CÓDIGO 830 04
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

AUTORIZADO: Ing. Roberto Carlos Javier Milián Presidente Institucional	**FIRMA Y SELLO:**
Fecha de creación:	03 de enero de 2020
Fecha de última modificación:	03 de julio de 2020
Fecha de vigencia:	06 de julio de 2020
Versión:	01

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. Marta Argentina Molina Valladares. Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	**FIRMA Y SELLO:**

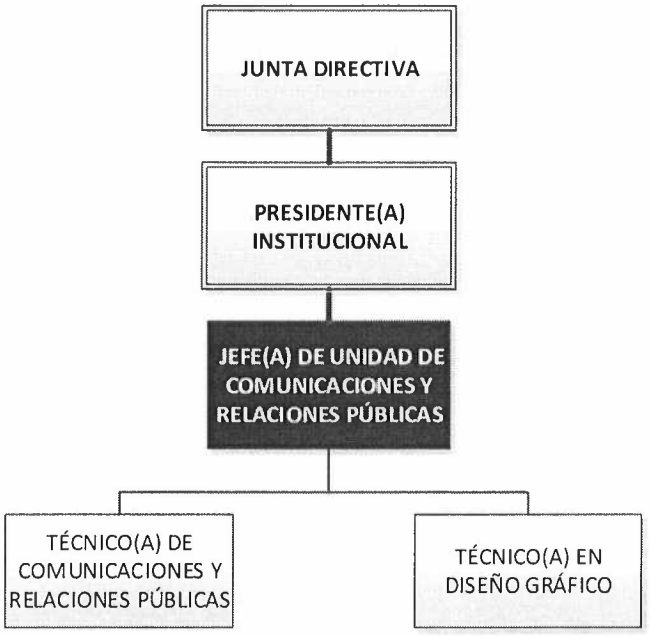
ÍNDICE

Página No.

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS 4
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS 5
1. Jefe(a) de Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas 5
2. Técnico de Comunicaciones y Relaciones Públicas 10
3. Técnico en Diseño Gráfico. 14
III. MODIFICACIONES REALIZADAS 18

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

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



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

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

CÓDIGO DEL PUESTO:	**830 04 01**
PUESTO FUNCIONAL:	**JEFE (A) DE UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS**
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	**JEFE(A) DE UNIDAD**
NÚMERO DE PLAZAS:	**1**

I. Información general del puesto	
Jefe(a) Inmediato(a):	Presidente(a) Institucional.
Puestos que supervisa directamente:	Técnico de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Diseñador Gráfico.
Departamento:	N/A.
Unidad:	Comunicaciones y Relaciones Públicas.

II. Propósito del puesto
Planificar, organizar y dar seguimiento al desarrollo e implementación de estrategias de comunicación interna y externa, organización de eventos, protocolo, relaciones públicas institucionales y con los medios de comunicación; garantizando la proyección de una imagen positiva de la Institución.

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 a las funciones que desempeña. Personal a su cargo.
Resultados a lograr por el puesto:	Desarrollar y ejecutar estrategias y acciones de comunicación interna y externa orientadas al fortalecimiento de la imagen Institucional; así como organizar el protocolo y relaciones públicas institucionales.

II. Funciones	
1.	Elaborar el Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo.
2.	Dar a conocer los objetivos y políticas de la institución y demás información que se le encomiende proporcionar.
3.	Proponer y ejecutar campañas, estrategias y/o planes de comunicación que permitan mantener informado al público interno y externo del acontecer de la Institución.
4.	Diseñar recursos corporativos de la LNB, que reflejen la identidad e imagen de la

