

CÓDIGO 830 032

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES INTERNAS

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

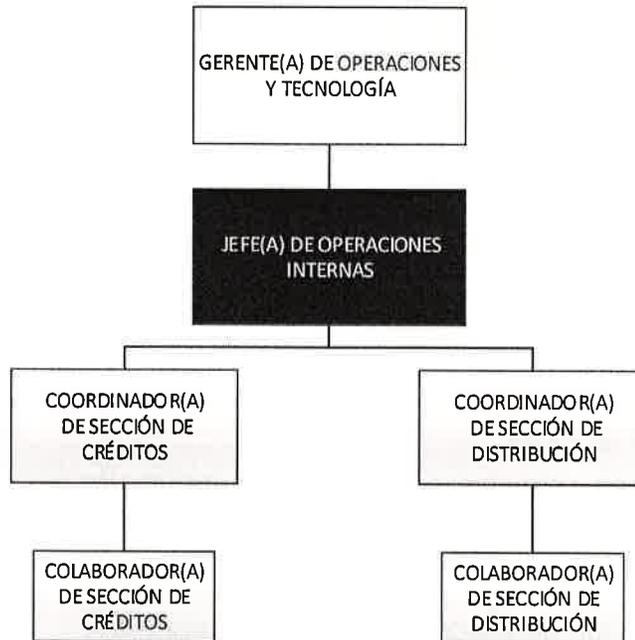
ÍNDICE

	Página No.
I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS	3
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS	4
1. Jefe(a) de Operaciones Internas.....	4
2. Coordinador(a) de Sección de Créditos.....	9
3. Colaborador(a) de Sección de Créditos.....	13
4. Coordinador(a) de Sección de Distribución.....	17
5. Colaborador(a) de Sección de Distribución.....	21
III. MODIFICACIONES REALIZADAS	24



I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

El Departamento de Operaciones Internas está conformado por los siguientes puestos de trabajo:



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

1. Jefe(a) de Operaciones Internas.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 032 01
PUESTO FUNCIONAL:	JEFE(A) DE OPERACIONES INTERNAS.
PUESTO NOMINAL:	JEFE(A) DE DEPARTAMENTO.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.
Puestos que supervisa directamente:	Coordinador(a) de Sección de Créditos, Coordinador(a) de Sección de Distribución.
Departamento:	Operaciones Internas.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Gestionar las acciones para las solicitudes de crédito de acuerdo a la normativa vigente, planificar y administrar las actividades de cobranza a deudores(as) de la LNB, revisando y controlando eficientemente los servicios de cobranza internos y brindar el apoyo requerido a los procesos claves del negocio; así como verificar la recepción, control de calidad, distribución y destrucción de productos de lotería sobrantes.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Personal a su cargo. Equipo Informático y de Oficina.
Resultados a lograr por el puesto:	Controlar las operaciones de cobros y créditos, para solventar problemas entre los clientes(as) en mora y la LNB de forma eficiente, dando seguimiento a la gestión del presupuesto del departamento para evaluar y mejorar el desarrollo de las operaciones.

IV. Funciones

1.	Elaborar el Plan Anual de Trabajo de su área.
2.	Supervisar la recepción y almacenamiento de productos de lotería.
3.	Elaborar normativas y controles internos para la distribución de productos de lotería.
4.	Proponer y verificar normas de control de calidad de productos de lotería.
5.	Supervisar las actividades de distribución de productos de lotería, control de calidad y destrucción de sobrante.
6.	Verificar la recepción de los sobrantes de productos de lotería enviados por las

