonos con organismos externos con los que colaboramos y a cuyos requerimientos atendemos, asumiendo además funciones de Seguridad y de Secretaría Cooperativa.

#### Principales tareas y responsabilidades

- Se realizan todas las gestiones relacionadas con las demandas presentadas contra la entidad incluyendo:
  - La recepción de documentos.
  - Fijación de las agendas de asuntos.
  - Contestación a las demandas, recursos y cumplimiento de los asuntos.
  - Asistencia a juzgados
  - Negociación con abogados, redacción de acuerdos y contratos
  - Seguimiento de cumplimientos, comunicación al área de contabilidad y a oficinas
- Gestiones relacionadas con los diversos departamentos y sucursales, resolviendo sus dudas legales u operacionales, incluyendo bastanteos de poderes y escrituras, tramitación de testamentarias y revisión de contratos u otros documentos.
- Gestiones con los organismos externos y profesionales de la justicia, incluyendo:
- Atención a requerimiento de información de juzgados, hacienda, Seguridad Social, fuerzas y cuerpos de seguridad relativos a titularidad de cuentas, extractos de movimientos, ordenes de bloqueo y embargos de saldos, subsistencia de cargas hipotecarias, así como aportación de documentos, contratos, órdenes de pago, transferencias etc
- Gestiones de información, preparación de documentación, seguimiento y cumplimiento de la normativa relacionada con la seguridad de SCCC, sucursales y cajeros desplazados. Se incluye gestión de incidencia de alarmas, cámaras, monitores, extintores y traslado de las mismas a las empresas proveedoras.

- Colaboración con otros departamentos en funciones compartidas como son las tercerías, coordinación con el área de infraestructuras de la documentación de expedientes de apertura de nuevas oficinas y solicitud y seguimiento de la inspección de las medidas de seguridad.
- Recepción y gestión de demandas judiciales y extrajudiciales contra la Caja, incluyendo:
  - Alta de expediente en base de datos
  - Documentación del expediente
  - Análisis
  - Resolución y seguimiento de acuerdos
  - Incorporación de escritos, documentos y resoluciones judiciales y extrajudiciales a los expedientes.
  - Elaboración de escritos de trámite.
- Todas las labores relacionadas con Secretaría Cooperativa (Cajasiete, S.C.C.), gestiones de socios, reporte al Consejo rector con carácter mensual, coordinación de las juntas preparatorias y Asamblea General, circularización, etc.
- Fondo de Educación y Promoción: recepción de facturas y convenios y remisión de facturas a contabilidad
- Recepción de declaraciones de concurso de Acreedores y gestión de bloqueos de cuentas.
- Gestión de base de datos de Apoderados de Cajasiete, apoderamiento y revocaciones-
- Seguimiento del pago y abonos por demandas judiciales.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 87. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Asesoría Jurídica contribuye a la misión de Cajasiete asesorando en cuestiones legales a la red de sucursales y a SCCC, relacionándonos con organismos externos con los que colaboramos y a cuyos requerimientos atendemos, asumiendo además funciones de Seguridad y de Secretaría Cooperativa.

### Principales tareas y responsabilidades

- Representar a la entidad frente a organismos externos en procedimientos de reclamaciones judiciales, administrativas o contenciosas.
- Preparación, redacción y presentación de escritos, recursos, y reclamaciones frente a los organismos públicos requirentes o frente a la Administración de Justicia. Así como la concurrencia a las audiencias públicas celebradas en los juzgados u otros organismos, en defensa del interés de la entidad.
- Relación directa con abogados de los clientes de la entidad, llevando a cabo negociaciones en situaciones de controversia, haciendo propuestas, llevando a cabo la estrategia y gestión directa de la negociación, y finalmente, redactar y firmar los contratos que sellen los acuerdos alcanzados.
- Participación en comisiones y comités donde se presta un asesoramiento jurídico directo sobre las cuestiones a tratar en el seno del comité o comisión.
- Gestiones relacionadas con los diversos departamentos y sucursales, resolviendo sus dudas legales u operacionales, incluyendo bastantes de poderes y escrituras, tramitación de testamentarias y revisión de contratos u otros documentos. Asumiendo la responsabilidad directa de las soluciones aportadas.
- Colaboración con otros departamentos en funciones compartidas como son las tercerías, o concursos de acreedores, o también, coordinación con el área de infraestructuras de la documentación de expedientes de apertura de nuevas oficinas y solicitud y seguimiento de la inspección de las medidas de seguridad.
- Igualmente, respecto a otras áreas de la entidad, asesoramiento directo en proyectos a desarrollar, redacción de convenios y contratos, resolución de consultas particulares, valoración de riesgos jurídicos de las decisiones de la entidad, estudiar la legislación aplicable al negocio y sector en el que opera la sociedad.

- Supervisión y apoyo a las labores ejecutadas a los gestores de la unidad.
- Apoyo directo al Director de área, en especial en las labores relacionadas con Secretaria Cooperativa (Cajasiete, S.C.C.), gestiones de socios, reporte al Consejo rector con carácter mensual, coordinación de las juntas preparatorias y Asamblea General, circularización, etc.
- Como miembro del Comité de Dirección, ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aún estando éstas delegadas en el equipo.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS STAFF ESTRATEGIA Y DATOS

## 88. GESTIÓN DE PROYECTOS

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Staff de Estrategia, Sostenibilidad y Datos contribuye a la misión de Cajasiete participando en el proceso de definición y ejecución del plan estratégico de la entidad, la coordinación e impulso de las distintas acciones en materia de sostenibilidad que implican a todas las áreas de la Entidad, así como el desarrollo de la estrategia del dato de la Caja, y su implantación. Para cumplir lo anterior y fomentar la mejora continua de la entidad a través de los planes de acción, la Gestión de Estrategia coordina con las distintas áreas de la entidad la consecución de los planes y facilitar la comunicación entre áreas, debido a nuestra visión transversal de la entidad. Colaborar en la elaboración del plan estratégico de la entidad y en la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad.

### Principales tareas y responsabilidades

- Realizar el análisis del entorno y del sector (investigar principales oportunidades y amenazas que existen). Realizar análisis interno de la organización (Recursos con los que disponemos tanto tangibles, intangibles como financieros).
- Elaborar trianualmente un documento resumen del plan estratégico que contenga los aspectos más relevantes del plan, que sea ameno y sencillo para leer por las personas de la entidad. Coordinar su diseño.
- Elaborar documento detallado del plan estratégico que recoja toda la información. (Libro general del que salen el resumen ejecutivo, y el resumen visual del plan estratégico).
- Coordinar la realización (por parte de la entidad) del análisis DAFO que nos permita detectar las amenazas, retos, oportunidades y debilidades de la caja.
- Coordinar la identificación de los objetivos cualitativos de la entidad.
- Detectar cuáles son las líneas estratégicas en las que debemos poner el foco.
- Realizar la encuesta estratégica de la entidad. Analizar los datos obtenidos y proponer posibles planes de acción a los gerentes de las diferentes áreas. Sacar conclusiones de la misma.
- Realizar un seguimiento quincenal de los planes de acción de todas las área/staff. Facilitando a los directores de área los diferentes planes con los que cuenta su equipo, comentando posible duplicidades de planes, planes que tienen su fecha de finalización próxima, avances de cada plan entre otras.
- Ayudar a las personas líderes de los planes a que los mismos cumplan con los requisitos mínimos de calidad (que los planes se encuentren bien redactados con objetivos, descripción, hitos y conclusiones claras entre otras).
- Ayudar a los diferentes líderes de área a desatascar temas concretos que tienen con otras áreas debido a nuestra visión transversal de la entidad. (Integrar los esfuerzos de las distintas áreas de la entidad que participan en planes de acción fomentando soluciones con visión transversal).
- Realizar mejoras en nuestra herramienta de Atlas para mejorar el seguimiento de los planes.

- Participar con hitos concretos dentro de los planes que consideremos importantes y que podemos aportar valor al grupo.
- Al final de cada semana, compartir con todo el Comité de Dirección los principales avances que se han producido en los diferentes planes de acción estratégicos.
- Elaborar cada mes un resumen detallado de los planes de acción que se han iniciado y finalizado en el mes.
- Elaborar cada mes una infografía resumen de los principales avances de los planes de acción por áreas.
- Coordinar la publicación en el blog tanto del resumen como de la infografía, destacar aquellos planes que consideremos relevantes y ponerlos en valor. Potenciar que las publicaciones sean siempre algo ameno y atractivo de visualizar.
- Elaboración del libro resumen de planes de acción del año. Una vez finalice el año, elaborar un documento que resuma todos los planes que se han iniciado, cuáles están en curso y cuáles se han finalizado. Este libro será visto y comentado con el Banco de España.
- Crear nuevos planes de acción liderados por el área del staff de estrategia, sostenibilidad y datos.
- Realizar pequeñas píldoras a los compañeros en materia de planes de acción, poner en conocimiento por qué son relevantes y cuál es el objetivo que persiguen.
- Participar en diferentes formaciones a lo largo del año que incluyen temas relacionados con el management, liderazgo, gestión de proyectos, inversión, sostenibilidad.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 89. GESTIÓN DE OFICINA DEL DATO

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Staff de Estrategia, Sostenibilidad y Datos contribuye a la misión de Cajasiete participando en el proceso de definición y ejecución del plan estratégico de la entidad, la coordinación e impulso de las distintas acciones en materia de sostenibilidad que implican a todas las áreas de la Entidad, así como el desarrollo de la estrategia del dato de la Caja, y su implantación. **El gestor del dato**, contribuye al desarrollo de procesos automáticos que permitan agilizar labores repetitivas de la Entidad, el desarrollo de procesos que permitan extraer y transformar datos en información de valor. Y el desarrollo de los sistemas de información para apoyar la toma de decisiones de la Caja.