	misma, tanto de cara al cliente interno como externo.
5.	Diseñar comunicados institucionales.
6.	Evaluar cambios en el entorno institucional, previendo cualquier aspecto que pueda incidir positiva o negativamente en la imagen de la Institución.
7.	Elaborar comunicaciones alternativas en situaciones de incertidumbre, que permitan disminuir el tiempo de reacción en la elaboración de comunicados oficiales.
8.	Planificar y coordinar los actos solemnes y de otra naturaleza que se realicen en la Institución.
9.	Comunicar noticias/informes de interés en medios de comunicación, alusivas a gestiones y naturaleza de la Institución, de acuerdo al monitoreo constante de medios de comunicación.
10.	Verificar la información Institucional para publicaciones en medios de comunicación.
11.	Fomentar y promover el intercambio de información con instituciones homólogas, con el fin de establecer vínculos de comunicación permanente.
12.	Atender y coordinar visitas de invitados(as) a la Institución, o delegaciones provenientes del exterior.
13.	Coordinar la producción de materiales gráficos y audiovisuales institucionales.
14.	Coordinar la transmisión de información a medios de comunicación sobre los sorteos.
15.	Participar en ferias y eventos institucionales.
16.	Asesorar sobre el adecuado uso de la marca institucional.
17.	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.
18.	Garantizar la organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos.
19.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocada o delegada.
21.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22.	Cumplir con las responsabilidades que determina el Art. 20 Bis, de la LACAP, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios.
23.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
24.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

IV. Entorno laboral	
Relaciones internas:	Junta Directiva, Presidencia Institucional, Auditoría Interna, Sindicato LNB, Mercadeo y Publicidad, Gerencias y demás unidades organizativas, según demanda.

Relaciones externas:	Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, Medios de Comunicación, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Gobernación, Corte de Cuentas de la República, Fiscalía General de la República, Órgano Judicial, Instituto de Acceso a la Información Pública, Tribunal de Ética Gubernamental, agentes vendedores, otras Instituciones públicas y privadas.
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:	✓ Elaboración de planes y presupuestos. ✓ Legislación laboral. ✓ Técnicas de negociación y resolución de conflictos. ✓ 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 y su Reglamento. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Etiqueta y protocolo. ✓ Manejo de medios de comunicación. ✓ Organización de eventos y ceremonias. ✓ Redacción de notas periodísticas. ✓ Manejo de cámara profesional de video, fotográfica y equipo audiovisual. ✓ Administración de sitios web. ✓ Manejo de redes sociales.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Idioma inglés intermedio o avanzado.	✓ Manejo de programas de diseño gráfico y producción audiovisual.

Nivel educativo:	De preferencia graduado(a) de Licenciatura en Periodismo, Comunicaciones, Relaciones Públicas o carreras afines.	
Experiencia:	Dos años de experiencia en el área de Relaciones Públicas y/o Comunicaciones.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	✓ Facilidad de expresión verbal y escrita. ✓ Con orientación a la mejora continua. ✓ Habilidad para integrar equipos de trabajo. ✓ Capacidad para la toma de decisiones, incluso bajo presión. ✓ Dinámico(a). ✓ Discreción. ✓ Responsable. ✓ Acostumbrado(a) a trabajar con base a resultados. ✓ Destreza en el manejo de equipo de oficina e informático.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Iniciativa y creatividad, disponibilidad 100% al servicio de la institución, buenas relaciones interpersonales, autodidacta y buena presentación personal.	

VI. 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.

2. Técnico de Comunicaciones y Relaciones Públicas

CÓDIGO DEL PUESTO:	**830 04 02**
PUESTO FUNCIONAL:	**TÉCNICO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS**
DENOMINACIÓN DE LA PLAZA:	**TÉCNICO III y TÉCNICO II.**
NÚMERO DE PLAZAS:	**2**

I. Información general del puesto

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

II. Propósito del puesto

Ejecutar actividades relacionadas con la comunicación institucional y relaciones públicas, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la imagen corporativa.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña. Equipo audiovisual, informático y de oficina asignado.
Resultados a lograr por el puesto:	Creación de herramientas que permitan comunicar a los públicos internos como externos los acontecimientos de la Institución. Elaborar materiales multimedia que permitan proyectar la imagen Institucional.

