CÓDIGO 830 08.4
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
DEPARTAMENTO DE AGENCIAS

AUTORIZADO: Ing. Roberto Carlos Javier Milián Presidente Institucional	**FIRMA Y SELLO:**
Fecha de creación:	12 de octubre de 2001
Fecha de última modificación:	25 de mayo de 2020
Fecha de vigencia:	08 de junio de 2020
Versión:	07

FIRMAS DE VALIDACIÓN

VISTO BUENO: Ing. Mario Alfredo Baratta Castro Gerente General	**FIRMA Y SELLO:**
REVISADO: Lic. Julio Ismael Serrano Jefe de la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente	**FIRMA Y SELLO:**
RESPONSABLE DEL PROCESO: Licda. Dorys Yamileth Díaz Camacho Gerente Comercial Interina Ad Honorem.	**FIRMA Y SELLO:**
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: Arq. Andrea Stefany Linares Olivares Jefa del Departamento de Agencias	**FIRMA Y SELLO:**

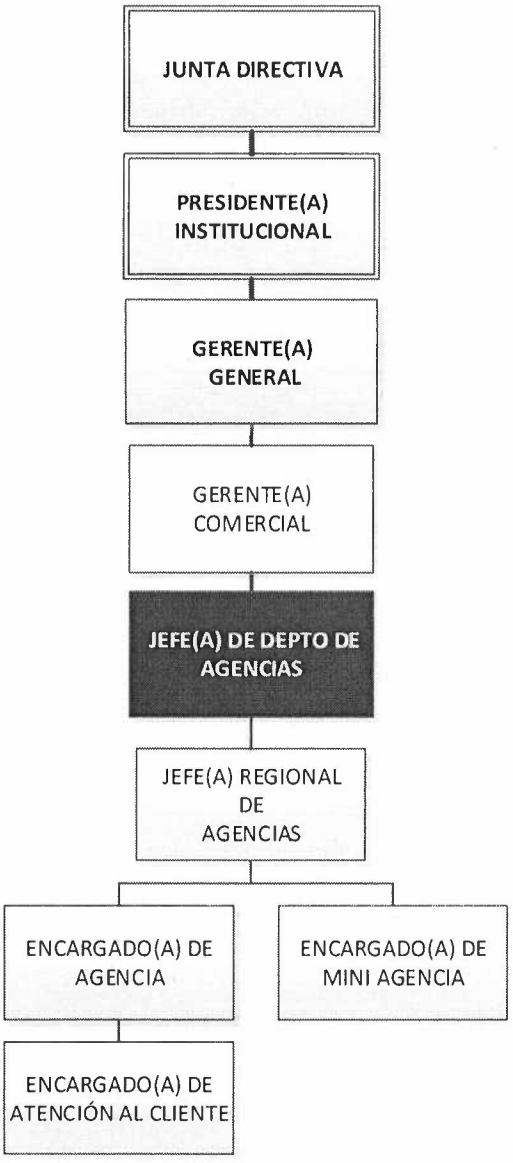
ÍNDICE

Página No.

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS 4
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS 5
1. Jefe(a) del Departamento de Agencias. 5
2. Jefe(a) Regional de Agencias. 11
3. Encargado(a) de Agencia. 17
4. Encargado(a) de Mini Agencia. 22
5. Encargado(a) de Atención al Cliente. 27
III. MODIFICACIONES REALIZADAS 31

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

El Departamento de Agencias está conformado por los siguientes puestos de trabajo:



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

1. Jefe(a) del Departamento de Agencias.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 08.4 01
PUESTO FUNCIONAL:	JEFE(A) DEL DEPARTAMENTO DE AGENCIAS.
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	JEFE(A) DE DEPARTAMENTO.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto	
Jefe(a) Inmediato(a):	Gerente(a) Comercial.
Puestos que supervisa directamente:	Jefe(a) Regional de Agencias, Encargado(a) de Agencia, Encargado(a) de Mini-Agencia, Encargado(a) de atención al cliente.
Departamento:	Agencias.
Gerencia:	Comercial.

II. Propósito del puesto
Planificar, organizar, dirigir y coordinar las acciones relacionadas con la operatividad comercial para la efectiva implementación en las Agencias de Lotería, garantizando una administración adecuada con los controles efectivos para lograr los objetivos y metas de venta, que permitan generar utilidades a la Lotería Nacional de Beneficencia.

