

**CÓDIGO 830 022  
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS  
DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES Y  
APOYO LOGÍSTICO.**

**CONTENIDO**

**I. GENERALIDADES..... 1**

**II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA ..... 2**

**III. RESPONSABILIDADES ..... 2**

**IV. POLITICAS ..... 3**

    1. General ..... 3

    2. Específicas ..... 3

    3. Creación de puestos de trabajo ..... 3

    4. Modificación o eliminación de  
    puestos de trabajo ..... 3

**V. DESCRIPCIONES DE PUESTOS ..... 4**

    1. Jefe(a) del Departamento de  
    Servicios Generales y Apoyo Logístico ..... 4

    2. Asistente Administrativo de  
    Servicios Generales y Apoyo Logístico ..... 6

    3. Colaborador(a) Administrativo ..... 9

    4. Recepcionista ..... 11

    5. Auxiliar de mantenimiento ..... 14

    6. Ordenanza ..... 16

    7. Electricista ..... 18

    8. Mensajero ..... 21

    9. Coordinador(a) de Transporte ..... 23

    10. Transportista ..... 26

**VI. CONTROL DE VERSIONES ..... 28**

**AUTORIZADO:**

**FIRMA Y SELLO**

**Ing. Javier Milián**  
Presidente Institucional



**Fecha de creación:**

15 de junio de 2022

**Fecha de última  
modificación:**

16 de junio de 2022

**Fecha de vigencia:**

22 de Junio de 2022

**Versión:**

01

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

**REVISADO:**

**FIRMA Y SELLO**

**Licda. Mónica Vaquero**  
Jefa de Planificación, Género y  
Medio Ambiente



**RESPONSABLE DEL PROCESO  
(N1):**

**FIRMA Y SELLO**

**Lic. Jorge Merino**  
Gerente Administrativo



**RESPONSABLE DEL  
SUBPROCESO (N2):**

**FIRMA Y SELLO**

**Arq. Henry Rodríguez**  
Jefe del Departamento de  
Servicios Generales y Apoyo  
Logístico



## I. GENERALIDADES

### 1. Introducción

El presente documento contiene en forma ordenada y sistemática: la información sobre el perfil, atribuciones y responsabilidades que debe de poseer el personal que conforma el Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico; la identificación de los puestos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y específicos que se requieren para desempeñar el cargo.

Para efectos de este instrumento a la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará "Lotería" o "LNB".

### 2. Base Legal

El Manual de Descripción de Puestos se ha elaborado con base a la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento; al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia; al Punto VI.6.1 del Acta 3214, de la sesión Ordinaria de Junta Directiva celebrada el 15 de febrero de 2022, donde se aprueban los niveles de autorización de los instrumentos normativos institucionales; y al Punto IV.4.1 del acta 3220, de la sesión Ordinaria de Junta Directiva celebrada el 5 de abril de 2022.

### 3. Objetivos

#### 3.1 General

Establecer una descripción clara y concreta de: las funciones, perfil académico, experiencia laboral, relaciones de autoridad y conocimientos generales y específicos del personal que conforma el Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

#### 3.2 Específicos

- a) Contar con un documento que permita evaluar el cumplimiento de las funciones del personal;
- b) Proporcionar al empleado detalle de las funciones y responsabilidades que debe ejecutar y cumplir;
- c) Precisar las relaciones de cada unidad organizativa, estableciendo las líneas de autoridad;
- d) Servir de guía en la inducción al puesto y capacitación de personal;
- e) Adecuar las políticas de selección de personal, inducción al puesto y capacitación de personal;
- f) Proporcionar perfil idóneo para la selección de personal, de acuerdo con los requerimientos de cada puesto de trabajo.

### 4. Alcance

El Manual comprende todos los puestos de trabajo que conforman el Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

### 5. Definiciones

#### a) ACTIVO FIJO

Conjunto de inversiones de carácter permanente. Está formado por terrenos, edificios, mobiliario, equipo de cómputo, impresoras, multifuncionales, vehículos, etc.

**b) COMPETENCIAS**

Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para realizar de manera eficiente las funciones que un puesto de trabajo específico requiera.

**c) DESCRIPTOR DE PUESTOS**

Documento que permite establecer requisitos, funciones, relaciones de autoridad y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo.

**d) HABILIDADES**

Capacidad de una persona para realizar con facilidad y de manera correcta las actividades que se requieren para el desempeño de las funciones específicas del puesto de trabajo.