III. Funciones

1.	Redactar documentos administrativos y técnicos relacionados con la comunicación institucional (Boletines, revistas, comunicados, etc.), informes y otro tipo de documentos informativos institucionales.
2.	Comunicar a los públicos internos y externos (Empleados, vendedores, clientes, etc.), información de interés del quehacer institucional.
3.	Monitorear los medios de comunicación para analizar cualquier aspecto del entorno que pueda incidir positiva o negativamente en la imagen de la Institución.
4.	Elaborar y presentar propuestas de mejora de la imagen y comunicación institucional interna y externa (Planes, políticas, etc.).
5.	Publicar noticias e información institucional en el sitio web de la LNB y mantenerlo actualizado.
6.	Producir material audiovisual (videos, fotografías, etc.) relacionado con el quehacer institucional y mantener archivo del mismo.

7.	Coordinar la transmisión y grabación de los sorteos.
8.	Recibir y atender a personalidades y/o visitantes en la realización de sorteos o durante su permanencia en la Institución.
9.	Participar en la organización, preparación y desarrollo de actos y/o eventos de la Institución.
10.	Acompañar y brindar atención al Titular de la Institución en diferentes eventos que asiste en representación de la LNB.
11.	Elaborar y distribuir invitaciones de actos y eventos institucionales.
12.	Participar en ferias y eventos institucionales.
13.	Mantener actualizado el directorio de funcionarios públicos y sus asistentes.
14.	Investigar el perfil de funcionarios públicos con los que el Titular tendrá relación en las diferentes actividades.
15.	Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos.
16.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
17.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado o delegado.
18.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
19.	Realizar otras actividades que le sean encomendadas por su jefe(a) inmediato(a), de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
20.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

IV. Entorno laboral

Relaciones internas:	Todas las unidades organizativas.
Relaciones externas:	Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, Medios de Comunicación, Ministerio de Hacienda, agentes vendedores, otras Instituciones públicas y privadas.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las leyes, normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

V. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ Análisis e interpretación de datos. ✓ Elaboración de Informes técnicos. ✓ Manejo de paquetes utilitarios de computación. ✓ Manejo de equipo audiovisual.	✓ Redacción de documentos comunicacionales. ✓ Protocolo. ✓ Conocimientos avanzados en Microsoft Office y preferiblemente con conocimiento en programas de diseño gráfico.

	✓ Manejo de documentos y archivos. ✓ Ley de Ética Gubernamental. ✓ Ley de Acceso a la Información Pública.	✓ Dominio de Adobe Premier Elementos, Photoshop, Publisher, Vegas Pro.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley y Reglamento de la LNB. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB. ✓ Idioma inglés intermedio o avanzado.	✓ Conocimientos sobre los procesos administrativos de las Unidades Organizativas.
Nivel educativo:	De preferencia graduado(a) de Licenciatura en Comunicaciones, Relaciones Públicas o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos un año de experiencia en manejo de comunicación institucional, relaciones públicas y protocolo.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	✓ Buenas Relaciones Interpersonales ✓ Capacidad de organización. ✓ Destreza en el uso de equipo de oficina e informático. ✓ Destreza en el manejo de equipo audiovisual. ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita ✓ Capacidad de análisis y síntesis.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:_____	No: ___X___
Observaciones:	Habilidad para tratar con el público, alto grado de iniciativa, creatividad, dinamismo, discreción, espíritu de servicio, buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	

I. Competencias		
1. Genéricas	**Competencia**	**Definición**
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

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

3. Técnico en Diseño Gráfico.

CÓDIGO DEL PUESTO:	**830 04 03**
PUESTO FUNCIONAL:	**TÉCNICO(A) EN DISEÑO GRÁFICO**
PUESTO NOMINAL:	
NÚMERO DE PLAZAS:	**1**

I. Información general del puesto	
Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	No aplica.
Unidad:	Comunicaciones y Relaciones Públicas.

II. Propósito del puesto
Crear y diseñar piezas gráficas, audiovisuales multimedia, contenido web, animaciones digitales y todos los diseños requeridos por la LNB, que permitan llegar a los públicos de interés, tanto institucional como comercial. Diseñar y producir materiales gráficos y audiovisuales para la difusión de eventos institucionales, como comerciales.