III. Dimensiones del puesto	
Recursos, bienes y/o valores que administra:	Presupuesto asignado al área. Materiales, equipo de oficina e informático asignado. Archivo de documentos del área e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña. Personal a su cargo.
Resultados a lograr por el puesto:	Coordinar la operatividad y estandarización de las Agencias. Elaboración y ejecución de planes de trabajo eficientes. Ventas de los productos de Lotería que salgan al mercado.

IV. Funciones	
1.	Planificar, organizar y dirigir las operaciones de ventas y administración de productos de lotería en las agencias de la Institución.
2.	Llevar estadísticas de los clientes, así como el comportamiento de productos de lotería vendidos y fechas de ventas.

3.	Diseñar, proponer e implementar estrategias y políticas de venta para todas las agencias.
4.	Administrar y supervisar la cartera de créditos autorizados y cartera de créditos en mora, con base a la normativa vigente.
5.	Elaborar informes de los créditos y de la cartera de mora, así como de las acciones de recuperación, a la Gerencia Comercial.
6.	Diseñar y ejecutar un mecanismo de supervisión y verificación operativa y administrativa en agencias bajo criterios objetivos y técnicos, que garantice la efectividad y cumplimiento de metas de venta.
7.	Proponer mejoras a los productos bajo criterios técnicos y objetivos.
8.	Administrar eficientemente los contratos que le sean asignados de acuerdo con lo que establece en la Ley LACAP.
9.	Presentar informes de resultados de gestión, en cumplimiento al plan de trabajo, realizando mediciones de cumplimiento de metas de las agencias.
10.	Garantizar el incremento de la cartera de clientes y de ventas.
11.	Realizar análisis estadísticos que permitan una distribución y abastecimiento de productos de lotería adecuada a las agencias.
12.	Evaluar periódicamente la factibilidad de agencias para determinar, supresión o incremento de éstas.
13.	Establecer y supervisar el cumplimiento de cuotas de ventas por agencias.
14.	Proponer políticas de compensación, motivación de la fuerza de ventas.
15.	Ejecutar mediciones y evaluaciones del resultado de acciones comerciales.
16.	Definir y establecer metas de venta por tipo de producto y territorios.
17.	Monitorear periódicamente que las agencias remitan oportunamente el sobrante lógico en el sistema y entregar el producto sobrante a miembros de la comisión responsable.
18.	Participar en actividades promocionales de los productos de lotería.
19.	Participar en actividades de reclutamiento de nuevos(as) vendedores(as) de productos de lotería, así como en su capacitación.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a), participando en la elaboración de la minuta manual y en la generación y seguimiento de la impresión de la Lista Oficial de Premios.
21.	Elaborar el Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo.
22.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
23.	Cumplir con las responsabilidades que determina el Art. 20 Bis, de la LACAP, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios.
24.	Identificar, evaluar e implementar mejoras al/los proceso(s) de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, a fin de lograr su eficiencia.
25.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que

	la Lotería realice.
26.	Garantizar la organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos.
27.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
28.	Realizar otras actividades que le sean encomendadas por su jefe(a) inmediato(a) y que se encuentren relacionadas con el área de gestión a la que pertenece.

V. Entorno laboral	
Relaciones internas:	Con todas las áreas de la Institución.
Relaciones externas:	Distribuidores de productos de Lotería, Corte de Cuentas, empresas de auditoría externa, entre otras.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, normativas y políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil		
	Generales	**Específicos**
Conocimientos:	✓ Elaboración de planes y presupuestos. ✓ Legislación laboral. ✓ Técnicas de negociación y resolución de conflictos. ✓ Elaboración de informes técnicos. ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación. ✓ Manejo de equipo audiovisual. ✓ Gestión de documentos y archivos. ✓ Ley de la Corte de Cuentas de la República. ✓ Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Análisis de costo/beneficio ✓ Técnicas de Ventas y Marketing. ✓ Técnicas de negociación. ✓ Administración de Contratos. ✓ Administración de personal. ✓ Métodos de control estadísticos. ✓ Administración de cartera de créditos. ✓ Negociación y fidelización de clientes. ✓ Atención al cliente.