### Principales tareas y responsabilidades:

- Automatización de procesos repetitivos para agilizar la Entidad en materia de extracción de datos y generación de informes.
- Implementar el sistema de control de los procesos automáticos ejecutados para el tratamiento y explotación de datos (orquestrador).
- Automatización de informes para unidades de control referente al ámbito de la analítica y prevención de blanqueo de capitales informes para unidades de control referentes al ámbito de la analítica y explotación de datos.
- Gestión de la demanda a la Oficina del Dato.
- Identificar fuentes de valor de los datos, principalmente Open Data.
- Desarrollo de procesos de extracción y transformación de datos.
- Creación y mantenimiento de nuevos Cuadros de Mando donde se disponga la información procesada de los datos a la Entidad.
- Desarrollo de informes resúmenes automáticos con información relevante para el día a día de la Entidad, áreas, departamentos, reguladores, supervisores, proveedores.
- Elaboración y mantenimiento de la documentación explicativa y auditable de cada cuadro de mando o informe creado.

- ASEGURAR QUE LOS DATOS SEAN SIEMPRE VÁLIDOS Y FIABLES EN CADA POSIBLE CONTEXTO Y QUE SU CALIDAD NO SE PIERDA CON EL TIEMPO:
  - Documentación y testeo de los procesos a implementar.
  - Colaboración con el Grupo Caja Rural para mejorar aspectos relacionados con el tratamiento/explotación de datos.
- UNIFICAR LA VISIÓN DEL DATO DE LA CAJA:
  - Implementación y gestión del Data Warehouse/Lake de la Caja.
  - Modelado de datos (modelado dimensional, esquema en estrella, cómo organizar los datos).
- COORDINACIÓN DE LA CÁTEDRA CAJASIEDE DE BIG DATA, OPEN DATA Y BLOCKCHAIN
- FORMACIÓN CONTINUA:
  - Acciones de formación permanente (interna, externa, grupo Caja Rural)
  - Acciones de dar formación (interna o aportar valor a la sociedad)

## 90. CDO (CHIEF DATA OFFICER)

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Staff de Estrategia, Sostenibilidad y Datos contribuye a la misión de Cajasiete participando en el proceso de definición y ejecución del plan estratégico de la entidad, la coordinación e impulso de las distintas acciones en materia de sostenibilidad que implican a todas las áreas de la Entidad, así como el desarrollo de la estrategia del dato de la Caja, y su implantación. El **CDO** trabaja en la definición y ejecución del plan transversal del dato de Cajasiete, generando e impulsando cambios necesarios en la cultura y procesos de la entidad. Todo con el objetivo de convertir a la Caja en una organización “Data Driven”, donde la toma de decisiones están enriquecidas con datos, automatizando los procesos referentes al tratamiento y explotación de los datos.

### Principales tareas y responsabilidades:

1.- DEFINIR Y LIDERAR ESTRATEGIA DEL DATO EN LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD, ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD:

- Definición y liderazgo de la hoja de ruta (Proyectos datos y automatización) Oficina del dato.
- Definición y desarrollo Plan Estratégico del Dato de Cajasiete 2024-2026
- Identificación, evolución del grado de madurez de la empresa en Gestión, Gobierno y Estrategia del Dato.

2.- GOBERNAR, ANALIZAR Y EXPLOTAR LOS DATOS INTERNOS / EXTERNOS PARA PONERLOS AL SERVICIO DE LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD:

- Liderar y gestionar el desarrollo de procedimientos y metodologías para la Gestión, Gobierno y Estrategia del dato.
- Definición de nuevos cuadros de mando / reportes para la entidad
- Disminución de riesgos referentes a silos de conocimientos en tareas / procedimientos críticos de la entidad

3.- DAR CALIDAD Y SIGNIFICADO A LOS DATOS INTERNOS / EXTERNOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD:

Definición de métricas y KPIs comunes en la entidad.

4.- DEFINIR Y LIDERAR LA AUTOMATIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN PROCESOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD:

Liderar y gestionar el desarrollo de procedimientos y metodologías para la automatización y mejora de procesos de la entidad.

Liderar e impulsar la automatización, para la extracción de datos y mejora de procesos clave en la entidad

5.- MANTENER Y EVOLUCIONAR LOS SISTEMAS INFORMACIONALES (DATOS) DE LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD DE CARA A LA EXPLOTACIÓN Y ANALÍTICA DE DATOS:

- Diseño y liderar la implantación Plataforma datos transversal Cajasiete. (Data Lake, Data Warehouse, Master Data Management, Catálogo, linaje y semántica de datos)
- Mantenimiento y evolución procesos actuales (datos) - informes, integraciones, cargas, ...

6.- GESTIONAR LA RELACIÓN CON LAS DIFERENTES ÁREAS, STAFF Y UNIDADES DE LA ENTIDAD EN TODO LO REFERENTE A LA EXPLOTACIÓN, GOBERNANZA, CALIDAD, ANALÍTICA, LINAJE Y GESTIÓN DE LOS DATOS Y LA AUTOMATIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS:

- Liderar gestión de la demanda a la Oficina del Dato.
  - Coordinación y seguimiento mediante sesiones con diferentes áreas, unidades y staff sobre demanda y/o planes de acción vinculados a la oficina del dato
- 7.- IDENTIFICACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO BASADO EN DATOS:
- Definición de bases para la monetización de datos de la entidad
- 8.- COORDINACIÓN Y MEJORAR LA PRESENCIA DE LA ENTIDAD EN EL GRUPO Y "EXTERNOS", EN TODO LO RELACIONADO CON LOS DATOS Y AUTOMATIZACIÓN / SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS:
- Acciones formadoras / divulgativas (internas, externas)
  - Colaboración con el Grupo Caja Rural para mejorar aspectos relacionados con el tratamiento/explotación de datos
- 9.- COORDINACIÓN DE LA CÁTEDRA CAJASIETE DE BIG DATA, OPEN DATA Y BLOCKCHAIN
- 10.- FORMACIÓN CONTINUA:
- Acciones de formadoras (internas, externas)

## 91. GERENCIA DE GOBIERNO DEL DATO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Staff de Estrategia, Sostenibilidad y Datos contribuye a la misión de Cajasiete participando en el proceso de definición y ejecución del plan estratégico de la entidad, la coordinación e impulso de las distintas acciones en materia de sostenibilidad que implican a todas las áreas de la Entidad, así como el desarrollo de la estrategia del dato de la Caja, y su implantación. La gerencia de Gobierno de Datos contribuye a lograr que los DATOS sean considerados un activo estratégico para Cajasiete y, con ello, permitir que la Entidad tome las decisiones correctas, de la forma más eficiente posible.

### Principales tareas y responsabilidades

- ASEGURAR QUE LOS DATOS SEAN SIEMPRE VÁLIDOS Y FIABLES EN CADA POSIBLE CONTEXTO, Y QUE SU CALIDAD NO SE PIERDA CON EL TIEMPO:
- Crear mecanismos de control sobre los datos
- UNIFICAR LA VISIÓN SOBRE EL DATO DE TODA LA ORGANIZACIÓN:
- Catalogar / documentar el linaje de los datos, su disponibilidad, usabilidad y seguridad, e identificar a los data owner. Conocer cómo se crean o recogen los datos, cómo se procesan / manipulan / almacenan y cómo se ponen a disposición de los usuarios.
- Optimizar los procesos operativos a través de un mejor uso de los datos, centralizando los mismos y reduciendo los silos de información.
- FORMACIÓN: FORMARSE CONTINUAMENTE, DAR FORMACIÓN Y PROPONER FORMACIÓN EN MATERIAS DE DATOS:
- Proponer la formación del personal de la Entidad, estableciendo una programación previa en función de las carencias detectadas
- Acciones de formación permanente (interna, externa, grupo Caja Rural)
- Acciones de dar formación (interna o aportar valor a la sociedad)
- CONTRIBUIR A LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE OBTENCIÓN, TRATAMIENTO Y PUBLICACIÓN DE DATOS, INFORMES:
- Contribuir al análisis y desarrollo de las peticiones de nuevos proyectos encaminados a la mejora continua de la información, tanto de forma proactiva como en coordinación con otras áreas
- Búsqueda, extracción, tratamiento, publicación y actualización de todo tipo de información de utilidad para el negocio, tanto de forma periódica como puntual
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades
- Atender a las incidencias relacionadas con Sinergia, iGestión, ICC

