

CÓDIGO 830 006

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
UNIDAD DE COMUNICACIONES, RELACIONES PÚBLICAS
Y PUBLICIDAD

AUTORIZADO:


Lic. Rogelio Fonseca
Presidente(a) Institucional



VISTO BUENO:


Ing. Armando Sánchez
Gerente(a) General



REVISADO:


Ing. Armando Sánchez
Jefe(a) Unidad de Planeación Estratégica,
Género y Medio Ambiente en Funciones



RESPONSABLE DEL PROCESO:


Licda. Carolina Hernández
Jefe(a) Unidad de Comunicaciones, RRPP y *
Publicidad



Fecha de creación: 12 de Octubre de 2001
Fecha de última modificación: 19 de septiembre de 2017
Fecha de vigencia: 18 de octubre de 2017
Versión: 05

MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

ÍNDICE

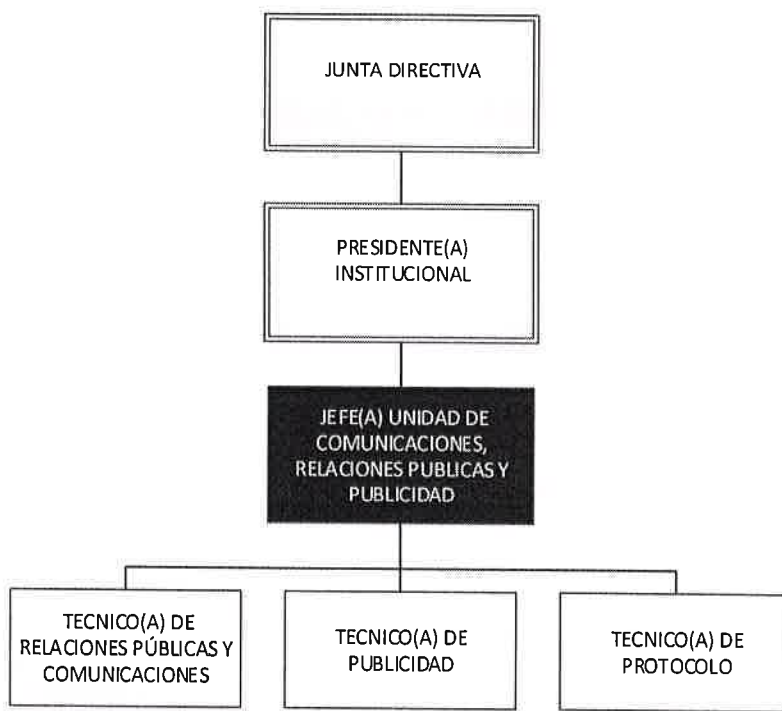
Página No.

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS	3
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS	4
1. Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad	4
2. Técnico(a) de Relaciones Públicas y Comunicaciones	9
3. Técnico(a) de Publicidad	13
4. Técnico(a) de Protocolo	17
III. MODIFICACIONES REALIZADAS	21



I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

La Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad está conformada por los siguientes puestos de trabajo:



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

1. Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 006 01
PUESTO FUNCIONAL:	JEFE(A) DE UNIDAD DE COMUNICACIONES, RELACIONES PÚBLICAS Y PUBLICIDAD
PUESTO NOMINAL:	JEFE(A) DE UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Presidente(a) Institucional.
Puestos que supervisa directamente:	Técnico(a) de Relaciones Públicas y Comunicaciones, Técnico(a) de Publicidad, Técnico(a) de Protocolo.
Departamento:	N/A.
Unidad:	Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.

II. Propósito del puesto

Planificar, organizar y dar seguimiento a la publicidad de la institución, incluyendo diseño de campañas, plan de medios, branding, entre otros; así como al desarrollo de eventos Institucionales, sean éstos de carácter interno o externo; organizar el protocolo y relaciones públicas Institucionales, garantizando la proyección de una imagen positiva de la institución, con el fin de lograr la simpatía y credibilidad al quehacer; y las relaciones con los medios de comunicación.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Presupuesto asignado, recurso humano y materiales y equipo de oficina asignados a la unidad.
Resultados a lograr por el puesto:	Proyectar una imagen positiva al público interno y externo. Establecer una relación permanente con todas las Unidades Organizativas, con el propósito de asesorar y apoyar en actividades de relaciones públicas. Coordinar la comunicación interna y externa de la Institución. Diseñar y publicitar en coordinación con agencia de publicidad campañas institucionales; así como seguimiento a los planes de medios, y producción de requerimientos para exposición ante el público (branding).