	Deseables	Deseables
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Decretos 678 y 785.	✓ Sistema Comercial PC y POS. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos deteriorados ✓ Reglamento de crédito LOTRA y LOTIN. ✓ Política de créditos para Grandes Clientes. ✓ Política de administración de créditos en Mora. ✓ Ley de Procesos de la Administración Pública (LPA).
Nivel educativo:	Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial o carreras afines.	
Experiencia:	Tres años de experiencia en puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	✓ Dirección de personal. ✓ Habilidad para tratar al público. ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita. ✓ Habilidad para realizar cálculos numéricos. ✓ Capacidad de análisis y síntesis. ✓ Liderazgo. ✓ Enfocado 100% a sus funciones, acostumbrado a trabajar con base a resultados.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Buenas relaciones interpersonales, buena presentación, dinámico(a), responsable, proactivo(a), analítico(a), investigativo(a), habilidad para motivar y mantener buenas relaciones comerciales con clientes(as).	

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. Honestidad:	Es la capacidad de actuar con transparencia y sinceridad.
	3. Creatividad:	Se refiere a pensar en ideas originales y soluciones nuevas, metodologías o técnicas que permitan mejorar los resultados.

1.2. Eficacia personal	4. Compromiso:	Se refiere a sentir y adoptar como propios los objetivos de la Institución, actuar cumpliendo con los compromisos de su puesto de trabajo en apoyo al logro de los objetivos institucionales.
	5. Manejo de la presión:	Habilidad para seguir trabajando con eficacia en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo el alto desempeño o calidad en el trabajo.
	6. Flexibilidad:	Habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diferentes contextos, situaciones, medios o personas.
1.3. De logro y acción	7. Orientación a resultados:	Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
	8. Organización:	Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
	9. 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	10. Liderazgo:	Capacidad para dirigir y guiar a un grupo o equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos establecidos
	11. Manejo de conflictos:	Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios.
	12. Pensamiento estratégico:	Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar objetivos fijados.
	13. 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	14. Trabajo en equipo:	Habilidad para participar conjunta, organizada y activamente en el logro de objetivos y metas comunes, alineados a la estrategia de la Institución.
	15. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.

	16. Empowerment:	Es la habilidad para establecer en su equipo de trabajo, objetivos claros de desempeño y la asignación de las responsabilidades de cada empleado. Se refiere a proporcionar la dirección y definir las responsabilidades de los demás.
	17. Cooperación:	Se refiere a la actitud y habilidad para ayudar y colaborar con los demás.

2. Jefe(a) Regional de Agencias.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 08.4 02
PUESTO FUNCIONAL:	JEFE(A) REGIONAL DE AGENCIAS.
PUESTO NOMINAL:	JEFE(A) REGIONAL.
NÚMERO DE PLAZAS:	3

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) del Departamento de Agencias.
Puestos que supervisa directamente:	Encargado(a) de Agencia, Encargado de Mini Agencia y Encargado(a) de atención al cliente.
Departamento:	Agencias.
Gerencia:	Comercial.

II. Propósito del puesto

Administrar y liderar las agencias y coordinar el personal bajo su cargo, ejecutar estrategias de mercadeo, realizar acciones del plan de venta y desarrollar las actividades relacionadas con las operaciones de facturación, ventas al contado y al crédito, y el pago de premios mayores, así como también identificar oportunidades de negocio en su entorno geográfico para incrementar la fuerza de venta.
Supervisar y apoyar a las agencias para que cumplan con objetivos y metas de venta.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Cantidad de producto asignado, equipo informático, POS, Lectores de código de barra, caja chica. Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.
Resultados a lograr por el puesto:	Ejecución de los programas de supervisión de las zonas asignadas para el cumplimiento de metas. Incrementar la venta de los productos asignados a la zona a través de nueva fuerza de ventas y fidelización de agentes vendedores y vendedoras. Incrementar los canales de distribución para la comercialización de productos de lotería en la zona asignada a través de gestiones de negocios.

IV. Funciones

1.	Dar seguimiento a la ejecución del plan anual de trabajo e informar sobre porcentaje de avance.
2.	Coordinar las actividades de la agencia a su cargo y supervisar el cumplimiento de metas de venta de cada agencia de la zona asignada.