- Atender a las peticiones de nuevos Informes de Negocio por parte del resto de áreas, incluidos los que son originados por motivos normativos o regulatorios
- Dar soporte y seguimiento al procesamiento periódico (diario, mensual, trimestral, semestral o anual) de todos los Procesos y Procedimientos, críticos o no, del modelo informacional de la entidad, de forma conjunta con la dirección del Staff de Tecnología, haciendo uso para ello de las herramientas necesarias, y de forma coordinada con las áreas / Staff que correspondan
- **COORDINACIÓN CON RSI Y RESTO DE CAJAS PARA APRENDER Y APORTAR VALOR:**
- Colaboración con RSI para mejorar aspectos relacionados con el tratamiento/explotación de datos
- **OTRAS:**
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 92. DIRECCIÓN ESTRATEGIA, DATOS Y SOSTENIBILIDAD

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. El Staff de Estrategia, Sostenibilidad y Datos contribuye a la misión de Cajasiete participando en el proceso de definición y ejecución del plan estratégico de la entidad, la coordinación e impulso de las distintas acciones en materia de sostenibilidad que implican a todas las áreas de la Entidad, así como el desarrollo de la estrategia del dato de la Caja, y su implantación. La **Dirección de Estrategia** coordina con visión global la puesta en marcha y dinamización, en colaboración con todas las Áreas, de los planes de acción considerados estratégicos por la Entidad, hasta alcanzar el objetivo propuesto en cada proyecto. A su vez coordina con los Directores de Área los planes de acción de mejora continua que plantea cada área asegurando que están alineados con el resto de planes de acción de la Entidad, fomentando la comunicación y mejorando el conocimiento de los planes entre todas las personas que conforman la Caja. Es el Coordinador de Sostenibilidad de Cajasiete, coordinando e impulsando las distintas acciones que emanan del Plan Director de Sostenibilidad entre las áreas de la entidad. Responsable de alinear el plan estratégico de datos de la Caja al plan Estratégico de la Entidad, liderando equipo que implementa el plan.

### Principales tareas y responsabilidades

- Participa en el proceso de definición, ejecución y cumplimiento de la estrategia y de los objetivos generales de la Entidad.
- Asesora a la Dirección General, al Comité de Dirección y a los distintos líderes de los planes de acción, en materia de estrategia como en la ejecución de planes de acción.
- Colabora en la definición y concreción de los planes de acción a desarrollar, alineándolos al plan estratégico de la Entidad.
- **LIDERAR LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO TRIANUAL DE LA ENTIDAD:**
- Realizar el análisis del entorno y del sector (investigar principales oportunidades y amenazas que existen). Realizar análisis interno de la organización (Recursos con los que disponemos tanto tangibles, intangibles como financieros).
- Elaborar un documento resumen del plan estratégico que sea ameno y sencillo para leer por las personas de la entidad. Coordinar su diseño.
- Elaborar el resumen ejecutivo del plan estratégico que contenga los aspectos más relevantes del plan.
- Elaborar documento detallado del plan estratégico que recoja toda la información. (Libro general del que salen el resumen ejecutivo, y el resumen visual del plan estratégico).
- Coordinar la realización (por parte de la entidad) del análisis DAFO que nos permita detectar las amenazas, retos, oportunidades y debilidades de la caja.
- Coordinar la identificación de los objetivos cualitativos de la entidad.
- Detectar cuáles son las líneas estratégicas en las que debemos poner el foco.

- Realizar la encuesta estratégica de la entidad. Analizar los datos obtenidos y proponer posibles planes de acción a los gerentes de las diferentes áreas. Sacar conclusiones de la misma.
- **REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE LAS DIFERENTES ÁREAS:**
- Realizar un seguimiento quincenal de los planes de acción del área. Facilitando a los gerentes de las áreas los diferentes planes con los que cuenta su equipo, comentando posible duplicidades de planes, informando planes que tienen su fecha de finalización próxima, avances de cada plan, entre otras.
- Ayudar a las personas líderes de los planes a que los mismos cumplan con los requisitos mínimos de calidad (que los planes se encuentren bien redactados con objetivos, descripción, hitos y conclusiones claras).
- Ayudar a los diferentes líderes de área a desatascar temas concretos que tienen con otras áreas debido a nuestra visión transversal de la entidad. (Integrar los esfuerzos de las distintas áreas de la entidad que participan en planes de acción fomentando soluciones con visión transversal).
- Participar con hitos concretos dentro de los planes que consideremos importantes y que podemos aportar valor al grupo.
- **PONER EN CONOCIMIENTO LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PLANES DE ACCIÓN A LA ALTA DIRECCIÓN Y A TODA LA ENTIDAD:**
- Coordinar la elaboración cada mes de un resumen detallado de los planes de acción que se han iniciado y finalizado en el mes.
- Coordinar la elaborar cada mes una infografía resumen de los principales avances de los planes de acción por áreas.
- Coordinar la publicación en el blog tanto del resumen como de la infografía, destacar aquellos planes que consideremos relevantes y ponerlos en valor. Potenciar que las publicaciones sean siempre algo ameno y atractivo de visualizar.
- Coordinar la elaboración del libro resumen de planes de acción del año. Una vez finalice el año, elaborar un documento que resuma todos los planes que se han iniciado, cuáles están en curso y cuáles se han finalizado. Este libro será visto y comentado con el Banco de España.
- Al final de cada semana, compartir con todo el Comité de Dirección los principales avances que se han producido en los diferentes planes de acción estratégicos.
- **FORMACIÓN CONTINUA EN MATERIA DE ESTRATEGIA, GESTIÓN DE PROYECTOS, SOSTENIBILIDAD Y DATOS. (RECIBIR E IMPARTIR)**
- Realizar pequeñas píldoras a los compañeros en materia de planes de acción, poner en conocimiento por qué son relevantes y cuál es el objetivo que persiguen.
- Realizar mejoras en nuestra herramienta de Atlas para mejorar el seguimiento de los planes.
- Participar en diferentes formaciones a lo largo del año que incluyen temas relacionados con el management, liderazgo, gestión de proyectos, inversión, estrategia digital, nuevas tecnologías, entre otras.
- **FOMENTAR ACCIONES DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS QUE PONGAN EN VALOR Y POTENCIEN NUESTRA FORMA DISTINTA DE HACER BANCA. APRENDER DE LO QUE HACEN EN ESTE TIPO DE ORGANIZACIONES BUSCANDO LA POSIBILIDAD DE OBTENER NUEVAS FUENTES DE INGRESOS PARA LA CAJA.**
- Realizar acciones concretas que potencien las sinergias y colaboraciones entre las universidades de Canarias y Cajasiete.
- Coordinación de la Cátedra de Cajasiete Big Data, Open Data y Blockchain de la Universidad de La Laguna.
- Coordinación y participar en eventos organizados por la Cátedra Cajasiete de Economía Social y Cooperativa de la Universidad de La Laguna.
- **FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD QUE SEAN REQUERIDAS EN EL EJERCICIO DE SUS RESPONSABILIDADES:**
- Acudir y participar en los eventos que le indica la entidad que se a necesaria su participación.
- **LIDERAR PLANES DE ACCIÓN DEL ÁREA:**
- En base a las necesidades detectadas proponer planes de acción a realizar liderados por el área.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA UNIDAD DE PBC Y SAC

## 93. GESTIÓN DE PBC Y SAC

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. PBC contribuye a conseguirlo transmitiendo y ejecutando la misión del Departamento, implementando un enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación de los riesgos y del entorno de control. Atención al cliente contribuye a conseguirlo, atendiendo y resolviendo las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios; velando por el cumplimiento de las normas de transparencia y protección a la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros, así como de la normativa y reglamento vigente que regulan el funcionamiento del propio Servicio o Departamento de Atención al Cliente.

### Principales tareas y responsabilidades

- Prevención de Blanqueo de Capitales y FT
- Usar un enfoque de riesgos en materia PBC que aporte seguridad sobre las actividades y procedimientos de riesgo de la Entidad.
- Controlar completamente los procedimientos de UPBC.
- Actuar como una fuente objetiva de análisis para garantizar la validez, la legalidad y el logro de objetivos.
- Controlar y revisar el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a la normativa, tanto interna como externa que sea de aplicación.
- Realizar los controles internos.
- Promover un entorno de control donde debe existir una cultura de tolerancia cero a situaciones de fraude o incumplimiento de la normativa en vigor.
- Preparar y revisar los papeles de trabajo para documentar de forma adecuada el trabajo realizado y que soporte las conclusiones obtenidas.
- Analizar la entrada de clientes e informes específicos que se recomienden.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

### Atención al cliente:

- Atender las quejas referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de la Caja, motivados por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- Atender las reclamaciones presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Caja, que supongan para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.
- Dar cumplimiento a las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios, de acuerdo con las normas y reglamento en vigor.
- Ofrecer a los clientes aquella información que han pedido: aunque la solución del problema no esté en sus manos, somos los encargados de transmitir al cliente el resultado de todo el proceso de resolución.

- Archivar y mantener un registro de las quejas que hayan recibido hay que tener un registro donde se guardan las quejas que se han recibido. Así, ante una posible llamada de un cliente que anteriormente ya había mostrado disconformidad, se conocerá todo el proceso que se ha llevado a cabo hasta el momento. Por lo tanto, deben de mantener actualizada la base de datos de clientes.