**e) PUESTO DE TRABAJO**

Conjunto de tareas y responsabilidades que debe ejecutar el empleado.

**f) RELACIONES DEL PUESTO**

i. **Internas:** las que se establecen con las Unidades Organizativas para las actividades propias del puesto de trabajo.

ii. **Externas:** las que se establecen con clientes, instituciones gubernamentales y no gubernamentales y otras ajenas a la Institución para el cumplimiento de las funciones propias del puesto de trabajo.

**II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA**

**1. Normativa interna**

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia;
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia;
- c) Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos;
- d) Manual para el control de registros;
- e) Manual de Organización.

**2. Normativa externa**

- a) Ley de Ética Gubernamental;
- b) Ley Acceso a la Información Pública.
- c) Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- d) Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.

**III. RESPONSABILIDADES**

**1. Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional.**

**1.1 Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso.**

- a) Solicitar, a través del formulario "Solicitud de mejora al proceso de trabajo" (F-800-01) a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, el apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad;
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.

- c) Divulgar e implementar el instrumento normativo bajo su responsabilidad;
- d) Actualizar los instrumentos normativos utilizados en los procesos bajo su responsabilidad;
- e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo y coordinar con los involucrados en el proceso.

## **1.2 Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.**

- a) Participar en la divulgación y capacitaciones que se impartan relacionadas a las mejoras de los procesos;
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas;
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

## **IV. POLITICAS**

### **1. General**

El Jefe de Planificación, Género y Medio Ambiente, previa a su firma de revisión en los diferentes instrumentos normativos, podrá sugerir los ajustes que considere conveniente de forma coordinada con los responsables de procesos y con todas las instancias involucradas.

### **2. Específicas**

- a) Cada empleado contratado por la Lotería debe conocer en detalle la descripción del puesto al cual pertenece;
- b) Los Gerentes/Jefes son responsables que los empleados bajo su coordinación conozcan las descripciones asociadas a sus respectivos puestos;
- c) Los Gerentes/Jefes serán responsables que las descripciones de los puestos del Área bajo su responsabilidad se mantengan actualizadas, de lo contrario gestionarán la actualización de los documentos que lo requieran al Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente.

### **3. Creación de puestos de trabajo**

- a) Cuando se requiera cubrir un nuevo puesto, el Gerente/Jefe debe elaborar el perfil correspondiente y apoyarse con el Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente para gestionar la creación del puesto; debiendo verificar previamente que el puesto no exista;
- b) Cada Gerente/Jefe, enviará las funciones preliminares a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, para que se elabore una propuesta del descriptor, incorporando los formatos estándar establecidos y se gestione la autorización.

### **4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo**

- a) Los Gerentes/Jefes antes de iniciar la modificación o eliminación de un puesto de trabajo deben solicitar el documento autorizado a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente;
- b) El Gerente/Jefe solicitará apoyo al Departamento de Recursos Humanos y a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, para efectuar la modificación de un descriptor de puestos específico; gestionando la autorización de la modificación o eliminación del puesto de trabajo con la instancia correspondiente.

## V. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

### 1. Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

#### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Gerente Administrativo.

**Puestos que supervisa:** Asistente Administrativo de Servicios Generales y Apoyo Logístico, Colaborador(a) Administrativo, Recepcionista, Auxiliar de mantenimiento, Ordenanza, Mensajero, Electricista, Coordinador(a) de Transporte.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

#### (2) Propósito del puesto

Proporcionar de manera oportuna y eficiente, el apoyo logístico y transporte a todas las Unidades Organizativas de la Institución; así como planificar y supervisar las actividades relacionadas con servicios generales y mantenimiento de infraestructura de la Institución.

#### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos 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.

#### (4) Funciones

- a) Supervisar la prestación de los servicios de transporte a todas las operaciones y áreas de la institución;
- b) Elaborar, presentar y ejecutar el Plan de mantenimiento de infraestructura, transporte, mobiliario y equipo de oficina;
- c) Supervisar los servicios externos varios, de limpieza y de mantenimiento prestados a la LNB por las empresas subcontratadas y elaborar informes;
- d) Implementar normas e instructivos para fortalecer el control interno en las actividades bajo la responsabilidad;
- e) Supervisar la ejecución de trabajos de mantenimiento de infraestructura y de limpieza, adoptar medidas necesarias para las mejoras;
- f) Elaborar y ejecutar el Presupuesto de Bienes y Servicios del Departamento de Servicios Generales;
- g) Proporcionar apoyo logístico en la distribución de productos de lotería, procesos de destrucción de productos sobrantes y realización de sorteos. Así como, para los traslados de productos y documentos por transferencias primarias y secundarias;
- h) Efectuar visitas a las agencias para verificar las diferentes necesidades que tienen en cuanto a mantenimiento y realizar programación de respuestas a las necesidades;
- i) Realizar las inspecciones de condiciones de infraestructura necesarias para la realización de sorteos;
- j) Participar en las fases necesarias para la realización de los sorteos;
- k) Coordinar la destrucción del sobrante de producto de lotería;
- l) Elaborar el Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo;