3.	Garantizar que los Encargados(as) de Agencia cumplan con los registros y controles establecidos.
4.	Elaborar los pedidos de billetes o productos de lotería y recibirlos a fin de mantener existencias de acuerdo con las cuotas y metas de venta asignadas.
5.	Realizar operaciones relacionados a la comercialización efectiva de productos de lotería.
6.	Elaborar informes diarios de ingresos y egresos.
7.	Garantizar que los fondos obtenidos sean depositados a las cuentas correspondientes.
8.	Efectuar pagos de premios con base a normativa y políticas vigentes.
9.	Divulgar y cumplir políticas y disposiciones emitidas por la Gerencia Comercial.
10.	Ejecutar las estrategias de venta y mercadeo para mejorar los niveles de venta y búsqueda de nuevos mercados.
11.	Establecer, mantener y desarrollar relaciones con los principales clientes claves.
12.	Efectuar visitas a clientes(as) actuales y potenciales en coordinación con los(las) Encargados(as) de agencia, con el fin de mejorar la atención al cliente y cumplimiento de metas de venta.
13.	Efectuar actividades de reclutamiento de nuevos agentes vendedores.
14.	Proponer y ejecutar estrategias que contribuyan al cumplimiento de las metas de ventas, créditos y recuperación de mora.
15.	Autorizar la cantidad de series de billetes de acuerdo con el reglamento de crédito automático.
16.	Llevar registro y control de clientes con crédito automático y tradicional.
17.	Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución.
18.	Presentar al/la Jefe(a) de agencias, informes sobre cartera de crédito, cumplimiento de metas de venta por agencias de su zona, cuotas de reclutamiento y otros.
19.	Informar al/la Jefe(a) de agencias los resultados de las promociones en su agencia que supervisa.
20.	Entregar al Departamento de Contabilidad, los paquetes de productos de lotería pagados y perforados.
21.	Entregar a miembros de comisión, los productos sobrantes y generar el informe correspondiente.
22.	Realizar requerimientos y liquidaciones de caja chica, conforme a normativa y procedimientos vigentes.
23.	Administrar de manera adecuada y responsable el vehículo asignado a la agencia.
24.	Efectuar reuniones periódicas con el personal de las agencias que supervisa.
25.	Elaborar requisiciones de materiales y equipos para la agencia.
26.	Autorizar el pago de premios mayores cobrados en agencias regionales, con base a normativa y procedimientos vigentes.
27.	Administrar el recurso humano bajo su responsabilidad y velar por el buen desempeño

	de cada uno de ellos.
28.	Realizar el cierre de operaciones de la agencia, en el sistema comercial al final de la jornada laboral y generar los reportes correspondientes.
29.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
30.	Asistir a las reuniones de trabajo convocadas por su Jefe Inmediato de acuerdo a planificación.
31.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
32.	Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos.
33.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
34.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
29.	Realizar otras actividades asignadas por su Jefe Inmediato de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia Comercial, Departamentos De: Investigación y Desarrollo de Productos, Mercadeo y Publicidad, Canales de Comercialización; Encargados(as) de Agencia, y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Distribuidores, Agentes vendedores, Puntos de venta, entes fiscalizadores.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, normativas y políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Elaboración de planes y presupuestos. ✓ Legislación laboral. ✓ Técnicas de negociación y resolución de conflictos. ✓ Elaboración de informes técnicos. ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación.	✓ Análisis de costo/beneficio. ✓ Técnicas de ventas y marketing. ✓ Métodos de control estadísticos. ✓ Técnicas Negociación y fidelización de clientes. ✓ Administración de personal. ✓ Finanzas. ✓ Administración de cartera de clientes, créditos y cobranza.

	✓ Manejo de equipo audiovisual. ✓ Gestión de documentos y archivos. ✓ Ley de la Corte de Cuentas de la República. ✓ Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Atención al cliente.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Decretos 678 y 785.	✓ Sistema Comercial PC y POS. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos. ✓ Reglamento de crédito LOTRA Y LOTÍN. ✓ Política de créditos para grandes Clientes. ✓ Política de administración de créditos en mora. ✓ Administración de Fondo circulante. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos deteriorados.
Nivel educativo:	De preferencia Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines; o con experiencia en el puesto de Jefe Regional.	
Experiencia:	De preferencia tres años de experiencia desempeñando puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	✓Habilidad para tratar con el público, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad para realizar cálculos numéricos.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Se requiere de una persona con iniciativa, creatividad, metódica, responsable, facilidad para supervisar personal y organizar equipos de trabajo, visionario(a), extrovertido(a), capacidad de convencimiento a nuevos clientes.	

V. 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. Responsabilid ad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo con 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.

3. Encargado(a) de Agencia.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 08.4 03
PUESTO FUNCIONAL:	ENCARGADO(A) DE AGENCIA.
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	ENCARGADO(A) DE ATENCIÓN AL CLIENTE III
NÚMERO DE PLAZAS:	5

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) Regional de Agencias.
Puestos que supervisa directamente:	Encargado(a) de atención al cliente.
Departamento:	Agencias.
Gerencia:	Comercial.

