

CÓDIGO 830 031
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

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:



Lic. Leonardo Hernández
Gerente(a) de Operaciones y Tecnología

Fecha de creación: 12 de Octubre de 2001
Fecha de última modificación: 08 de noviembre de 2017
Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2017
Versión: 04

MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

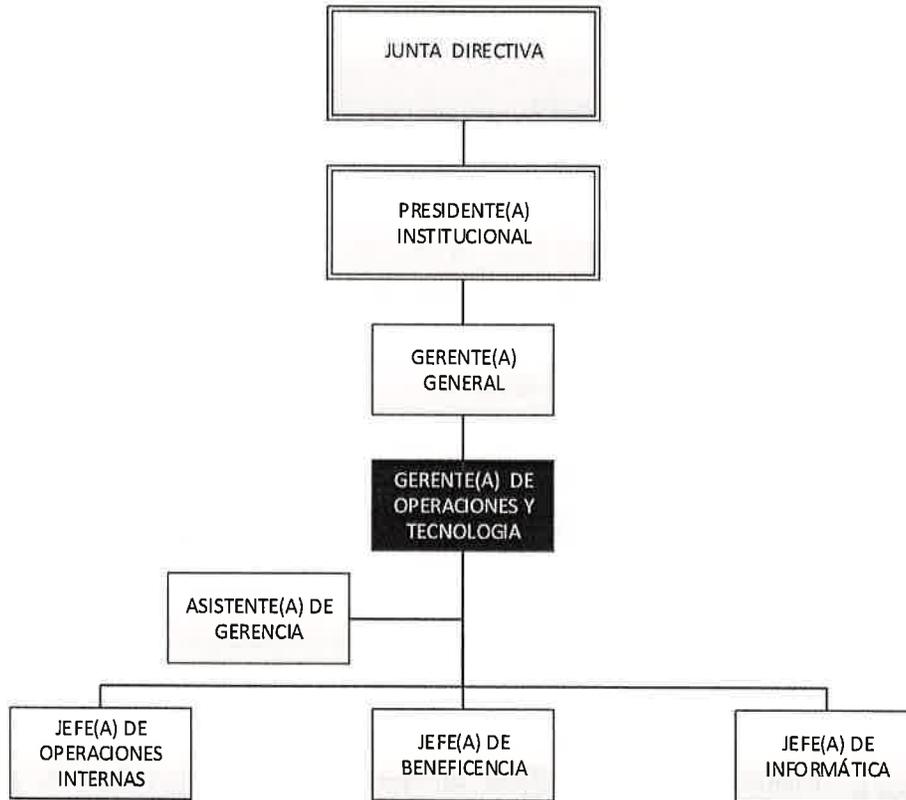
ÍNDICE

	Página No.
I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS	3
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS	4
1. Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.....	4
2. Asistente(a) de Operaciones y Tecnología.....	9
III. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	13



I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

La Gerencia de Operaciones y Tecnología está conformada por los siguientes puestos de trabajo:



En el apartado siguiente se detalla la descripción de puestos de Gerente y Asistente, la de los puestos de Jefes se encuentra en cada uno de los manuales de los Departamentos respectivos.



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

1. Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 031 01
PUESTO FUNCIONAL:	GERENTE(A) DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.
PUESTO NOMINAL:	GERENTE(A) DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Gerente(a) General.
Puestos que supervisa directamente:	Asistente(a) de Gerencia, Jefaturas de: Operaciones Internas, Beneficencia e Informática.
Departamento:	N/A.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Brindar soporte tecnológico y operativo a la Institución en los procesos claves, estratégicos y de apoyo; asegurando un sistema ágil y eficiente de distribución y recolección de productos de lotería.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Presupuesto asignado a la Gerencia de Operaciones y Tecnología, manuales, políticas, instructivos, reglamentos, equipo de oficina y otros documentos de carácter técnico.
Resultados a lograr por el puesto:	Planear, dirigir, verificar la operación de la Institución, administrando de manera eficiente la infraestructura tecnológica, manteniendo un sistema de operación óptimo; actualizando y desarrollando nuevos métodos de ejecución de operaciones.

IV. Funciones

- Dirigir y coordinar las actividades de Beneficencia de la Institución.
- Supervisar iniciativas internas y externas para ampliar la beneficencia.
- Gestionar apoyo con las diferentes estructuras organizativas para el desarrollo de la beneficencia.
- Vigilar, proteger, resguardar y controlar la distribución de los productos de lotería.
- Puntualizar y supervisar las transferencias de productos de lotería por agencias.
- Supervisar el proceso de recepción y destrucción de los productos de lotería sobrantes.
- Proponer, implementar y analizar la ejecución continua y eficiente de los sistemas y servicios de información y de infraestructura tecnológica que utiliza la Institución.