- m) 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;
- n) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- o) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- p) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- q) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- r) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- s) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
- t) 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.

#### (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Presidencia, Gerencia Administrativa, Unidad Financiera, UACI, Gerencia Comercial, Unidades Asesoras, diferentes Jefaturas y Agencias.

**Externas:** Corte de Cuentas de la República, proveedores de servicios y mantenimiento.

#### (6) Perfil

##### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, Legislación laboral, técnicas de negociación y resolución de conflictos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), 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.

**Específicos:** Estándares básicos de conexiones eléctricas, polarizado, voltaje y amperaje, utilización de herramientas específicas de electricista, conocimiento básico de equipos varios: Planta eléctrica, cisterna, planta telefónica, elevadores, aire acondicionado, etc., conocimientos básicos de lectura de planos, sobre materiales de construcción, procesos logísticos y distribución en planta.

##### Otros

**Nivel educativo:** Poseer Título Universitario de Ingeniero(a) Industrial; Arquitecto(a); Licenciatura en Administración de Empresas.

**Experiencia:** Por lo menos tres años de experiencia en puestos similares, en programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo, ejecución de planes contingencia de evacuación y manejo de riesgos.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Para elaborar informes técnicos, capacidad de planificación y supervisión, capaz de dirigir personal y trabajo en equipo.

**Destrezas:** en el manejo de equipo informático y de oficina.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona con creatividad e iniciativa, discreción, honradez, compromiso, liderazgo, buenas relaciones interpersonales, confiabilidad en el manejo de información y acostumbrado(a) a trabajar bajo presión.

### (7) Competencias

**a) Servicio al cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

**b) 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.

**c) Orientación a resultados:**

Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.

**d) Organización:**

Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.

**e) Responsabilidad:**

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

**f) 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, generando motivación y confianza.

**g) Manejo de conflictos:**

Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.

**h) Pensamiento estratégico:**

Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.

**i) 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.

**j) Trabajo en equipo:**

Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocado al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección.

**k) Relaciones interpersonales:**

Habilidad para socializar e implementar estrategias enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

## 2. Asistente Administrativo de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Unidad:** No aplica.

### (2) Propósito del puesto

Asistir y apoyar al Departamento en actividades tales como: elaboración y administración de correspondencia y documentos relacionadas al área, atención telefónica, manejo de agenda, apoyo en reuniones, manejo del archivo del área, y seguimiento de acuerdos de Junta Directiva; entre otras.

### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Equipo Informático y de oficina asignado, papelería y útiles para uso del área, archivo de documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Atender cordialmente, personal y telefónicamente a empleados y público en general;
- b) Elaborar y dar seguimiento a correspondencia, informes, documentos y reportes que se requieran, aplicando normas de ortografía y redacción;
- c) Elaborar documentos administrativos e informes, según requerimientos de la jefatura;
- d) Controlar y llevar registros de pago de servicios básicos;
- e) Coordinar las solicitudes de uso del Salón de Usos Múltiples y verificar lo requerido por las áreas (equipos, sillas, sonidos, café, etc.);
- f) Presentar a la Jefatura inmediata la documentación para ser revisada o firmada, debidamente ordenada y priorizada para los trámites respectivos;
- g) Verificar y dar seguimiento a la documentación de respaldo de documentos a firmar por la Jefatura;
- h) Controlar la entrada y salida de correspondencia y documentos del área;
- i) Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo a la normativa de Gestión Documental y Archivo;
- j) Trasladar al Archivo Central la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo;
- k) Preparar y llevar la agenda de reuniones de la Jefatura y notificarle oportunamente sobre citas y reuniones;
- l) Gestionar y preparar materiales, equipo y espacios físicos necesarios para las reuniones de la Jefatura;
- m) Asistir a la Jefatura en actividades logísticas que se le encomienden;
- n) Elaborar requisiciones y egresos de bodega de papelería y útiles de oficina e insumos de limpieza necesarios para desempeñar las labores del área;
- o) Brindar atención de trámites con proveedores;
- p) Dar seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República, Auditoría Externa y otras entidades fiscalizadoras, a fin de dar cumplimiento y solventar observaciones, en coordinación con el Jefe de Servicios Generales;
- q) Apoyar en la elaboración del presupuesto de bienes y servicios del área;

- r) Apoyar en la preparación de información de la gestión realizada por el área que servirá de insumo para elaborar la Memoria Anual de Labores de la LNB y otros informes requeridos;
- s) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- t) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- u) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- v) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- w) 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.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Con todas las unidades organizativas de la Institución.