II. Propósito del puesto

Administrar la agencia y coordinar el personal bajo su cargo, ejecutar estrategias de mercadeo, realizar acciones del plan de venta y desarrollar las actividades relacionadas con las operaciones de facturación, ventas al contado y al crédito, pago de premios menores, aplicar controles para resguardar los activos de su respectiva agencia e identificar oportunidades de negocio en su entorno geográfico para incrementar la fuerza de venta y lograr la meta de venta asignada.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Productos de lotería asignados, equipo informático, POS, lectores de código de barra. Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.
Resultados a lograr por el puesto:	Cumplir con los planes de ventas y metas asignadas. Promover créditos, impulsar promociones u otros instrumentos para incrementar las ventas.

IV. Funciones

1.	Coordinar las actividades de la agencia a su cargo.
2.	Administrar el personal bajo su cargo.
3.	Elaborar los pedidos de billetes o productos de lotería y recibirlos a fin de mantener existencias de acuerdo a metas de ventas y cuotas establecidas.
4.	Realizar acciones de venta y promoción de los productos existentes, así como las políticas comerciales que dicte su Jefe Inmediato.
5.	Realizar diariamente los cierres de caja y verificar la cuadratura con la información de respaldo.

6.	Efectuar pagos de premios de acuerdo con normativa o políticas vigentes.
7.	Divulgar y cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y mercadeo de los productos de lotería.
8.	Efectuar visitas a clientes actuales y potenciales en coordinación con Jefe(a) Regional de Agencia, con el fin de mejorar la atención al cliente y cumplimiento de metas.
9.	Administrar efectivamente las dotaciones de producto asignadas por el Jefe Inmediato.
10.	Ejecutar estrategias de corto plazo que contribuyan al cumplimiento de las metas de ventas, créditos, agentes vendedores(as) y recuperación de mora.
11.	Reclutar nuevos(as) agentes vendedores(as).
12.	Asignar en el sistema código a nuevos(as) agentes vendedores(as).
13.	Entregar al Departamento de Contabilidad, los paquetes de productos de lotería pagados y perforados.
14.	Mantener actualizada la información de los agentes vendedores en el sistema comercial.
15.	Cumplir con la política, reglamento, procedimientos y controles para otorgamiento de crédito (de las diferentes líneas existentes autorizado por Junta Directiva.
16.	Presentar al Jefe(a) Inmediato reportes de la cartera de crédito.
17.	Llevar registro y control de clientes con créditos (de las diferentes líneas existentes), así como efectuar las acciones administrativas para la recuperación de mora.
18.	Informarse en reuniones con personal de Agencias y Gerencia Comercial los resultados de venta y el impacto promocional y publicitario reflejado en su agencia.
19.	Preparar y presentar informes y controles sobre la gestión comercial y financiera de la agencia a su cargo y remitirlos a las Gerencias respectivas.
20.	Remitir a Oficinas Centrales productos sobrantes y generar el informe correspondiente.
21.	Implementar las medidas de control administrativo y financiero de acuerdo con las normativas vigentes.
22.	Elaborar requisiciones de material y equipo para la Agencia en el tiempo establecido.
23.	Integrar el comité de créditos con base a lo establecido en la normativa autorizada.
24.	Cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes Agencias, cuando sea requerido por su jefe inmediato.
25.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sean convocado(a) o delegado(a).
26.	Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución.
27.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
28.	Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos.
29.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
30.	Participar activamente en el desarrollo de actividades promocionales cuando sea

	convocado(a) por su Jefe Inmediato.
31.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
32.	Realizar otras actividades asignadas por su Jefe Inmediato con base a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

V. Entorno laboral	
Relaciones internas:	Gerencia Comercial y Departamentos de: Investigación y Desarrollo de Productos, Mercadeo y Publicidad, Agencias, Canales de Comercialización, Agencias Regionales, Distribución de Productos, Unidad de Tecnologías de la Información, Departamentos de Tesorería y Contabilidad, y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Agentes Vendedores, Puntos de Venta y Entes Fiscalizadores.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, normativas y políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil		
	Generales	**Específicos**
Conocimientos:	✓ Análisis e interpretación de datos. ✓ Elaboración de Informes técnicos. ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación. ✓ Manejo de equipo audiovisual. ✓ Manejo de documentos y archivos. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Técnicas de ventas y marketing. ✓ Métodos de control estadísticos. ✓ Técnicas Negociación y fidelización de clientes. ✓ Administración de personal. ✓ Finanzas. ✓ Administración de cartera de clientes, créditos y cobranza. ✓ Atención y servicio al cliente.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Decretos 678 y 785.	✓ Sistema Comercial PC y POS. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos. ✓ Reglamento de crédito LOTRA Y LOTÍN. ✓ Política de créditos para grandes Clientes.