IV. Funciones

1.	Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo y Presupuesto de la Unidad bajo su dirección.
----	--

2.	Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad Institucional.
3.	Dar a conocer los objetivos y políticas de la institución y demás información que se le encomiende proporcionar.
4.	Apoyar en el diseño de campañas de comunicación interna que impulsen y promuevan la práctica de valores Institucionales en los empleados de la LNB.
5.	Proponer y ejecutar campañas de comunicación que permitan mantener informado al público interno y externo del acontecer de la Institución para conservar una imagen Institucional positiva.
6.	Diseñar recursos corporativos de la LNB, que reflejen la identidad e imagen de la misma, tanto de cara al cliente interno como externo.
7.	Diseñar comunicados institucionales.
8.	Evaluar cambios en el entorno institucional, previendo cualquier aspecto que pueda incidir positiva o negativamente en la imagen de la Institución.
9.	Elaborar comunicaciones alternativas en situaciones de incertidumbre, que permitan disminuir el tiempo de reacción en la elaboración de comunicados oficiales.
10.	Planificar y coordinar los actos solemnes y de otra naturaleza que se realicen en la Institución.
11.	Comunicar noticias/informes de interés en medios de comunicación, alusivas a gestiones y naturaleza de la Institución, de acuerdo al monitoreo constante de medios de comunicación;
12.	Proponer estrategias de comunicación efectivas de proyección Institucional.
13.	Supervisar el mantenimiento a la difusión de información de carácter Institucional en la página Web.
14.	Fomentar y promover el intercambio de información con instituciones homólogas, con el fin de establecer vínculos de comunicación permanente.
15.	Atender y coordinar visitas de invitados(as) a la Institución, o delegaciones provenientes del exterior.
16.	Coordinar la producción de materiales gráficos y audiovisuales institucionales.
17.	Coordinar la transmisión de información a medios de comunicación sobre los sorteos.
18.	Analizar y proponer planes de medios para publicidad institucional.
19.	Participar en ferias y eventos institucionales.
20.	Asesorar sobre el adecuado uso de la marca institucional.
21.	Identificar, implementar, ejecutar y evaluar mejoras a los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, a fin de lograr su eficiencia.
22.	Garantizar la clasificación, organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos por el área, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
23.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.

24.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocada o delegada.
25.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
26.	Cumplir con las responsabilidades que determina el Art. 20 Bis, de la LACAP, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios.
27.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
28.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Presidencia, Gerencias y demás unidades organizativas.
Relaciones externas:	Medios de comunicación, Secretaria(o) de Comunicaciones de la Presidencia, Agencias de publicidad, Gerentes(as) o Jefes(as) de Comunicaciones, de Protocolo o Relaciones Públicas, de instituciones públicas o empresas privadas, público en general.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, Normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Dominio del idioma inglés a nivel intermedio o avanzado. ✓ Manejo avanzado de MS Word, Excel, Power Point, Publisher, Adobe Photoshop.	✓ Etiqueta y protocolo. ✓ Manejo de medios de comunicación. ✓ Organización de eventos y ceremonias. ✓ Redacción de notas periodísticas. ✓ Manejo de cámara profesional de video, fotográfica y equipo audiovisual. ✓ Administración de sitios web.
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura en Periodismo, Comunicaciones, Relaciones Públicas o carreras afines.	
Experiencia:	Dos años de experiencia en el área de Relaciones Públicas y/o Comunicaciones.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓ Facilidad de Comunicación verbal y escrita. ✓ Con orientación a la mejora continua. ✓ Habilidad para integrar equipos de trabajo.	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

	✓ Enfocado 100% a resultados. ✓ Capacidad para la toma de decisiones, incluso bajo presión.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Iniciativa y creatividad, disponibilidad 100% al servicio de la institución, buenas relaciones interpersonales, autodidacta y buena presentación personal.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes(as) (internos y externos).
1.2. Eficacia personal	2. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
1.3. De logro y acción	3. Orientación a resultados:	Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
	4. Organización:	Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Habilidades directivas	6. Liderazgo:	Capacidad para guiar e influir de forma positiva en la actitud y comportamiento de su equipo de trabajo hacia el logro de las metas y objetivos establecidos en el área bajo su dirección.
	7. Manejo de conflictos:	Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios.
	8. Pensamiento estratégico:	Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar objetivos fijados.
	9. Toma de decisiones:	Habilidad para decidir con responsabilidad y buen razonamiento entre varias alternativas, la que sea más viable en la consecución de los objetivos, de acuerdo a situaciones previstas o