8.	Conservar la continuidad y la seguridad informática de las operaciones de la infraestructura tecnológica y el resguardo de la información de la Institución.
9.	Desarrollar, ejecutar y evaluar el control interno de la gestión de informática institucional.
10.	Conservar un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y de la información institucional.
11.	Implementar y mantener vigente una plataforma de tecnología que garantice la eficiente ejecución y seguridad de los sistemas y los servicios de información.
12.	Coordinar las acciones para la implementación de sistemas y servicios de información.
13.	Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente para el otorgamiento y recuperación de créditos.
14.	Supervisar la relación de créditos otorgados y el crecimiento de la mora de préstamos.
15.	Supervisar la recuperación de la morosidad de los préstamos otorgados.
16.	Supervisar la cartera de créditos de la Institución.
17.	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.
18.	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.
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(a) o delegado(a).
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.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
23.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General, Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos, demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Ministerio de Hacienda, Corte de Cuentas de la República, Fiscalía General de la República, Auditores de la Secretaría Técnica de la Presidencia, Empresas de Auditoría Externa y demás instituciones públicas y organizaciones que se requiera por las operaciones de la LNB.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales y laborales internas de la Institución. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

Conocimientos:	Generales	Específicos
----------------	------------------	--------------------



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de estructuras tecnológicas. ✓ Disposiciones generales de presupuesto. ✓ Código de trabajo. ✓ implementación de sistemas y servicios de información tecnológica. ✓ Negociación y resolución de conflictos. ✓ Manejo de herramientas informáticas. ✓ Técnicas y métodos de operaciones administrativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación estratégica, procesos de formación, técnicas de enseñanza y aprendizaje.
<p>Nivel educativo:</p>	<p>Licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o cualquier carrera afín a la Informática de preferencia con Maestría en administración de empresas o dirección de empresas.</p>	
<p>Experiencia:</p>	<p>Cinco años en puestos de dirección dentro del área de Informática</p>	
<p>Género:</p>	<p>Indiferente</p>	
<p>Habilidades y destrezas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De amplia cultura general. ✓ Habilidad para negociar exitosamente. ✓ Facilidad para hacer propuestas. ✓ Firmeza en la toma de decisiones. ✓ Integridad, solvencia moral. ✓ Con mayor visión por el futuro de la empresa que por el corto plazo. ✓ Capaz de tomar Decisiones críticas para el futuro de la empresa. ✓ Control Interno crítico. ✓ Alto nivel de liderazgo participativo. ✓ Alto nivel de consistencia. ✓ Con alta confianza en sí mismo(a). ✓ Alta sensibilidad social. ✓ Con un nivel de lógica alto. ✓ Con alto sentido de innovación. ✓ Altamente profesional en su trabajo. 	
<p>Disponibilidad para viajar:</p>	<p>Sí: <u> X </u></p>	<p>No: <u> </u></p>
<p>Observaciones:</p>	<p>Se requiere de una persona con alto grado de iniciativa, responsabilidad, dinamismo, honestidad, creatividad, buenas relaciones interpersonales, discreción, acuciosidad, agente de cambio, visionario(a), propositivo(a), interesado(a) en actualizar conocimientos para la mejora de sistemas, capacidad para toma de decisiones, orientado a la mejora continua.</p>	



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 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.



[Handwritten signature]

2. Asistente(a) de Operaciones y Tecnología.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 031 02
PUESTO FUNCIONAL:	ASISTENTE(A) DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.
PUESTO NOMINAL:	ASISTENTE(A) DE GERENCIA.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	N/A.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Asistir y apoyar al (la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología en las actividades secretariales, elaboración de documentos, manejo de agenda, desarrollo de reuniones, administración de correspondencia, documentos y manejo de archivo del área.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático y de oficina asignado. Archivo de documentos de Gerencia.
Resultados a lograr por el puesto:	Asistir al(la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología en reuniones. Administración de correspondencia, documentos y archivo del área.

IV. Funciones

1.	Asistir a la Gerencia de Operaciones y Tecnología en actividades logísticas que se le encomienden.
2.	Elaborar, enviar y recibir notas y memorándums.
3.	Atender llamadas telefónicas y realizar las que le sean requeridas por el(la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.
4.	Escanear, fotocopiar y digitalizar documentos que ingresen o sean emitidos en la Gerencia.
5.	Preparar informes técnicos a requerimiento del(la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.
6.	Llevar registro y control de documentación que ingresa y sale de Gerencia de Operaciones y Tecnología. Dar seguimiento a documentación que se lleva en archivos de Gerencia de Operaciones y Tecnología.