		✓ Política de administración de créditos en mora. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos deteriorados.
Nivel educativo:	Estudiante a nivel de 3er. Año de Licenciatura Administración de Empresas Mercadeo o carreras afines o Graduado de Técnico en Carreras Administrativas.	
Experiencia:	De preferencia tres años en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓Cálculo numérico, trato con el público, facilidad oral y capacidad de análisis, manejo de equipo de oficina e informático. ✓Manejo de vehículo automotor. ✓Capacidad de análisis en informes contables.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Se requiere personal con iniciativa, con espíritu de servicio, proactivo, responsable y que tenga facilidad para supervisar personal. Capacidad de convencimiento a nuevos clientes. De fácil adaptación a diversas situaciones laborales. Acostumbrado a trabajar bajo presión.	

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.

4. Encargado(a) de Mini Agencia.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 08.4 04
PUESTO FUNCIONAL:	ENCARGADO(A) DE MINI AGENCIA.
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	ENCARGADO(A) DE ATENCIÓN AL CLIENTE II
NÚMERO DE PLAZAS:	3

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) Regional de Agencias.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Agencias.
Gerencia:	Comercial.

II. Propósito del puesto

Ejecutar efectivamente los planes de venta y mercadeo de los productos de Lotería, y desarrollar las actividades relacionadas con las operaciones de facturación, ventas al contado y al crédito, pago de premios menores y aplicar controles para resguardar los activos de su respectiva agencia.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Producto asignado, equipo informático, POS, lectores de código de barra. Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.
Resultados a lograr por el puesto:	Cumplir con los planes de ventas y metas asignadas. Promover créditos, impulsar promociones u otros instrumentos para incrementar las ventas.

VII. Funciones

1.	Coordinar las actividades de la agencia a su cargo.
2.	Elaborar los pedidos de billetes o productos de lotería y recibirlos a fin de mantener existencias de acuerdo a metas de ventas y cuotas establecidas.
3.	Realizar acciones de venta y promoción de los productos existentes, así como las políticas comerciales que dicte su Jefe Inmediato.
4.	Realizar diariamente los cierres de caja y verificar la cuadratura con la información de respaldo.
5.	Efectuar pagos de premios de acuerdo con normativa o políticas vigentes.
6.	Divulgar y cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y mercadeo de los productos de lotería.

7.	Administrar efectivamente las dotaciones de producto asignadas por el Jefe Inmediato.
8.	Ejecutar estrategias de corto plazo que contribuyan al cumplimiento de las metas de ventas, créditos, agentes vendedores(as) y recuperación de mora.
9.	Asignar en el sistema código a nuevos(as) agentes vendedores(as).
10.	Entregar al Departamento de Contabilidad, los paquetes de productos de lotería pagados y perforados.
11.	Cumplir con la política, reglamento, procedimientos y controles para otorgamiento de crédito (de las diferentes líneas existentes autorizado por Junta Directiva.
12.	Presentar al Jefe(a) Inmediato reportes de la cartera de crédito.
13.	Llevar registro y control de clientes con créditos (de las diferentes líneas existentes), así como efectuar las acciones administrativas para la recuperación de mora.
14.	Informar en reuniones con personal de agencias y Gerencia Comercial los resultados de venta y el impacto promocional y publicitario reflejado en su agencia.
15.	Preparar y presentar informes y controles sobre la gestión comercial y financiera de la agencia a su cargo y remitirlos a las Gerencias respectivas.
16.	Mantener actualizada la información de los agentes vendedores en el sistema comercial.
17.	Remitir a oficinas centrales productos sobrantes y generar el informe correspondiente.
18.	Implementar las medidas de control administrativo y financiero de acuerdo con las normativas vigentes.
19.	Elaborar requisiciones de material y equipo para la agencia en el tiempo establecido.
20.	Integrar el comité de créditos de acuerdo con lo establecido en la normativa autorizada.
21.	Cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes agencias, cuando sea requerido por su jefe inmediato.
22.	Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución.
23.	Participar activamente en el desarrollo de actividades promocionales cuando sea convocado(a) por su Jefe Inmediato.
24.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sean convocado(a) o delegado(a).
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.	Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, con base a la normativa de gestión documental y archivos.
27.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
28.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
29.	Realizar otras actividades asignadas por su Jefe Inmediato de acuerdo con las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