	Agencias.
7.	Proponer procedimientos para el otorgamiento y recuperación de créditos.
8.	Convocar a los integrantes del Comité de Créditos para análisis de solicitudes y notificar a los solicitantes de crédito la resolución favorable o desfavorable emitida.
9.	Procesar las solicitudes de crédito de acuerdo a la normativa vigente, aplicando un análisis integral de la información presentada y al sujeto de crédito según los criterios y políticas crediticias establecidas.
10.	Vigilar que el manejo de los créditos, se mantenga en niveles razonables a fin de evitar riesgos para la Institución.
11.	Atender a los clientes(as) en mora y ofrecer diferentes opciones para solucionar problemas con sus préstamos.
12.	Controlar la cartera de mayoristas y de agentes vendedores(as).
13.	Gestionar el cobro para recuperación de la cartera morosa.
14.	Monitorear la gestión de cobranza y mantener una clasificación de los clientes usuarios de créditos.
15.	Elaborar informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera de créditos.
16.	Proponer liquidación contable de créditos irrecuperables.
17.	Divulgar los instrumentos de créditos en las agencias, kioscos y demás distribuidores de los productos de lotería.
18.	Brindar el apoyo requerido por los procesos claves de la Institución.
19.	Administrar eficientemente el presupuesto asignado al área.
20.	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.
21.	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.
22.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
23.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
24.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
25.	Ejecutar funciones afines con el quehacer de la Unidad.
26.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

Entorno laboral

Relaciones internas:

Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, Unidad de Auditoría Interna, Unidad Financiera Institucional-UFÍ, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI, Unidad Técnica Legal, Unidad de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Publicidad, Unidad de




	Acceso a la Información Pública, Gerencia General, Gerencias: Comercial, Administrativa y de Recursos Humanos, Demás Unidades Organizativas.
Relaciones externas:	Corte de Cuentas de la República, Empresas de Auditoría Externa, Empresas financieras que se dediquen al manejo de créditos.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas financieras, 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

	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración Pública, Presupuestos, Contabilidad Gubernamental. ✓ Reglamento Interno de la Lotería Nacional de Beneficencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplio conocimiento de Finanzas y Flujo de Efectivo, Presupuesto por Áreas de Gestión. ✓ Análisis e interpretación de estados financieros. ✓ Administración de créditos y cobranzas, procedimientos para otorgamiento de créditos. ✓ Riesgos crediticios. ✓ Reglamentos, Instructivos y Normativas sobre el manejo de créditos.
Nivel educativo:	Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas o carreras afines.	
Experiencia:	Cinco años en puestos similares en empresas de productos de consumo masivo o puestos de agente de cobro.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones, facilidad oral y escrita, iniciativa y creatividad, capacidad de análisis y síntesis, manejo de personal, trato al público, liderazgo, lealtad, respeto, honestidad. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <input checked="" type="checkbox"/> X	No: <input type="checkbox"/>
Observaciones:	Se requiere de una persona con alto nivel de iniciativa, dinámico(a), persuasivo(a), perseverante. Debe estar acostumbrado a trabajar bajo presión constante. Debe ser capaz de organizar grupos de trabajo, visionario(a) y extrovertido(a).	

VII. Competencias

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	13. Cumplimiento de	Capacidad de cumplir eficientemente en



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

de Resultados en el trabajo

metas y objetivos:

y

términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



2. Coordinador(a) de Sección de Créditos.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 032 02
PUESTO FUNCIONAL:	COORDINADOR(A) DE SECCIÓN DE CRÉDITOS
PUESTO NOMINAL:	COORDINADOR(A)
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Operaciones Internas.
Puestos que supervisa directamente:	Colaborador(a) de Sección de Créditos.
Departamento:	Operaciones Internas.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Realizar el proceso de otorgamientos de créditos, así como la gestión de solicitudes para la aprobación de los créditos de acuerdo a la normativa vigente, ejecutar las actividades de cobro a deudores, desarrollando de forma eficiente las gestiones de cobranza interna y asesoramiento a clientes en mora de la LNB para ofrecerles opciones o alternativas que solventen sus deudas.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Materiales, equipo informático y de oficina asignado al puesto. Personal a su cargo.
Resultados a lograr por el puesto:	Realizar y mantener en función el plan de las políticas de crédito y gestión de cobros internos de la Lotería, efectuando los procesos claves, brindando una atención continua y eficiente a la cartera de clientes(as) mayoristas y vendedores(as).