8.	Controlar el archivo de Gerencia de Operaciones y Tecnología y verificar antecedentes de ese archivo.
9.	Dar seguimiento a Agenda de la Gerencia de Operaciones y Tecnología.
10.	Recibir y enviar faxes, correos electrónicos a instituciones nacionales o extranjeras de acuerdo a requerimiento.
11.	Elaborar requisiciones y egresos de bodega de útiles de escritorio o papelería necesaria para desempeñar sus labores.
12.	Preparar material necesario para reuniones.
13.	Apoyar al Departamento de Informática en: ordenamiento, clasificación y búsqueda en el archivo físico de gestión; escaneo y clasificación del archivo electrónico de gestión; apoyo en la gestión documental de las actividades del Departamento y a los administradores de contratos de bienes y servicios de tecnologías de información; así como brindar atención de trámites con proveedores de bienes y servicios de tecnologías de información.
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.	Trasladar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo, al archivo general.
16.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
17.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
18.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
19.	Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre.
20.	Realizar otras actividades asignadas por sus superiores de acuerdo a las necesidades institucionales o relacionadas con su puesto de trabajo.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Con todas las unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Ministerio de Hacienda, Corte de Cuentas de la República, Ministerios y otras entidades públicas y privadas.
Libertad de actuación:	Apegarse a las Leyes y políticas institucionales, normativas, Normas Técnicas de Control Interno y Reglamento Interno de Trabajo. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de paquetes utilitarios (Word, Excel, Power Point, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redacción de informes técnicos. ✓ Excelente redacción, ortografía.



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publisher, etc.) y equipo audiovisual. ✓ Administración de correspondencia ✓ Técnicas de archivo. ✓ Manejo y organización de agenda ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis e interpretación de datos. ✓ Amplios conocimientos sobre los procesos administrativos de las Unidades Organizativas. ✓
Nivel educativo:	Estudiante universitario(a) de tercer año en Administración de Empresas o carreras afines.	
Experiencia:	Tres años de experiencia en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad para realizar cálculos numéricos. ✓ Excelentes relaciones interpersonales y públicas. ✓ Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas. ✓ Capacidad de análisis y síntesis. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. ✓ Destreza en el manejo de equipo informático y audiovisual. ✓ Capacidad y disposición para trabajar con base a resultados. ✓ Capacidad de planeación y organización. ✓ Iniciativa y dinamismo. ✓ Buena presentación personal. ✓ Proactividad. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: _____	No: <u> X </u>
Observaciones:	Se requiere de una persona: Discreta, receptiva, proactiva, con iniciativa, con buenas relaciones interpersonales, honesta, ética y dinámica.	

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. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.



1.3. De logro y acción	4. Uso de recursos:	Es la capacidad de hacer un uso racional de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos de tal forma de hacer todo lo necesario y un poco más con los recursos que se le asignan.
	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. Rapidez de aprendizaje:	Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos en el trabajo.
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
<p>Presidente Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013 Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013 	1.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013.</p> <p>Técnico asignado: Elizabeth Murcia.</p>
<p>Presidente Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 12 de enero de 2015. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015. 	2.	<p>Actualización general del Manual de Puestos. Se incorporó el apartado "Competencias" conforme a la Evaluación del desempeño.</p> <p>Se realizaron los siguientes cambios a la Estructura Organizativa de la LNB, Según Resolución de Presidencia Institucional:</p> <p><u>En Gerencia General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la Unidad de Riesgos. <p><u>En Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Esta Unidad se renombra como "Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente". <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos de Gerencia de Operaciones y Tecnología, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013.</p> <p>Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.</p>



Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		Técnico asignado: Dina Córdova.
<p>Presidente(a) Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 28 de diciembre de 2015 Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016 	3.	<p>Actualización general de manual de puestos incorporando vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos de Gerencia de Operaciones y Tecnología, Versión 02, autorizado por Presidencia Institucional el 12 de enero de 2015.</p> <p>Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016.</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Glenda de Torres.</p>
<p>Presidente(a) Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 08 de noviembre de 2017. Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2017. 	4.	<p>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.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos de Gerencia de Operaciones y Tecnología, Versión 03, autorizado por Presidencia Institucional el 08 de enero de 2016.</p> <p>Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2017.</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.</p>