		imprevistas que se presenten.
2.2. Manejo y administración de personal	10. Trabajo en equipo:	Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocados al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección y de la Institución.
	11. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
	12. Empowerment:	Es la habilidad para empoderar a su equipo de trabajo enseñándoles, definiéndoles objetivos y proporcionándoles las facultades de resolver situaciones por sí solos, de acuerdo a sus capacidades.
3. Competencia de Resultados en el trabajo	13. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



2. Técnico(a) de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 006 02
PUESTO FUNCIONAL:	TÉCNICO(A) DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES.
PUESTO NOMINAL:	TÉCNICO(A) III
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	N/A.
Unidad:	Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.

II. Propósito del puesto

Ejecutar los procesos relacionados con la comunicación institucional, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la imagen corporativa.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo audiovisual asignado, informático y de oficina.
Resultados a lograr por el puesto:	Creación de herramientas de comunicación que permitan comunicar a los públicos internos como externos los acontecimientos de la institución. Elaborar materiales multimedia que permitan proyectar la imagen Institucional.

IV. Funciones

1.	Redactar documentos administrativos y técnicos relacionados con la comunicación a nivel Institucional.
2.	Elaborar y ejecutar planes comunicacionales a nivel interno.
3.	Monitorear medios de comunicación.
4.	Suministrar noticias e información institucional en el sitio Web de la LNB.
5.	Capturar y archivar material audiovisual relacionado con el quehacer Institucional y mantener archivo del mismo.
6.	Apoyar eventos Institucionales y protocolo.
7.	Redactar y diseñar boletines, revistas, comunicados, informes y otro tipo de documentos informativos Institucionales.
8.	Producir y editar materiales audiovisuales Institucionales.
9.	Grabar videos y tomar fotografías a eventos y actividades publicitarias realizadas por la

	Institución.
10.	Presentar propuestas de mejora de la imagen y comunicación Institucional.
11.	Brindar mantenimiento a la difusión de información de carácter Institucional en la página Web.
12.	Diseñar y proponer políticas de comunicación Institucional interna y externa.
13.	Coordinar la transmisión y grabación de los sorteos.
14.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
15.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
16.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado o delegado.
17.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
18.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
19.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Todas las unidades organizativas.
Relaciones externas:	Medios de comunicación.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, Normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Idioma inglés intermedio o avanzado. ✓ Comunicación institucional.	✓ Redacción de documentos comunicacionales. ✓ Protocolo. ✓ Manejo de equipo audiovisual. ✓ Conocimientos avanzados en Microsoft Office y preferiblemente con conocimiento en programas de diseño gráfico. ✓ Dominio de Adobe Premier Elements, Photoshop, Publisher, Vegas Pro

Nivel educativo:	Título de Licenciatura en Comunicaciones, Relaciones Públicas o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos un año de experiencia en manejo de comunicación institucional, relaciones públicas y protocolo.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	Dominio del idioma inglés. Destreza en el manejo de equipo audiovisual. Habilidad para redactar. Facilidad de expresión verbal y escrita Capacidad de análisis y síntesis.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Habilidad para tratar con el público, alto grado de iniciativa, creatividad, dinamismo, discreción, espíritu de servicio, buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición

2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



3. Técnico(a) de Publicidad.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 006 03
PUESTO FUNCIONAL:	TÉCNICO(A) DE PUBLICIDAD.
PUESTO NOMINAL:	TÉCNICO(A) II.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	N/A.
Unidad:	Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.

II. Propósito del puesto

Coordinar y ejecutar acciones publicitarias que contribuyan a la promoción de una buena imagen interna y externa de la Institución.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático. Equipo mobiliario y de oficina.
Resultados a lograr por el puesto:	Mantener una imagen positiva de la Institución, a través de la comunicación y proyección institucional.