IV. Funciones

1.	Dirigir eficientemente al personal de la sección y administrar en igual forma los recursos administrativos bajo su control.
2.	Proponer procedimientos para el otorgamiento y recuperación de créditos.
3.	Convocar a los integrantes del Comité de Créditos para análisis de solicitudes y notificar a los solicitantes de crédito la resolución favorable o desfavorable emitida.
4.	Interactuar directamente con los clientes(as), para garantizar la efectividad de los créditos, así como con los deudores para seguir un control y ejecución del proceso de cobro.
5.	Proponer procesos de colocación de créditos y cobros eficientes de acuerdo con las normativas vigentes.
6.	Proponer opciones eficientes de pago a clientes en mora, brindando atención continua



	hasta solventar la deuda.
7.	Ejecutar los sistemas de otorgamientos de créditos, cobros internos y operaciones prestando especial atención para la mejora de procesos y lograr un sistema más eficiente.
8.	Mantenerse informado(a) de las normativas y gestión de cobros y procesos para adaptarse y desempeñar satisfactoriamente el trabajo requerido.
9.	Controlar y verificar las solicitudes de crédito conforme a la normativa vigente.
10.	Controlar la cartera de mayoristas y de agentes vendedores(as).
11.	Gestionar el cobro para recuperación de la cartera morosa.
12.	Monitorear la gestión de cobranza y mantener una clasificación de los clientes usuarios de créditos.
13.	Elaborar informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera de créditos.
14.	Proponer liquidación contable de créditos irrecuperables.
15.	Divulgar los instrumentos de créditos en las agencias, kioscos y demás distribuidores de los productos de lotería.
16.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
17.	Realizar otras actividades que le sean encomendadas por su jefe(a) inmediato(a) y que se encuentren relacionadas con su puesto de trabajo.
18.	Apoyar en la administración eficiente el presupuesto asignado al departamento de Operaciones Internas.
19.	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.
20.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
21.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
22.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Comercial, Agencias, Gerencia Administrativa, Servicios Generales, Auditoría. y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Clientes(as) mayoristas, agentes vendedores(as), nuevos nichos de mercado y clientes(as) en mora, demás instituciones públicas y organizaciones que se requiera por las operaciones de la LNB.
Libertad de actuación:	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
	✓ Atención al cliente.	✓ Capacidad de comunicación,





	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas técnicas de control interno. ✓ Manejo de equipo informático. ✓ Análisis de créditos ✓ Gestión de Cobros 	negociación y perseverancia.
Nivel educativo:	Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas, Economía o Contaduría y demás carreras afines.	
Experiencia:	Dos años en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cálculo numérico. ✓ Manejo de equipo de oficina. ✓ Redacción de informes técnicos. ✓ Habilidad de negociación. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Iniciativa, discreción, lealtad.	

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	6. Liderazgo:	Capacidad para guiar e influir de forma positiva



directivas		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]

3. Colaborador(a) de Sección de Créditos.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 032 02
PUESTO FUNCIONAL:	COLABORADOR(A) DE SECCIÓN DE CRÉDITOS
PUESTO NOMINAL:	COLABORADOR ADMINISTRATIVO III
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Coordinador(a) de Sección de Créditos
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno
Departamento:	Operaciones Internas.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Colaborar en el proceso de otorgamientos de créditos, revisar las solicitudes para aprobación de los créditos por parte del Comité, ingresar y actualizar en el Sistema Comercial los créditos otorgados, apoyar a la Jefatura en gestiones de cobro a deudores(as), asesorar a clientes(as) en mora de la LNB para ofrecer opciones o alternativas de pagos para que los Agentes Vendedores(as) puedan solventar la deuda con la LNB.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Materiales, equipo informático y de oficina asignado al puesto.
Resultados a lograr por el puesto:	Apoyar a mantener en función el plan de las políticas de crédito y gestión de cobros de la Lotería a los Agentes Vendedores (as) en mora, apoyar en los procesos de atención continua y eficiente a la cartera de clientes(as) mayoristas y vendedores(as) de productos de lotería, mantener actualizada la información de los créditos.