III. Dimensiones del puesto	
Recursos, bienes y/o valores que administra:	Documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña. Equipo audiovisual asignado, informático y de oficina.
Resultados a lograr por el puesto:	Diseño de piezas gráficas, audiovisuales, multimedia, contenido web, animaciones digitales y todos los diseños requeridos por la LNB.

IV. Funciones	
1.	Diseñar y crear conceptos gráficos para el desarrollo de piezas comerciales para la Lotería.
2.	Elaborar materiales gráficos para medios impresos y digitales, de acuerdo a la estrategia de Marketing y Comunicaciones.
3.	Diseñar campañas digitales de redes sociales y comunicación, de acuerdo al plan estratégico de mercadeo, para consolidar las estrategias planificadas.
4.	Desarrollar infografías para los canales de comunicación tradicional y digital, tanto institucional como comercial.
5.	Realizar el diseño de las funcionalidades y contenidos de la página web.
6.	Elaborar diseños web y multimedia, para manejo y/o actualización de la página web.
7.	Apoyar el montaje de contenidos, imágenes y videos en los sitios web aplicando un

	correcto uso.
8.	Definir correctamente las keywords relacionadas con los sitios web optimizando contenidos, imágenes y videos.
9.	Mantener actualizado el manual de imagen gráfica corporativa para el diseño de piezas digitales.
10.	Investigar las nuevas tendencias gráficas digitales y publicidad digital del mercado.
11.	Colaborar y asistir en la producción audiovisual interna, según lo requiera la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
12.	Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos.
13.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
14.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado o delegado.
15.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
16.	Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre.
17.	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:	Medios de comunicación y proveedores.
Libertad de actuación:	Apegarse y cumplir con las Leyes, Normas, políticas institucionales, Reglamento Interno de Trabajo, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	✓ 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	✓ Diseño gráfico. ✓ Dominio de las aplicaciones de diseño principales de Adobe Creative Cloud. ✓ Conocimientos sobre la implementación de diseño gráfico en la web y en aplicaciones móviles, tanto Android como iOS. ✓ Manejo de etiqueta y protocolo. ✓ Programas de diseño gráfico.

	Pública.	✓ Idioma inglés avanzado. ✓ Campañas de marca, producto y medios. ✓ Relaciones Públicas.
	Deseables	**Deseables**
	✓ Ley Orgánica de la LNB y su Reglamento. ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB.	✓ Conocimientos en Comunicaciones y Relaciones Públicas. ✓ Manejo de Animaciones en Adobe FX, Flash u otros.
Nivel educativo:	De preferencia graduado en Licenciatura, Técnico en Diseño Gráfico o carreras afines.	
Experiencia:	Al menos un año de experiencia en manejo de comunicación institucional, relaciones públicas y protocolo.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	Poseer habilidades creativas. Dominio del idioma inglés. Destreza en el manejo de equipo audiovisual. Habilidad para redactar. Facilidad de expresión verbal y escrita. Capacidad de análisis y síntesis.	
Disponibilidad para viajar:	Sí:___X____	No:_____
Observaciones:	Habilidad para tratar con el público, alto grado de iniciativa, creatividad, dinamismo, discreción, espíritu de servicio, buena presentación, excelentes relaciones interpersonales.	

VII. Competencias		
5. Genéricas	**Competencia**	**Definición**
1.4. Principios y valores	10. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	11. 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.

1.5. Eficacia personal	12. 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.
	13. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.6. De logro y acción	14. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
6. De Administración y Gerencia	**Competencia**	**Definición**
2.2. Manejo y administración de personal	15. 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.
	16. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
7. Técnicas	**Competencia**	**Definición**
3.2. Técnicas generales	17. 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.).
8. Competencia de Resultados en el trabajo	18. 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(a) Institucional • Fecha de última modificación: 25 de mayo de 2020. • Fecha de vigencia: 08 de junio de 2020.	1.	• Creación del Manual de acuerdo 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 a lo indicado por la Unidad de Recursos Humanos. Queda sin vigencia: No aplica. Fecha de vigencia: 08 de junio de 2020. Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.