IV. Funciones

1.	Redactar documentos administrativos y técnicos relacionados con la comunicación a nivel Institucional.
2.	Colaborar con el diseño y ejecución de los planes, programas y campañas de publicidad institucional.
3.	Apoyar, controlar y registrar las actividades y eventos publicitarios institucionales.
4.	Mantener registros de campañas publicitarias y de listas oficiales de premios.
5.	Dar seguimiento a la elaboración de materiales publicitarios.
6.	Dar seguimiento a la evolución de las campañas publicitarias y medir el impacto de estas.
7.	Contribuir en la propuesta de estrategias de posicionamiento de marca y publicidad de

	la LNB.
8.	Contribuir a la administración de contratos publicitarios.
9.	Coordinar la transmisión de información a medios de comunicación sobre los sorteos.
10.	Apoyar en el seguimiento a los procesos de licitación relacionados a la publicidad institucional y coordinar actividades con Agencias Publicitarias.
11.	Mantener contacto con clientes(as), proveedores(as), etc., a fin de conocer inquietudes y expectativas de estos, que contribuyan a mejoras de productos o campañas publicitarias.
12.	Proponer estrategias de posicionamiento y publicidad de la LNB.
13.	Realizar estudios de medición de resultados publicitarios y su rentabilidad.
14.	Participar en ferias y eventos institucionales.
15.	Apoyar en las visitas de divulgación de las promociones de venta en agencias, puntos de venta y distribuidores.
16.	Grabar videos y tomar fotografías a eventos y actividades publicitarias realizadas por la Institución.
17.	Mantener informado al público interno y externo de los cambios y/o logros en materia comercial e Institucional.
18.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
19.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado o delegado.
21.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
23.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Presidencia, Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas.
Relaciones externas:	Agencias de publicidad, distribuidores, medios de comunicación, instituciones estatales y aliados estratégicos.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, Normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

Conocimientos:	Generales	Específicos
	✓ Sólidos conocimientos en	✓ Administración de empresas,

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

	publicidad. ✓ Diseño de planes de publicidad. ✓ Organización y ejecución de campañas publicitarias.	estudios de mercado y publicidad, canales de comercialización, coordinación de eventos con Agencias Publicitarias. ✓ Administración de relaciones y negociaciones varias. ✓ Formulación y administración de presupuestos de publicidad. ✓ Conocimientos avanzados en Microsoft Office y preferiblemente con conocimiento en programas de diseño gráfico. ✓ Dominio de Adobe Premier Elementos, Photoshop, Publisher, Vegas Pro.
Nivel educativo:	Título de Licenciatura en Mercadeo y Publicidad, Administración de Empresas, Ciencias de la Comunicación o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos un año de experiencia desempeñando puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	Iniciativa y creatividad Comunicación eficaz. Habilidad para redactar. Capacidad de análisis y síntesis. Facilidad de expresión verbal y escrita Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión Enfocado 100% a resultados.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se requiere de una persona visionaria(o), excelentes relaciones interpersonales y públicas, excelente presentación, Disponibilidad al 100% al servicio de la Institución y compromiso.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).

	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.

4. Técnico(a) de Protocolo

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 006 04
PUESTO FUNCIONAL:	TÉCNICO(A) DE PROTOCOLO
PUESTO NOMINAL:	TÉCNICO(A) II
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	N/A.
Unidad:	Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad.

II. Propósito del puesto

Prestar servicios protocolares y ceremoniales en actos y/o eventos, organizando y asistiendo en el desarrollo de las actividades del área, a fin de brindar apoyo logístico en los actos propios de la Institución.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo audiovisual asignado, informático y de oficina.
Resultados a lograr por el puesto:	Realizar actividades relacionadas con protocolo y ceremonia, planificando, coordinando y supervisando actos y/o eventos de la Institución, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas protocolares requeridas.

IV. Funciones

1.	Redactar documentos administrativos y técnicos relacionados con la comunicación a nivel Institucional.
2.	Participar en la organización, preparación y desarrollo de actos y/o eventos protocolares de la institución.
3.	Asistir al jefe de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad en eventos y actos protocolares de la Institución.
4.	Participar en la coordinación y gestionar el apoyo logístico requerido en los actos y eventos.
5.	Recibir y atender a personalidades en la realización de sorteos.
6.	Recibir y atender a personalidades y/o visitantes durante su permanencia en la Institución.
7.	Acompañar y brindar atención al Titular de la Institución en diferentes eventos que

	asiste en representación de la LNB.
8.	Elaborar y distribuir invitaciones de actos y eventos protocolares.
9.	Elaborar y presentar informes sobre los actos protocolarios en que participe.
10.	Colaborar en redactar y diseñar boletines, revistas, comunicados, informes y otro tipo de documentos informativos Institucionales.
11.	Participar en la elaboración de propuestas de mejora de la imagen y comunicación Institucional.
12.	Participar en el diseño y propuesta de políticas de comunicación Institucional interna y externa.
13.	Participar en ferias y eventos institucionales.
14.	Mantener actualizado el directorio de funcionarios públicos y sus asistentes.
15.	Investigar el perfil de funcionarios públicos con los que el Titular tendrá relación en las diferentes actividades.
16.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
17.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
18.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado o delegado.
19.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
20.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