IV. Funciones

1.	Apoyar al Encargado(a) del área a comunicarse directamente con los clientes(as), para garantizar la efectividad de los créditos, así como con los(las) fiadores(as) para seguir un control y ejecución del proceso de cobro.
2.	Elaborar propuestas de colocación de créditos y cobros eficientes, en función de la normativa vigente.
3.	Apoyar en dar opciones de pago a clientes(as) en mora, brindando atención continua hasta solventar la deuda.
4.	Mantenerse informado(a) de las normativas y gestión de cobros y procesos para adaptarse y desempeñar satisfactoriamente el trabajo requerido.
5.	Apoyar en verificar las solicitudes de crédito recibidas, conforme a la normativa vigente.

6.	Verificar la documentación de solicitudes de créditos y preparar los expedientes para someterlos a aprobación del Comité de Créditos.
7.	Apoyar en la convocatoria y elaboración de actas del Comité de Créditos.
8.	Apoyar en la elaboración de notificaciones y otra documentación relacionada a la gestión de créditos.
9.	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.
10.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
11.	Realizar otras actividades que le sean encomendadas por su jefe(a) inmediato(a) y que se encuentren relacionadas con su puesto de trabajo.
12.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
13.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
14.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Comercial, Agencias, Gerencia Administrativa, Servicios Generales, Auditoría. y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Cientes(as) mayoristas, agentes vendedores(as), nuevos nichos de mercado y clientes(as) en mora, demás instituciones públicas y organizaciones que se requiera por las operaciones de la LNB.
Libertad de actuación:	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"> ✓ Atención al cliente. ✓ Normas técnicas de control interno. ✓ Manejo de equipo informático. ✓ Análisis de créditos ✓ Gestión de Cobros 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de comunicación, negociación y perseverancia.
Nivel educativo:	Estudiantes de Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas, Economía o Contaduría y demás carreras afines.	
Experiencia:	Dos años en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cálculo numérico. ✓ Manejo de equipo de oficina. 	



Allen



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redacción de informes técnicos. ✓ Habilidad de negociación. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Iniciativa, discreción, lealtad.	

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.



[Signature]

4. Coordinador(a) de Sección de Distribución.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 034 01
PUESTO FUNCIONAL:	COORDINADOR(A) DE SECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN
PUESTO NOMINAL:	COORDINADOR(A)
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Operaciones Internas.
Puestos que supervisa directamente:	Colaborador(a) de Sección de Distribución.
Departamento:	Operaciones Internas.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Coordinar, supervisar, custodiar y controlar la recepción y distribución oportuna de los productos de lotería a las agencias de acuerdo a los planes de comercialización implementados; así como las actividades de destrucción de productos de lotería sobrantes.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Presupuesto asignado. Productos físicos de lotería. Personal a su cargo.
Resultados a lograr por el puesto:	Abastecimiento oportuno de productos de lotería en las agencias, autorizar las transferencias de productos entre las agencias, ingresar al sistema comercial la base de datos de los productos; recibir, consolidar y destruir los productos sobrantes, consolidar la información de venta de manera oportuna previa al sorteo.

IV. Funciones

1.	Elaborar y presentar al (la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología el Plan Anual de trabajo de la Sección a su cargo y el programa de distribución de productos de lotería, según calendarización de sorteos.
2.	Recibir de bodega institucional y almacenar adecuadamente los billetes de lotería emitidos.
3.	Preparar y despachar los envíos de billetes y productos de lotería a las Agencias de la Institución.
4.	Participar en la Comisión verificadora del control de calidad de los productos de lotería.
5.	Manejar la base de datos consolidada de los productos a distribuir.
6.	Ingresar al sistema comercial los archivos o bases de datos de los inventarios de productos de lotería para su posterior distribución; así como la información de seguridad requerida para el pago de premios.