## 94. DIRECCIÓN DE PBC Y SAC

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. PBC contribuye a conseguirlo transmitiendo y ejecutando la misión del Departamento, implementando un enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación de los riesgos y del entorno de control. Atención al cliente contribuye a conseguirlo, atendiendo y resolviendo las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios; velando por el cumplimiento de las normas de transparencia y protección a la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros, así como de la normativa y reglamento vigente que regulan el funcionamiento del propio Servicio o Departamento de Atención al Cliente.

### Principales tareas y responsabilidades

- Usar un enfoque de riesgos, desarrollar e implementar un plan en materia de PBC que aporte seguridad sobre las actividades y procedimientos de riesgo de la Entidad, incorporando la necesidad de adaptar el plan al riesgo.
- Desarrollar y controlar completamente los procedimientos de UPBC.
- Actuar como una fuente objetiva de asesoramiento independiente para garantizar la validez, la legalidad y el logro de objetivos.
- Controlar y revisar el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a la normativa, tanto interna como externa que sea de aplicación.
- Revisar y evaluar el funcionamiento y eficacia de los controles internos.
- Identificar, y definir de forma clara, incidencias de PBC así como sus causas, recomendando mejoras en los controles internos, herramientas y procesos de negocio en materia de PBC
- Promover un entorno de control donde debe existir una cultura de tolerancia cero a situaciones de fraude o incumplimiento de la normativa en vigor.
- Preparar y revisar los papeles de trabajo para documentar de forma adecuada el trabajo realizado y que soporte las conclusiones obtenidas.
- Preparar y presentar informes periódicos que reflejen claramente los resultados de las auditorías ejecutadas.
- Revisar anualmente el manual operativo en materia de PBC y FT
- Realizar el plan anual de formación
- Como miembro del Órgano de Cumplimiento Penal y del Comité de Ética y de Conducta, ser responsable de dicho cumplimiento en relación a los ámbitos de actuación que estén en cada momento asignados bajo su responsabilidad en Cajasiete.
- Ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aún estando éstas delegadas en el equipo.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

### Atención al cliente:

- Atender las quejas referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de la Caja, motivados por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

- Atender las reclamaciones presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Caja, que supongan para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.
- Establecer y actualizar los medios de información a los clientes y usuarios, que establezca la normativa en cada momento.
- Dar cumplimiento a las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios, de acuerdo con las normas y reglamento en vigor.
- Remitir a las Direcciones de Áreas, recomendaciones y propuestas de mejoras de aquellos aspectos o procedimientos donde se observen incidencias que generan quejas y reclamaciones de clientes.
- Elaborar y enviar la información que con carácter trimestral y semestral, estamos obligados a comunicar al Servicio de Reclamaciones y a la Dirección General de Regulación del Banco de España.
- Elevar a la Presidencia de la Entidad, informe anual del Servicio de Atención al Cliente, con los datos y actividad realizada durante el ejercicio, con inclusión de recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos de su competencia, que se estimen puedan suponer mejoras en el Servicio que presta la Entidad, así como un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe existir entre la Caja y sus clientes.

Definitivo

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS UNIDAD DE AUDITORÍA

## 95. AUDITOR/A

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Auditoría Interna contribuye a la misión de Cajasiete supervisando el correcto funcionamiento y eficacia del control interno así como de otros elementos del Sistema de Gobierno de la Caja, implementando un enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación de los riesgos y del entorno de control. A su vez, vela por el mantenimiento de la solvencia y reputación de la misma, mediante la verificación del cumplimiento de nuestros principios y valores en las actuaciones de los trabajadores de Cajasiete. Todo ello en un marco de profesionalidad, colaboración y respeto por la aportación del resto de miembros de la Caja.

### Principales tareas y responsabilidades

- Realizar las revisiones acordadas con la Dirección de Auditoría Interna e incluidas de forma específica en el Plan de Auditoría Interna aprobado por la Comisión de Auditoría y Riesgos.
- Verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno establecidos, y el adecuado reflejo de las transacciones en los estados financieros y contables.
- Llevar a cabo las funciones de auditoría interna en los siguientes aspectos y con el alcance comunicado por la Dirección de Auditoría Interna:
  - Auditoría a distancia de servicios centrales y de oficinas.
  - Auditoría "In Situ" de servicios centrales y de oficinas.
- Validar el control interno, proponiendo, si procede, las medidas consideradas oportunas para mejorar el mismo, y evaluar nuevos sistemas.
- Investigar, bajo las directrices de la Dirección de Auditoría Interna, las irregularidades surgidas en las auditorías realizadas, proponiendo medidas tendentes a su subsanación, en coordinación, en su caso, con otras Áreas.
- Identificar, y definir de forma clara, incidencias de auditorías así como sus causas y riesgo potencial, recomendando mejoras en los controles internos, herramientas y procesos de negocio.
- Llevar un seguimiento de los distintos planes de acción recomendados a los auditados, verificando que los mismos sean llevados a cabo.
- Actuar como una fuente objetiva de asesoramiento independiente para garantizar la validez, la legalidad y el logro de objetivos.
- Preparar en coordinación con la Dirección de Auditoría Interna informes periódicos que reflejen claramente los resultados de las auditorías ejecutadas.
- Preparar y revisar los papeles de trabajo para documentar de forma adecuada el trabajo de auditoría realizado y que soporte las conclusiones obtenidas.
- Desarrollar y controlar completamente los procedimientos de auditoría interna, incluyendo la gestión del riesgo y revisión del control interno.
- Informar a la Dirección de Auditoría Interna de los aspectos que pudieran ponerse de manifiesto durante la realización de los diferentes exámenes y controles efectuados en la Entidad, proponiendo posibles soluciones que puedan mejorar la gestión de la misma.
- Mantener una coordinación fluida y permanente con aquéllas Áreas de Cajasiete que desarrollen funciones de apoyo y soporte directamente relacionadas con su actividad.
- Realizar la formación continua y acordada con la Dirección de Auditoría Interna durante el ejercicio, comprometiéndose con el desarrollo continuo del conocimiento, en relación a la normativa en vigor, mejores prácticas, herramientas, técnicas y estándares de desempeño del sector.

- Acordar con la Dirección de Auditoría Interna los objetivos cualitativos y cuantitativos al inicio del ejercicio y acorde a la política retributiva de la Entidad, con el objetivo de evaluarlos al cierre del año.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 96. DIRECCIÓN DE AUDITORÍA

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Dirección de Auditoría Interna contribuye a la misión de Cajasiete supervisando el entorno de control y la supervisión de los riesgos, aportando un marco de aseguramiento para la toma de decisiones. Trabaja para lograr, por una parte, que los distintos miembros del equipo estén motivados y tengan todas las condiciones y medios necesarios para alcanzar sus respectivos objetivos, y por otra parte supervisar que aquellos aspectos críticos de control interno se supervisan correctamente y satisfacen las expectativas de la Entidad y del Consejo Rector, reportando sus resultados puntualmente a los órganos de gobierno correspondientes. A su vez, vela por el mantenimiento de la solvencia y reputación de la misma, mediante la verificación del cumplimiento de nuestros principios y valores en las actuaciones de los trabajadores de Cajasiete. Todo ello en un marco de profesionalidad, colaboración y respeto por la aportación del resto de miembros de la Caja.

### Principales tareas y responsabilidades

- Usando un enfoque de riesgos, desarrollar e implementar un plan de auditoría que aporte seguridad sobre las actividades y procedimientos de riesgo de la Entidad, incorporando la necesidad de adaptar el plan de auditoría si el Consejo Rector, la Comisión de Auditoría y Riesgos u otros factures externos así lo requieren.
- Establecer las políticas y metodologías internas, determinando el alcance de las revisiones a realizar.
- Evaluar la calidad técnica de las revisiones realizadas por el personal, así como el avance periódico y cumplimiento de las revisiones incluidas en el plan de auditoría de la Unidad.
- Llevar el control presupuestario de los gastos directamente vinculados de auditoría interna a la Unidad.
- Evaluar continuamente el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos y demás normativa interna de la Entidad, así como las propias realizada por la Dirección de Auditoría Interna de la Unidad.
- Desarrollar y controlar completamente los procedimientos de auditoría interna, incluyendo la gestión del riesgo y revisión del control interno.
- Planificar y ejecutar auditorías financieras, operacionales y de cumplimiento, incluyendo la preparación de planes de trabajo detallados.
- Actuar como una fuente objetiva de asesoramiento independiente para garantizar la validez, la legalidad y el logro de objetivos.
- Mantener una comunicación abierta con la Dirección y la Comisión de Auditoría y Riesgos, asesorando y recomendando la adopción de medidas correctivas a implementar-
- Lograr un alineamiento con los gerentes y/o Directores de las distintas áreas de la empresa, a fin de hacerlos partícipes, en forma proactiva, de los procesos de control de riesgo.
- Identificar, y definir de forma clara, incidencias de auditorías así como sus causas, recomendando mejoras en los controles internos, herramientas y procesos de negocio, asegurándose de que los planes de acción correctivos son acordados con la Dirección, desarrollados e implementados.
- Promover un entorno de control donde debe existir una cultura de tolerancia cero a situaciones de fraude o incumplimiento de la normativa en vigor.
- Preparar y revisar los papeles de trabajo para documentar de forma adecuada el trabajo de auditoría realizado y que soporte las conclusiones obtenidas.
- Preparar y presentar informes periódicos que reflejen claramente los resultados de las auditorías ejecutadas, especialmente los informes trimestrales y anuales presentados a la Comisión de Auditoría y Riesgos.