IV. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia Comercial, Departamentos de: Investigación y Desarrollo de Productos, Agencias, Mercadeo y Publicidad, Canales de Comercialización, Jefe(a) de Agencia Regional, Distribución, Unidad de Tecnologías de la Información, Contabilidad, Tesorería y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Distribuidores, Agentes Vendedores(as), Puntos de Venta, Entes Fiscalizadores.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, normativas y políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

V. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Análisis e interpretación de datos. ✓ Elaboración de Informes técnicos. ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación. ✓ Manejo de equipo audiovisual. ✓ Manejo de documentos y archivos. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Técnicas de ventas y promoción. ✓ Técnicas Negociación y fidelización de clientes. ✓ Finanzas. ✓ Administración de cartera de clientes, créditos y cobranza. ✓ Atención y servicio al cliente.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Decretos 678 y 785.	✓ Sistema Comercial PC y POS. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos. ✓ Reglamento de crédito LOTRA Y LOTÍN. ✓ Política de créditos para grandes Clientes. ✓ Política de administración de créditos en mora. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos deteriorados.
Nivel educativo:	Bachiller de preferencia o estudiante de 3er. año de Licenciatura Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos tres años en puestos similares.	

Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓Cálculo numérico, trato con el público, facilidad oral y capacidad de análisis, manejo de equipo de oficina e informático. ✓Manejo de vehículo automotor.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:__X__	No:_____
Observaciones:	Se requiere personal con iniciativa, metódica, responsable y que tenga facilidad para supervisar personal. Debe ser capaz de organizar grupos de trabajo, visionario(a) y extrovertido(a). Capacidad de convencimiento a nuevos clientes. De fácil adaptación a diversas situaciones laborales.	

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	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de

de personal		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.

5. Encargado(a) de Atención al Cliente.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 08.4 05
PUESTO FUNCIONAL:	ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	ENCARGADO(A) DE ATENCIÓN AL CLIENTE II
NÚMERO DE PLAZAS:	22

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) Regional o Encargado(a) de Agencia.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Agencias.
Gerencia:	Comercial.

II. Propósito del puesto

Realizar diligentemente las operaciones que conlleva la comercialización de productos de lotería y cumplir de forma eficiente y satisfactoria con las disposiciones giradas por sus superiores y demás necesidades que demanden los/las Agentes Vendedores(as) y público en general sobre: (Atención de clientes, crédito, pago de premios, facturación, despacho de productos de lotería, entre otras funciones).

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Producto asignado, equipo informático, POS, lector de código de barra. Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.
Resultados a lograr por el puesto:	Efectuar los movimientos de caja de forma ágil para elevar la calidad de atención al cliente.

IV. Funciones

1.	Efectuar operaciones de venta, caja, despacho de productos y pago de premios menores.
2.	Ejecutar acciones de venta que contribuyan a cumplir la meta de ventas asignada.
3.	Cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y mercadeo de los productos de lotería.
4.	Comunicar y promocionar los productos y servicios de la institución hacia los/las clientes(as).
5.	Revisar y entregar los paquetes de productos de lotería pagados y perforados al Jefe(a) o Encargado(a) de la Agencia.

6.	Integrar el Comité de Créditos de acuerdo a lo establecido en el reglamento autorizado.
7.	Recibir, revisar y controlar los productos de lotería asignados.
8.	Implementar las medidas de control administrativo y financiero de acuerdo con las normativas vigentes.
9.	Controlar cuotas por agentes vendedores(as), por sorteos y emitir reportes.
10.	Realizar informes de control de pagos diarios y cuadraturas.
11.	Llevar registro y control de clientes con crédito.
12.	Hacer notas de cargo y de abono.
13.	Remitir al Jefe(a) o encargado de Agencia la cantidad de producto de lotería sobrante diariamente.
14.	Proponer a su jefe(a) inmediato, acciones que contribuyan a incrementar las ventas.
15.	Cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes Agencias, cuando sea requerido por su jefe inmediato.
16.	Mantener actualizada la información de los agentes vendedores en el sistema comercial.
17.	Elaborar informes y/o reportes que le sean requeridos.
18.	Participar activamente en actividades de promoción cuando sea convocado por su Jefe Inmediato.
19.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
20.	Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos.
21.	Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución
22.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
23.	Ejercer funciones de Encargado(a) de agencia cuando sea necesario.
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.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
26.	Realizar otras actividades asignadas por su Jefe Inmediato de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia Comercial, Departamentos de Investigación y Desarrollo de Productos, Mercadeo y Publicidad, Agencias, Canales de Comercialización; Agencias Regionales, Distribución de Productos, Unidad de Tecnologías de la Información, Departamentos de Tesorería y Contabilidad y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Agentes vendedores(as) y público consumidor.

Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, normativas y políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

Conocimientos:	**Generales**	**Específicos**
	✓ Manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, escáner, atención telefónica). ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación. ✓ Atención al cliente. ✓ Redacción y ortografía.	✓ Calculo numérico. ✓ Técnicas Negociación y fidelización de clientes. ✓ Administración de cartera de clientes, créditos y cobranza. ✓ Finanzas. ✓ Atención y servicio al cliente.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley y Reglamento de la LNB. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB.	✓ Sistema Comercial PC y POS. ✓ Normas de validación de boletos y vigésimos deteriorados. ✓ Reglamento de crédito LOTRA Y LOTÍN. ✓ Política de Administración de créditos en mora.
Nivel educativo:	Estudiante a nivel de 2º Año de Licenciatura Administración de Empresas Mercadeo o carreras afines.	
Experiencia:	De preferencia tres años en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	✓Trato con el público, facilidad oral, destreza en cálculo numérico y en el manejo de equipo de oficina e informático.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Se requiere personal responsable, que tenga buenas relaciones interpersonales y con buena presentación. Capacidad de convencimiento a nuevos clientes. De fácil adaptación a diversas situaciones laborales y con enfoque de servicio al cliente. Acostumbrado a trabajar bajo presión.	

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 con 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 las 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.
3. 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 autoriza 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: Dina Córdova.
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 del Departamento de Agencias, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015. Técnico asignado: Dina Córdova.

Instancia que autoriza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
Presidente 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 incorporando vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje. Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, 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 Institucional. • Fecha de última modificación: 17 de febrero de 2017. • Fecha de vigencia: 27 de febrero de 2017.	4.	Actualización de puestos Jefe de Agencia, Jefe Regional de Agencia, Encargado de Agencia y Colector Fiscal. Se elimina el Puesto de Encargado de Mini Agencia. Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, Versión 03, autorizado por Presidencia Institucional el 08 de enero de 2016. Fecha de vigencia: 27 de febrero de 2017. Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.
Presidente Institucional. • Fecha de última modificación: 08 de marzo de 2018. • Fecha de vigencia: 21 de marzo de 2018.	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. -Se incorpora de nuevo el Puesto de Encargado de Mini Agencia. -Se incorpora función de gestión documental y archivo en todos los puestos.

Instancia que autoriza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, Versión 04, autorizado por Presidencia Institucional el 27 de Febrero de 2017. Fecha de vigencia: 21 de marzo de 2018. Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.
Presidente Institucional. • Fecha de última modificación: 11de enero de 2019. • Fecha de vigencia: 21 de enero de 2019.	6.	Actualización general del Manual de Puestos, con base a la nueva estructura organizativa vigente a partir del 01 de septiembre de 2018, autorizado por Junta Directa en Punto IV.4.2 del Acta N° 3033 de fecha 14/08/2018. Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, Versión 05, autorizado por Presidencia Institucional el 21 de marzo de 2018. Fecha de vigencia: 21 de enero de 2019. Técnico(a) asignado(a): Julio Serrano.
Presidente(a) Institucional • Fecha de última modificación: 25 de mayo de 2020. • Fecha de vigencia: 08 de junio de 2020.	7.	• Actualización general del Manual con base al organigrama funcional vigente desde el 18 de septiembre de 2019, autorizado por: Junta Directiva en Punto III.3.1 del Acta N° 3089 de fecha 17/09/2019. • Se modifica el término "Puesto nominal" por "Denominación de la plaza", de acuerdo con lo indicado por la Unidad de Recursos Humanos. Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, Versión 06, autorizado por Presidencia Institucional el 21 de enero de 2019. Fecha de vigencia: 08 de junio de 2020. Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.