7.	Ingresar al sistema comercial las claves de validación de productos de Lotería Instantánea.
8.	Reasignar a través del Sistema Comercial los productos de lotería.
9.	Elaborar y remitir a través del sistema comercial las notas de envío de los productos de lotería para las distintas agencias.
10.	Autorizar a través del sistema las transferencias de productos entre agencias.
11.	Consolidar la venta y sobrante a través del sistema de sorteo de los productos no vendidos en todas las agencias.
12.	Recibir el sobrante físico de productos enviado por las Agencias y la documentación que garantice su destrucción.
13.	Verificar los informes de sobrantes enviados por las agencias, contra lo físico en productos de lotería.
14.	Coordinar la comisión de destrucción de sobrante de producto de lotería.
15.	Mantener y custodiar inventarios de productos por distribuir y destruir.
16.	Informar periódicamente al(la) Gerente(a) de Operaciones y Tecnología de las actividades realizadas.
17.	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.
18.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
19.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
20.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
21.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
22.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia de Operaciones y Tecnología, Informática, Gerencia Comercial, Agencias, Gerencia Administrativa, Servicios Generales, Transporte, Auditoría.
Relaciones externas:	Corte de Cuentas de la República. Interventor del Ministerio de Hacienda. Demás instituciones públicas y organizaciones que se requiera por las operaciones de la LNB.
Libertad de actuación:	Adherirse a las políticas comerciales y laborales de la Institución. Convocar reuniones de trabajo. 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
	✓ Normas Técnicas de Control Interno, Ley de Corte de Cuentas de la República, Administración de personal, Microsoft office.	✓ Administración de Inventarios, Microsoft Excel, reglamentos, instructivos y reglamentos de producto de lotería.
Nivel educativo:	Graduado universitario en Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.	
Experiencia:	Tres años como mínimo en puestos de jefatura.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓ Toma de decisiones, análisis numérico, redacción de informes técnicos, manejo de personal, manejo de Excel.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se requiere una persona metódica, responsable, dinámica, honesta, con capacidad de delegar autoridad. Con mucha capacidad para coordinar equipos de trabajo.	

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.



5. Colaborador(a) de Sección de Distribución.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 034 02
PUESTO FUNCIONAL:	COLABORADOR(A) DE SECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN.
PUESTO NOMINAL:	COLABORADOR(A) ADMINISTRATIVO I.
NÚMERO DE PLAZAS:	2

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Coordinador(a) de Sección de Distribución.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Operaciones Internas.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Colaborar en la distribución oportuna de los productos de lotería a las agencias de la LNB; así como en la recolección y verificación de sobrantes.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático y mobiliario.
Resultados a lograr por el puesto:	Traslado y retiro de los productos de lotería a las agencias.

IV. Funciones

1.	Participar en la recepción y control de calidad de los productos de lotería.
2.	Verificar y procesar especificaciones de productos de lotería tales como: correlatividad de numeración, número de registro, número de sorteo, diseño, motivo, color, número de juego, nombre del juego, clave, seguridad en cada producto, precio del producto, fecha de caducidad, etc.
3.	Elaborar informes sobre productos defectuosos.
4.	Custodiar la distribución de productos a las diferentes agencias.
5.	Efectuar la recepción del sobrante de los productos físicos no vendidos en las agencias.
6.	Revisar y constatar que los informes de producto enviados por las Agencias sean consistentes con el producto físico recibido de las mismas.
7.	Participar en el proceso de destrucción de sobrante de productos de lotería.
8.	Informar al(la) jefe(a) inmediato de cualquier inconsistencia detectadas en cuanto a la distribución y recepción de productos de lotería.



9.	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.
10.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
11.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
12.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
13.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
14.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Comercial, Agencias, Gerencia Administrativa, Distribución de Productos, Auditoría Interna.
Relaciones externas:	Interventoría.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas comerciales y normas de control interno 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

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Normas Técnicas de Control Interno, Ley de Corte de Cuentas de la República y Microsoft office.	✓ Instructivos y normativas internas, Microsoft Excel.
Nivel educativo:	Bachiller en cualquier opción.	
Experiencia:	Un año de experiencia en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓ Para seguir Instrucciones. ✓ Destreza para contar productos de Lotería. ✓ Destrezas para operar equipo de oficina e informática. ✓ Trabajo en Equipo.	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se requiere de una persona, honrada, responsable, dinámica, adaptable a diversas situaciones.	

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 del Departamento de Operaciones Internas, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013.</p>





Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		<p>Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.</p> <p>Técnico asignado: Dina Córdova.</p>
<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 del Manual de Puestos, Incorporando vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Operaciones Internas, 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 del Departamento de Operaciones Internas, 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>



Fecha de última modificación: 08 de noviembre de 2017
Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2017

25



VISTO BUENO
Gerente(a) General



Alfonso