- Coordinar las labores del departamento junto con las de los auditores externos, estando completamente informado de las áreas de preocupación de los mismos.
- Planificar, en coordinación con el de Personas, la formación anual para la Unidad de Auditoría Interna, comprometiéndose con el desarrollo continuo del conocimiento en relación con la normativa en vigor, herramientas, técnicas y estándares del sector.
- Realizar las charlas de desarrollo del resto del personal de la Unidad de Auditoría Interna, fijando objetivos cuantitativos y cualitativos a principios del ejercicio y que estén acorde a la política retributiva de la Entidad.
- Como miembro del Comité de Ética y de Conducta, ser responsable de dicho cumplimiento en relación a los ámbitos de actuación que estén en cada momento asignados bajo su responsabilidad en Cajasiete.
- Ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aún estando éstas delegadas en el equipo.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE UNIDAD DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## 97. GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Cumplimiento Normativo contribuye a conseguirlo implementando un enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación de los riesgos y del entorno de control, tratando de asegurar que la Entidad cumpla con las normativas internas y externas, realizando tareas preventivas mediante la aplicación de políticas y procedimientos adecuados que posibiliten detectar y gestionar los riesgos más relevantes que le puedan afectar por incumplimientos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Atender y gestionar de forma eficaz el correo de dpo respondiendo a las cuestiones y solicitudes remitidas por los clientes
- Atender y gestionar los derechos de los interesados, respondiendo en tiempo y forma.
- Realizar controles de la Unidad de Cumplimiento Normativo y documentarlos según la metodología de análisis de riesgos definida en la Unidad y aprobada por el Consejo Rector
- Detectar y gestionar las incidencias detectadas como resultado de los controles que se llevan a cabo en las distintas normas/matrices definidas en la herramienta de Motor de Cumplimiento
- Elaborar los reporting mensuales en materia del Real Decreto-ley 1/2017, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo para reportar al Banco de España
- Prestar apoyo operativo al Staff de Asesoría Jurídica en la gestión de documentar reclamaciones de cláusula suelo.
- Realizar controles sobre la Gobernanza de Productos de la Entidad, gestionando con la Unidad de Negocio la comercialización de nuevos productos o modificaciones de los ya existentes si procediese.
- Gestionar el Riesgo Operacional a través de la herramienta GIRO, llevando a cabo el registro de las pérdidas operacionales ocurridas en el periodo, colaborando con el área de contabilidad en la definición de riesgo operacional y las cuentas asignadas, y estableciendo planes de acción en aquellos riesgos que se puedan

mitigar. Coordinar con el resto de los departamentos las evaluaciones cualitativas para elaborar el mapa de riesgo operacional de la Entidad y proponer planes de acción a los departamentos.

- Atender a las consultas de compañeros que se gestionen a través del CAU
- Participar activamente en las iniciativas del departamento y de la Entidad, promoviendo una cultura de mejora en los procesos y procedimientos.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

## 98. DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. Cumplimiento Normativo contribuye a conseguirlo implementando un enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación de los riesgos y del entorno de control, tratando de asegurar que la Entidad cumpla con las normativas internas y externas, realizando tareas preventivas mediante la aplicación de políticas y procedimientos adecuados que posibiliten detectar y gestionar los riesgos más relevantes que le puedan afectar por incumplimientos.

### Principales tareas y responsabilidades

- Gestionar y mitigar el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional de la Entidad por posibles deficiencias con los estándares que se le exigen principalmente dentro de los bloques normativos que constituyen el ámbito de actuación (Prevención de Blanqueo de Capitales, Protección de Datos, Normas de Conducta en los Mercados de Valores)
- Elaborar procedimientos de control, principalmente dentro de los bloques normativos que constituyen el ámbito de actuación de la unidad de cumplimiento normativo.
- Elaborar guías para el adecuado cumplimiento de códigos, reglamentos y normas de cumplimiento normativo.
- Llevar a cabo una adecuada implantación y seguimiento del cumplimiento de las Normas de Conducta en los Mercados de Valores:
  - Protección de la clientela por productos y servicios de inversión (MiFID)
  - Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC); Conflictos de Interés y Abuso de Mercado.
- Velar por el eficiente cumplimiento en la aplicación de los diferentes códigos de conducta internos existentes y, en concreto, el relativo al ámbito de los Mercados de Valores.
- Velar por el cumplimiento de la política de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Adecuada implantación y seguimiento del cumplimiento de la normativa sobre Protección de Datos.
- Gestionar el Riesgo Operacional a través de la herramienta GIRO, coordinando con el resto de los departamentos las evaluaciones cualitativas para elaborar el mapa de riesgo de la Entidad y proponer planes de acción a los departamentos.
- Supervisar un registro del Riesgo Operacional cuantitativo de las pérdidas reales materializadas durante el periodo, así como establecer planes de acción para mitigar riesgos elevados.
- Reportar las actuaciones realizadas en materia de Riesgo Operacional a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo y elaborar el informe anual de los resultados y la situación de la Entidad para elevarlo al Consejo Rector.
- Participación en el procedimiento de aprobación de nuevos productos o servicios a través de la Comisión Permanente de Productos.
- Colaboración con el departamento de Organización en la definición de procesos y procedimientos.
- Control y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta de directivos y empleados.

- Elaborar los informes trimestrales y el informe anual de las actividades de la unidad de Cumplimiento Normativo, así como informar con carácter inmediato de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía relevante.
- Participar en el intercambio de correspondencia relevante con los organismos supervisores.
- Ejecutar las directrices y adoptar las acciones que, en materia de cumplimiento normativo, establezca la Alta Dirección.
- Mantener relaciones con aquellas áreas o departamentos que puedan aportar información de valor para la gestión del cumplimiento normativo: Auditoría, Prevención de Blanqueo de Capitales, etc.
- Promover la formación y asesorar al personal de la entidad en lo relativo al conocimiento de los productos y servicios de inversión y cumplimiento de las normas, tanto externas como internas, así como de su aplicación.
- Fomentar y potenciar la cultura de Riesgo de Cumplimiento a través de acciones formativas y de divulgación.
- Promover la actualización de los Manuales de Procedimientos según sea necesario, por cambios en las metodologías, herramientas o flujos de información de la propia gestión del Riesgo de Cumplimiento.
- Supervisión de la gestión del Fondo Social de Viviendas, manteniendo actualizada la información publicada en la web y atendiendo a las peticiones de información que puedan solicitar los órganos de control.
- Participación en gestión de reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago. Supervisar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.
- Elaborar un Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo (Plan de Cumplimiento) que contenga todas las actividades contenidas en los mismos.
- Mantener relaciones con la función de Auditoría y con los organismos supervisores para facilitar las tareas de inspección de la gestión de Riesgo de Cumplimiento.
- Cualquier otra función o tarea específica que se le atribuya en el desarrollo del control y la gestión del riesgo de Cumplimiento en cualquiera de sus ámbitos de actuación.
- Promover un entorno de control donde debe existir una cultura de tolerancia cero a situaciones de fraude o incumplimiento de la normativa en vigor.
- Participar activamente en las iniciativas del departamento y de la Entidad, promoviendo una cultura de mejora en los procesos y procedimientos.
- Ser el responsable del cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento penal en relación a los ámbitos de actuación que estén en cada momento asignados bajo su responsabilidad en Cajasiete.
- Seguimiento y supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, elaborando los correspondientes manuales y procedimientos de control, junto con el Órgano de Control de Prevención de Riesgos Penales.
- En el caso que la Dirección de Cumplimiento Normativo ocupe el rol de Técnico de la Unidad de Cumplimiento Penal: Asesoramiento en materia de cumplimiento penal y tareas de implementación de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, en colaboración con el Órgano de Cumplimiento Penal para el logro de los objetivos y el cumplimiento de sus funciones.
- Gestionar a través de la herramienta Motor de Cumplimiento la monitorización de las actividades de la entidad en el ámbito de actuación de Cumplimiento Normativo, incluido el cumplimiento penal.
- Preparar los informes de seguimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal correspondientes para el Órgano de Cumplimiento Penal, Dirección General y Órgano de Gobierno
- Realizar las charlas de desarrollo del resto del personal del departamento, fijando objetivos cuantitativos y cualitativos a principios del ejercicio y que estén acorde a la política retributiva de la Entidad.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- **Personas/equipo**
- Colaborar en mantener nuestra cultura empresarial como ventaja competitiva, fomentando el conocimiento de la misma interna o externamente, mejorando el sentido de pertenencia.
- Asegurar el cumplimiento interno de normas legales de cualquier índole, favoreciendo su aplicación en el trabajo desarrollado.
- Dar ejemplo a los demás en relación al cumplimiento de todas las normas que la entidad tiene establecidas.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.