Entorno laboral

Relaciones internas:	Todas las unidades organizativas.
Relaciones externas:	Medios de comunicación, Unidades o Departamentos de comunicación de Instituciones de Gobierno.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, Normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Idioma inglés intermedio o avanzado. ✓ Manejo Completo de Windows. ✓ Comunicación institucional.	✓ Redacción de documentos comunicacionales. ✓ Protocolo y etiqueta. ✓ Organización de eventos

	✓ Manejo de equipo audiovisual.	
Nivel educativo:	Título de Licenciatura en Comunicaciones, Relaciones Públicas o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos un año de experiencia en manejo de comunicación institucional, relaciones públicas, protocolo y ceremonia.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	Destreza en el manejo de equipo audiovisual. Habilidad para redactar. Facilidad de expresión verbal y escrita Organizar eventos y actos protocolares. Tratar en forma cortés a personalidades y público en general. Dar soluciones precisas y oportunas en los casos de imprevistos en los eventos organizados.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Habilidad para tratar con el público, alto grado de iniciativa, creatividad, dinamismo, discreción, espíritu de servicio, buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores 1.2. Eficacia personal	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.

1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



III. MODIFICACIONES REALIZADAS

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
Presidente Institucional. - Fecha de última modificación: 15 de noviembre de 2013. - Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2013.	1.	Actualización del Manual de Puestos aplicando los estándares definidos conforme a la metodología ISO 9001:2008. Se inician las versiones a partir de la "01" bajo esta metodología. Queda sin vigencia: El Manual de Puestos y Funciones, autorizado Junta Directiva Romano V, punto 5.1 de acta No 2733 de fecha de Oficialización: 09 octubre de 2012. Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2013. Técnico asignado: Elizabeth Murcia.
Presidente Institucional. - Fecha de última modificación: 12 de enero de 2015. - Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.	2.	Actualización general del Manual de Puestos. Se incorporó el apartado "Competencias" conforme a la Evaluación del desempeño. Se realizaron los siguientes cambios a la Estructura Organizativa de la LNB, Según Resolución de Presidencia Institucional: <u>En Gerencia General:</u> - Se elimina la Unidad de Riesgos. <u>En Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico:</u> - Esta Unidad se renombra como "Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente". Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos de la Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		Técnico asignado: Dina Córdova.
Presidente(a) Institucional. - Fecha de última modificación: 28 de diciembre de 2015 - Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016	3.	Actualización general del Manual de Puestos. Se incorporó vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje. Queda sin vigencia: El Manual de descripción de puestos de la Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Versión 02, autorizado por Presidencia Institucional el 12 de enero de 2015. Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016. Técnico(a) Asignado(a): Glenda de Torres
Presidente(a) Institucional. - Fecha de última modificación: 17 de marzo de 2017 - Fecha de vigencia: 17 de marzo de 2017	4.	Incorporación del Puesto Técnico(a) de Protocolo. Queda sin vigencia: El Manual de descripción de puestos de la Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Versión 03, autorizado por Presidencia Institucional el 08 de enero de 2016. Fecha de vigencia: 17 de marzo de 2017. Técnico(a) Asignado(a): Dina Córdova.
Presidente(a) Institucional. - Fecha de última modificación: 19 de septiembre de 2017. - Fecha de vigencia: 18 de octubre de 2017.	5.	Se realizaron los siguientes cambios: actualización general del Manual de Puestos, actualización de las competencias, de acuerdo al Manual de Evaluación del Desempeño, se incorpora un organigrama de puestos que en versiones anteriores estaba en el Manual de Organización, incorporación de función de gestión documental y archivo en todos los puestos. Queda sin vigencia: El Manual de descripción

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		de puestos de la Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Versión 04, autorizado por Presidencia Institucional el 17 de marzo de 2017. Fecha de vigencia: 18 de octubre de 2017. Técnico(a) Asignado(a): Dina Córdova.