- Asumir las responsabilidades derivadas de las acciones u omisiones de los miembros del equipo bajo supervisión en el contexto de la Entidad.
- Respetar a las personas y mantener las formas correctas e informar del incumplimiento de los cometidos laborales que se hayan observado.
- Asegurar la comunicación fluida con el equipo (reuniones periódicas, escuchar todas las opiniones y asegurar que la formación llega).
- Liderar y motivar al equipo. Asegurar la formación del personal a cargo, identificando aquellas necesidades que requieran formación, así como participar en las Charlas de Desarrollo de manera rigurosa y objetiva.
- Conocer al personal bajo supervisión, ayudando esto a valorar sus capacidades, actitudes, potencial.
- Planificar y ordenar el trabajo bajo supervisión, su distribución y realización.
- Asistir a los Comités que se estime oportuno por parte de la Entidad.
- Liderar acorde a la Guía LIDERA resumida al final de este documento

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS UNIDAD DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

## 99. DIRECCIÓN UGIR

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Unidad de Gestión Integral del Riesgo, como una de las unidades que conforman la segunda línea de defensa de la Caja, contribuye a la misión de Cajasiete asumiendo la función de gestión de riesgos de forma proporcional a la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de la Caja y de forma independiente de las funciones operativas. Tiene autoridad, rango y recursos suficientes, así como el oportuno acceso al Consejo Rector, a través de la Comisión de Auditoría y Riesgo

### Principales tareas y responsabilidades

- Determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes a los que está expuesta la Caja.
- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgo de la entidad y en todas las decisiones importantes de gestión de riesgos.
- Presentar una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentre expuesta la Caja, incluidos los riesgos ASG y el análisis de su materialidad e impacto en la actividad de la Caja.
- Informar directamente al Consejo Rector sobre evoluciones específicas de los riesgos que afecten o puedan afectar a la Caja, así como de la evolución de los indicadores aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y las principales conclusiones del Comité de Activos y Pasivos.
- Asegurarse de que exista un marco de gestión de riesgos adecuado y de que todos los riesgos sean identificados, evaluados, medidos, controlados, gestionados y comunicados adecuadamente por todas las unidades relevantes de la Caja y que los gestionen de una manera eficaz.
- Asegurarse de que la identificación y la evaluación no se basen únicamente en información cuantitativa o en resultados de modelos, sino que también tengan en cuenta enfoques cualitativos.
- Mantener informado al Comité de Dirección sobre los supuestos utilizados y las posibles deficiencias de los modelos y del análisis de riesgos.
- Asegurarse de que se revisen las transacciones con partes vinculadas y de que se identifiquen y evalúen debidamente los riesgos que dichas transacciones planteen para la Caja.

- Hacer un seguimiento periódico del perfil de riesgo real de la Caja, comparándolo cuidadosamente con sus objetivos estratégicos y con su apetito de riesgo, para que la Dirección pueda tomar decisiones y la función de supervisión pueda cuestionarlas.
- Analizar tendencias e identificar los riesgos nuevos o emergentes, así como incrementos de los riesgos derivados de cambios en las circunstancias y las condiciones. Asimismo, debe revisar los resultados reales de los riesgos comparándolos con estimaciones previas, con el fin de evaluar y mejorar la precisión y la eficacia del proceso de gestión de riesgos.
- Evaluar posibles formas de mitigar los riesgos. La información que se presente al órgano de dirección debería incluir propuestas de medidas de mitigación de riesgos apropiadas.
- Evaluar de forma independiente los incumplimientos del apetito de riesgo o de los límites de riesgo (incluyendo la determinación de su causa y la realización de un análisis jurídico y económico del coste real de cerrar, reducir o cubrir la exposición al riesgo frente al coste potencial de mantenerla), así como la posible activación de las acciones establecidas en los planes de contingencia. La UGIR debe informar al Comité de Dirección, y recomendar posibles soluciones. La UGIR debe informar directamente a Dirección General cuando el incumplimiento sea significativo, sin perjuicio de que la UGIR informe a otras funciones internas y comités.
- Garantizar que se adopte una decisión sobre su recomendación al nivel adecuado, que las unidades de negocio correspondientes la cumplan y que se comunique debidamente al Comité de Dirección.
- Facilitar información exhaustiva y comprensible sobre los riesgos y de asesorar al Comité de Dirección para que este pueda entender el perfil global de riesgo de la Caja.
- Cuestionar las decisiones adoptadas por la dirección de la Caja y por su Comité de Dirección, y los motivos de objeción deberían documentarse formalmente.
- Establecer procedimientos reforzados para la aprobación de decisiones sobre las que se haya expresado una opinión negativa. El director de la UGIR debe ser informado directamente por la Dirección o a través del Comité de Dirección sobre cuestiones clave relativas a los riesgos, incluidos acontecimientos que pueden ser incompatibles con la estrategia de riesgo y el apetito de riesgo de la Caja.
- Puede asumir la interlocución con los organismos de supervisión en todos los ámbitos en los que sea necesario
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades más relevantes, así como los controles implementados para su mitigación. Mantener un constante intercambio de información con la unidad de PBC y establecer metodologías de gestión de riesgos PBC/FT coherentes con la estrategia general de gestión de riesgos.
- Elaborar el Informe de Autoevaluación del Capital y Liquidez (IACL) y el Plan de Recuperación.
- Elaborar los informes de riesgos de las externalizaciones esenciales.
- Dirigir la confección y mantenimiento de un mapa de riesgos de la Caja que esté alienado con el Marco de Apetito al Riesgo aprobado por el Consejo Rector. Para facilitar su control, en dicho mapa deben figurar los riesgos

# DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ALTA DIRECCIÓN.

## 100. SECRETARÍA DE DIRECCIÓN

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Secretaría de Dirección contribuye a ese objetivo asistiendo en las gestiones de apoyo administrativo a la Dirección General y la Presidencia.

### Principales tareas y responsabilidades

- Recepcionar llamadas de clientes externos e internos y gestionarlas.
- Recepcionar correo ordinario y gestionarlo para su recepción a cada destinatario. (facturas, cartas, invitaciones, etc.).
- Gestionar viajes entidad (emitir billetes, reservas hoteles, alquiler coche, cambios y devoluciones, etc.).
- Realizar cuadros de gastos correspondientes a los viajes de la entidad y otros de Dirección.
- Elaborar informes para Comisión Ejecutiva.
- Elaborar Informes para Consejo Rector.
- Gestionar asistencia a eventos de la Dirección General y de Presidencia.
- Gestionar agenda y visitas de Dirección General.
- Gestionar visitas de Presidencia.
- Gestionar en la Plataforma de Información al Consejero, la documentación de las operaciones que se elevan a la Comisión Ejecutiva.
- Gestionar en la Plataforma de Información al Consejero, la documentación de las operaciones que se elevan a Consejo Rector.
- Comunicaciones y convocatorias a la Comisión Ejecutiva semanalmente y al Consejo Rector mensualmente.
- Gestionar documentación aprobada en Comisión Ejecutiva y Consejo Rector.
- Gestionar las comunicaciones y las solicitudes de autorización al Banco de España de las operaciones de personas vinculadas con Consejeros y miembros de otros Órganos..
- Preparativos de eventos y obsequios.
- Colaborar en proyectos de la entidad.
- Mantener al día datos de la entidad en diferentes empresas colaboradoras.
- Gestiones varias en momentos puntuales cuando Dirección General o Presidencia lo requiere.
- Apoyar a la Dirección General y a la Presidencia en todas aquellas gestiones que éstos le demanden.
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.

# 101. SUBDIRECCIÓN GENERAL

## Misión

En Cajasiete contribuimos al **desarrollo sostenible** de Canarias, **satisfaciendo las necesidades financieras** de las personas, siendo fieles a **nuestros valores**.

La **Subdirección General** contribuye a la misión de Cajasiete identificando y actuando sobre todos los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad desde una perspectiva global. Participa en el proceso de definición y ejecución de la estrategia y los objetivos generales de la Entidad. Asesora permanentemente a la Dirección General.

## Principales tareas y responsabilidades

- Participa en el proceso de definición, ejecución y cumplimiento de la estrategia de la entidad (Plan Estratégico)
- Supervisa los presupuestos anuales de la entidad con el objetivo de verificar que las acciones que se van a realizar para la consecución de los mismos están perfectamente alineadas con la Marco de Apetito al Riesgo de la entidad y por tanto, con el nivel de tolerancia al riesgo definido por el Consejo Rector.
- Asesora y apoya permanentemente a la Dirección General con delegación especial de las áreas de Medios y de Riesgos. Realizará las funciones de Dirección General en caso de ausencia de este.
- Participa en dotar a la Entidad de una estructura económica que la haga viable y permita generar excedentes suficientes que posibiliten atender a la retribución del capital social, acumular reservas y promover el Fondo de Educación y Promoción.
- Participa en la definición de todas las políticas y estructuras organizativas de la Entidad, con especial mención gestión integral de los riesgos.
- Participa en la definición, ejecución, seguimiento y propuestas de mejoras anuales en el mapa de riesgos de la Entidad.
- Junto con la Dirección General, asumen la interlocución con los organismos de supervisión en todos los ámbitos.

## Perfil

- Sentirse identificado y cumplir con la misión y los valores de Cajasiete.
- Formación Universitaria acorde al puesto.
- Conocimientos específicos de ofimática, procedimiento y el canal de denuncias, protocolo de atención al cliente, Código ético y de conducta. Documento de confidencialidad sobre los datos, protocolo de actuación de acoso, protocolo de actuación en caso de atraco, prevención de blanqueo de capitales, cumplimiento normativo (interno y externo), protocolos de seguridad.
- Contar con conocimientos específicos sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de cumplimiento penal, en general y en concreto, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y de la Política de Cumplimiento Penal aprobada por el Consejo Rector.
- En los puestos del Área Comercial se requiere certificación MIFID, LCCI y seguros. Los conocimientos específicos son: comercialización de productos y servicios financieros, productos de activo, técnicas de venta, PBCD, protocolo de admisión de clientes, análisis, seguimiento y recuperación de riesgos y organización de la oficina bancaria, dominio de la Guía impulsa, contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco.

## COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS (DICCIONARIO DE COMPETENCIAS)

### GENÉRICAS

- Orientación al cliente / negociación: Compromiso por satisfacer las necesidades financieras de las personas, escuchando y averiguando lo que requieren los clientes de forma que le podamos dar un servicio óptimo. De esta manera generar una relación duradera de confianza y satisfacción.
- Orientación al resultado / Logro: Compromiso por conseguir de forma íntegra los mejores resultados, superando metas propias o externas. Buscando cumplir o sobrepasar las expectativas del cliente externo e interno.
- Iniciativa y mejora continua: Mostrar profesionalidad buscando la mejora diaria proactiva y automotivada. Detectar oportunidades, posibilidades de mejora y posibles problemas para actuar de forma ágil y controlada.
- Compromiso e implicación: Mostrar interés y ser consecuente con los proyectos y procesos en los que se participa. Tener presentes y compartir la misión de Cajasiete "Satisfacer las necesidades financieras de las personas. Como empresa generamos riqueza, y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social Y sus valores: Integridad, profesionalidad, compromiso y solidaridad.
- Flexibilidad y adaptación al cambio: Habilidad para adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones, ante tareas novedosas y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, o bien adaptar el propio enfoque, incluso en momentos de trabajo bajo presión o tensión.
- Trabajo en equipo: Implica la capacidad y la intención de colaborar y cooperar con otros, formando parte de un grupo que trabaja unido y de forma coordinada, en contraposición a hacerlo de manera individual o competitiva. Saber delegar y compartir, mostrar solidaridad y abrir oportunidades de desarrollo y mejora a otros/as integrantes del equipo. Valoración: Para su correcta valoración se considerará a la persona como miembro de un equipo y no como líder del mismo.
- Comunicación e Influencia: Tener la habilidad de explicar situaciones, procesos o ideas a clientes o al propio equipo de trabajo de forma que se comprendan con claridad. Detectar si algún punto no ha quedado claro, en cuyo caso se habrá de buscar la forma idónea para que se entienda. También supone escuchar de forma activa aprovechando toda la información que nos dan y preguntar en el caso de que no entendamos algo o nos falte información con el fin de satisfacer las necesidades de las personas.
- Capacidad de análisis: Saber separar una situación o dato en cada una de sus partes o implicaciones, con el fin de establecer o prever secuencias y grados de importancia para facilitar y agilizar su manejo.

### DIRECTIVAS

- **Visión Global:** Es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones orientadas a la consecución de los objetivos y planes estratégicos. Significa entender estructuras, relaciones y ser coherente con distintos problemas. Para ello, implica desarrollar el conocimiento de roles, clientes, estructuras y funcionamiento de la unidad, Cajasiete y el entorno
- **Planificación y dirección de personas:** Implica la intención de hacer que otras personas actúen según nuestras indicaciones o criterio de lo que conviene en cada momento. Supone establecer pautas de actuación en el equipo priorizar tareas y asignar funciones y responsabilidades en función de los perfiles de cada persona.
- **Liderazgo y desarrollo profesional:** Implica motivar desarrollar y entusiasmar a los equipos de trabajo bajo su responsabilidad aunando voluntades y esfuerzos, generando visión compartida y orientando a los demás. La preocupación por el desarrollo implica un esfuerzo y compromiso por mejorar el aprendizaje o el desarrollo de las y los demás a partir de un apropiado análisis de sus necesidades. Se trata de inspirar confianza en todo momento actuando como modelo de referencia de valores y principios éticos.
- **Toma de decisiones:** Capacidad para enjuiciar y decidir sobre las acciones a emprender consiguiendo un resultado eficaz. Las personas con esta competencia se forman su opinión y deciden rápidamente. Si es preciso proceden a actuar a partir de informaciones incompletas asumiendo riesgos calculados y aceptando la responsabilidad de sus decisiones.

## 102. DIRECCIÓN GENERAL

### Misión

En Cajasiete contribuimos al desarrollo sostenible de Canarias, satisfaciendo las necesidades financieras de las personas, siendo fieles a nuestros valores. La Dirección General contribuye a la misión de Cajasiete liderando el proceso de definición y ejecución de la estrategia y consecución los objetivos generales de la Entidad. Asesora e informa permanentemente al Consejo Rector. Para cumplir lo anterior y adaptar la entidad a los cambios del entorno, la Dirección General guía, planifica, organiza, inspecciona, por sí mismo o por delegación directa, el desarrollo de las actividades de todas las áreas de la Entidad. Coordina el apoyo a las empresas del Grupo Caja Rural y a las sociedades participadas.

### Principales tareas y responsabilidades

- Liderar el proceso de definición, ejecución y cumplimiento de la estrategia y los objetivos generales de la Entidad.
- Asesorar e informar permanentemente al Consejo Rector.
- Coordinar el apoyo a las empresas del Grupo Caja Rural y a las sociedades participadas.
- Desempeñar las funciones de representación de la Entidad.
- Coordinar y controlar la emisión de información de carácter institucional interna y externa.
- Dotar a la Entidad de una estructura económica que la haga viable y permita generar excedentes suficientes que posibiliten atender a la retribución del capital social, acumular reservas y promover el Fondo de Educación y Promoción.
- Definir políticas y estructuras organizativas adecuadas para captar y colocar recursos financieros, así como prestar servicios a clientes actuales y potenciales de la Caja atendiendo a criterios de eficiencia en la gestión.
- Transmitir fielmente a la Entidad todas las decisiones adoptadas por Consejo Rector, garantizando el conocimiento y cumplimiento de políticas y directrices.
- Definir y ejecutar el modelo de control interno necesario para salvaguardar adecuadamente los recursos de terceros gestionados o custodiados, incluidos los fondos propios de sus socios, velando por su mejora y crecimiento sostenido.
- Proponer a los Órganos competentes la concesión o denegación de los préstamos, créditos y demás operaciones propias de la Entidad, resolviendo, por sí mismo, en aquellos casos cuyos límites se encuentren dentro de las delegaciones de facultades que le hayan sido conferidas.
- Proporcionar, potenciar y mantener, en el marco de la política general de la Entidad, las relaciones institucionales con organismos e instituciones públicas y privadas.
- Asegurar que los Estatutos prevean, más las específicas que pudieran asignarle los Órganos de Gobierno para el desarrollo y buen fin de las funciones propias de su cargo, siendo, por tanto, el máximo responsable ante dichos Órganos de Gobierno de la gestión global de la Entidad, dirigiendo todos los servicios de la misma.

- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas Unidades.
- Garantizar que la Entidad cuenta con personas idóneas profesionalmente, motivadas para la realización de su trabajo y con un alto compromiso con los objetivos estratégicos de la misma en cada momento.
- Asegurar el cumplimiento interno de normas legales de cualquier índole, favoreciendo su aplicación en el trabajo desarrollado por todas las personas trabajadoras.
- Asegurar y controlar que se cumplan los planes de acción aprobados por las distintas áreas.
- Asistir a los Comités asignados en las funciones propias de su cargo más los específicos que pudieran asignarle los Órganos de Gobierno.
- Planificar y ordenar el trabajo bajo supervisión, su distribución y realización. Así como promover la autonomía y búsqueda de soluciones por parte de los miembros de su equipo.

# TAREAS Y RESPONSABILIDADES COMUNES

## TODOS LOS PUESTOS DE LA ENTIDAD

- Colaborar en mantener nuestra cultura empresarial como ventaja competitiva, fomentando el conocimiento de la misma interna o externamente, mejorando el sentido de pertenencia.
- Respetar a las personas y mantener las formas correctas e informar del incumplimiento de los cometidos laborales que se hayan observado.
- Cumplir los protocolos éticos de conducta como empleado, transmitiendo de forma coherente la misión y valores de la entidad.
- Proporcionar asesoramiento y formación al resto de las áreas de la Entidad.
- Asegurar la comunicación fluida con el equipo (reuniones periódicas, escuchar todas las opiniones y asegurar que la formación llega).
- Representar a la entidad manteniendo siempre un comportamiento ejemplar en cualquier tarea e interacción. (Inclusive al entrar, salir o en descansos).
- Atender las peticiones de información y requerimientos remitidos por las Unidades de Control (PBC y SAC, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), así como implantar los planes de acción acordados que se hayan derivado de las incidencias identificadas en las revisiones realizadas por dichas unidades.
- Asegurar el cumplimiento interno de normas legales de cualquier índole, favoreciendo su aplicación en el trabajo desarrollado.
- Comunicar al OCIC cualquier hecho u operación en la que exista indicio o certeza de estar relacionado con el blanqueo de capitales.
- Cuidar del cumplimiento de las normas de seguridad así como de la normativa tanto interna como legal en cuanto a contratación y relaciones con la clientela (información, entrega de contratos, blanqueo de capitales, tablón de anuncios, etc.) para el buen funcionamiento de la entidad.
- Informar a la Dirección General, Dirección de Área, Personas, Dirección de Zona o Auditoría Interna, cuando advierta situaciones o actuaciones irregulares en los clientes carterizados que se consideren importantes y puedan causar un daño o perjuicio grave, tanto económico como de imagen, para nuestra Entidad. Para ello ha de conocer el procedimiento y el canal de denuncias establecido.

## PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

- Asumir las responsabilidades derivadas de las acciones u omisiones de los miembros del equipo bajo supervisión en el contexto de la Entidad.

- Conocer al personal bajo supervisión, ayudando esto a valorar sus capacidades, actitudes, potencial.
- Planificar y ordenar el trabajo bajo supervisión, su distribución y realización.
- Asistir a los Comités que se estime oportuno por parte de la Entidad.
- Ser responsable de la actualización de evidencias que por asignación deben ser subidas en la herramienta Motor de Cumplimiento, aun estando éstas delegadas en el equipo.
- Las personas miembro del Órgano de Cumplimiento Penal y del Comité de Ética y de Conducta: ser responsable de dicho cumplimiento en relación a los ámbitos de actuación que estén en cada momento asignados bajo su responsabilidad en Cajasiete.
- Liderar acorde a lo establecido en la Guía Lidera (disponible en la intranet. En resumen:

#### **Reto**

- Analiza las capacidades de cada persona de su equipo, para repartir tareas retadoras que mejor se ajusten a cada perfil, de forma que sea posible resolverlas con éxito, y haz seguimiento de su cumplimiento.
- Promueve que las personas del equipo desarrollen tareas progresivamente más complejas o especializadas, y facilitarles la formación que requieran, con el fin de conseguir el crecimiento profesional.
- Comunica al equipo los éxitos alcanzados como equipo y reconoce públicamente el trabajo bien hecho de cualquier persona del equipo, con independencia de la complejidad de la tarea desarrollada.

#### **Estrategia**

- Comunica adecuadamente a tu equipo los objetivos generales de Cajasiete y verifica que los comprende.
- Define Planes de acción alcanzable y coherente con los objetivos generales de Cajasiete.

#### **Valores**

- Con tu ejemplo, transmite y fomenta que tu equipo comprende y actúe en línea con los valores Cajasiete: Integridad, Profesionalidad y Solidaridad

#### **Conciliación**

- Facilita la conciliación laboral de las personas de tu equipo.
- Espacio
- Contribuye a crear un entorno de trabajo en el que sea posible concertarse en la tarea.

#### **Comunicación**

- A partir de los objetivos de Área o de equipo, comunica a cada persona sus funciones y tareas y, si es necesario, explícale cómo se realiza.
- Sé transparente con tu equipo, tanto cuando las cosas van bien como cuando hay problemas.
- Solicita a tu equipo su opinión antes de tomar decisiones que les impliquen y, cuando sea posible, ten en cuenta sus opiniones.
- Facilita momentos y espacio adecuados para que cualquier persona de tu equipo pueda comentarte o proponerte cuestiones profesionales o personales.
- Escúchala con atención y ofrécele feedback.
- Gestiona los conflictos dentro del equipo y, si fuera posible, anticipa a estas posibles situaciones conflictivas.

#### **Formación y desarrollo**

- Analiza las necesidades formativas de cada persona de tu equipo y facilitarle herramientas de mejora continua
- Asegura la formación del personal a cargo, identificando aquellas necesidades que requieran formación, así como participar en las Charlas de Desarrollo de manera rigurosa y objetiva.

# PERFIL DE PUESTOS

- Sentirse identificado y cumplir con la misión y los valores de Cajasiete.
- Formación Universitaria acorde al puesto.
- Conocimientos específicos de ofimática, procedimiento y el canal de denuncias, protocolo de atención al cliente, Código ético y de conducta. Documento de confidencialidad sobre los datos, protocolo de actuación de acoso, protocolo de actuación en caso de atraco, prevención de blanqueo de capitales, cumplimiento normativo (interno y externo), protocolos de seguridad.
- Contar con conocimientos específicos sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de cumplimiento penal, en general y en concreto, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y de la Política de Cumplimiento Penal aprobada por el Consejo Rector.
- En los puestos del Área Comercial se requiere certificación MIFID, LCCI y seguros. Los conocimientos específicos son: comercialización de productos y servicios financieros, productos de activo, técnicas de venta, PBCD, protocolo de admisión de clientes, análisis, seguimiento y recuperación de riesgos y organización de la oficina bancaria, dominio de la Guía impulsa, contenido del Manual de Seguridad Física así como el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Atraco.

## COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS (DICCIONARIO DE COMPETENCIAS)

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

- **Orientación al cliente / negociación:** Compromiso por satisfacer las necesidades financieras de las personas, escuchando y averiguando lo que requieren los clientes de forma que le podamos dar un servicio óptimo. De esta manera generar una relación duradera de confianza y satisfacción.
- **Orientación al resultado / Logro:** Compromiso por conseguir de forma íntegra los mejores resultados, superando metas propias o externas. Buscando cumplir o sobrepasar las expectativas del cliente externo e interno.
- **Iniciativa y mejora continua:** Mostrar profesionalidad buscando la mejora diaria proactiva y automotivada. Detectar oportunidades, posibilidades de mejora y posibles problemas para actuar de forma ágil y controlada.
- **Compromiso e implicación:** Mostrar interés y ser consecuente con los proyectos y procesos en los que se participa. Tener presentes y compartir la misión de Cajasiete "Satisfacer las necesidades financieras de las personas. Como empresa generamos riqueza, y como cooperativa transformamos esa riqueza en empleo de calidad y beneficio social Y sus valores: Integridad, profesionalidad, compromiso y solidaridad.
- **Flexibilidad y adaptación al cambio:** Habilidad para adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones, ante tareas novedosas y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, o bien adaptar el propio enfoque, incluso en momentos de trabajo bajo presión o tensión.
- **Trabajo en equipo:** Implica la capacidad y la intención de colaborar y cooperar con otros, formando parte de un grupo que trabaja unido y de forma coordinada, en contraposición a hacerlo de manera individual o competitiva. Saber delegar y compartir, mostrar solidaridad y abrir oportunidades de desarrollo y mejora a otros/as integrantes del equipo. Valoración: Para su correcta valoración se considerará a la persona como miembro de un equipo y no como líder del mismo.
- **Comunicación e Influencia:** Tener la habilidad de explicar situaciones, procesos o ideas a clientes o al propio equipo de trabajo de forma que se comprendan con claridad. Detectar si algún punto no ha quedado claro, en cuyo caso se habrá de buscar la forma idónea para que se entienda. También supone escuchar de forma activa aprovechando toda la información que nos dan y preguntar en el caso de que no entendamos algo o nos falte información con el fin de satisfacer las necesidades de las personas.
- **Capacidad de análisis:** Saber separar una situación o dato en cada una de sus partes o implicaciones, con el fin de establecer o prever secuencias y grados de importancia para facilitar y agilizar su manejo.

### COMPETENCIAS DIRECTIVAS

- **Visión Global:** Es la habilidad de vincular visiones a largo plazo y diseñar acciones orientadas a la consecución de los objetivos y planes estratégicos. Significa entender estructuras, relaciones y ser coherente con distintos problemas. Para ello, implica desarrollar el conocimiento de roles, clientes, estructuras y funcionamiento de la unidad, Cajasiete y el entorno
- **Planificación y dirección de personas:** Implica la intención de hacer que otras personas actúen según nuestras indicaciones o criterio de lo que conviene en cada momento. Supone establecer pautas de actuación en el equipo priorizar tareas y asignar funciones y responsabilidades en función de los perfiles de cada persona.
- **Liderazgo y desarrollo profesional:** Implica motivar desarrollar y entusiasmar a los equipos de trabajo bajo su responsabilidad aunando voluntades y esfuerzos, generando visión compartida y orientando a los demás. La preocupación por el desarrollo implica un esfuerzo y compromiso por mejorar el aprendizaje o el desarrollo de las y los demás a partir de un apropiado análisis de sus necesidades. Se trata de inspirar confianza en todo momento actuando como modelo de referencia de valores y principios éticos.
- **Toma de decisiones:** Capacidad para enjuiciar y decidir sobre las acciones a emprender consiguiendo un resultado eficaz. Las personas con esta competencia se forman su opinión y deciden rápidamente. Si es preciso proceden a actuar a partir de informaciones incompletas asumiendo riesgos calculados y aceptando la responsabilidad de sus decisiones.

Definitivo