**Externas:** Ministerio de Hacienda, Dirección General de Presupuesto, Corte de Cuentas de la República, Presidencia de la República, Ministerios y otras entidades públicas y privadas..

#### **(6) Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, escáner, atención telefónica) y audiovisual, redacción y ortografía.

**Específicos:** Atención al cliente, administración de correspondencia y administración de archivos, redacción de informes técnicos, análisis e interpretación de datos, manejo y organización de agenda.

##### **Otros**

**Nivel educativo:** Estudiante universitario de segundo año en Administración de Empresas o carreras afines.

**Experiencia:** Dos años de experiencia en puestos similares

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Orientado al servicio al cliente, capacidad de organización, redacción de informes técnicos, capacidad de análisis y síntesis, habilidad para realizar cálculos numéricos, tacto y prudencia para manejar situaciones diversas, facilidad para seguir y dar cumplimiento a instrucciones.

**Destrezas:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo de oficina, informático y audiovisual.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona con discreción, buenas relaciones interpersonales, proactiva, responsable, presentación apropiada, acostumbrada a trabajar con base a resultados.

#### **(7) Competencias**

##### **a) Servicio al cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

- b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.
- c) Disciplina:**  
Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.
- d) Uso de los recursos:**  
Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.
- e) Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.
- g) Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) Rapidez de aprendizaje:**  
Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.
- i) Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

### 3. Colaborador(a) Administrativo.

#### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

#### (2) Propósito del puesto

Apoyar al Departamento en diferentes actividades tales como elaboración de documentos administrativos, informes y administración de la correspondencia del área, escanear y archivar la documentación del área, atender a proveedores, llevar registro y control sobre pagos de servicios básicos y monitoreo en la ejecución de contratos, entre otras.

### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Equipo informático y de oficina asignado, papelería y útiles para uso del área, archivo de documentos, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Elaborar informes técnicos y presentaciones;
- b) Elaborar documentos administrativos e informes, según requerimientos de la jefatura;
- c) Asegurar que las instalaciones de oficinas centrales y mobiliario en general; tanto en agencias como en locales propios o alquilados se mantengan limpias y debidamente pintadas las paredes interiores; cielos falsos limpios y en buen estado, techos, losas y canales de aguas lluvias limpios y con el mantenimiento correspondiente; así como las instalaciones eléctricas; parques limpios y árboles podados, entre otras;
- d) Verificar y controlar el buen funcionamiento de la planta eléctrica, ascensor y cisterna;
- e) Gestionar compras de materiales para los mantenimientos preventivo y correctivo de las instalaciones e infraestructura;
- f) Supervisar todo tipo de trabajos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo de edificios e instalaciones mobiliario y equipo de oficina central y agencias;
- g) Gestionar y verificar que los materiales a utilizar en los trabajos de obra, instalaciones eléctricas y fontanería, sean administrando eficientemente;
- h) Elaborar y remitir al Jefe inmediato, reporte mensual de los trabajos de mantenimiento realizados y supervisados;
- i) Apoyar la elaboración del Plan anual de trabajo y el presupuesto del Departamento;
- j) En ausencia del Jefe(a) de área, atender visitantes y proveedores de algún bien o servicio, acompañándolo a recorrer las instalaciones cuando corresponda, dejando registros de la visita;
- k) Gestionar e Informar a través de la Unidad de Comunicaciones, lo relacionado con actividades de fumigación, mantenimiento, reparaciones, entre otras;
- l) Ejecutar la destrucción del sobrante de producto de lotería cuando se requiera y gestionar el pago del material sobrante;
- m) Llevar un registro y control de herramientas o enseres que adquiere el Departamento, para el trabajo que desarrolla el personal de Servicios Generales, detallando: inventarios, fecha de compra, responsables de utilizarlos y costo;
- n) 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;
- o) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- p) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- q) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- s) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- t) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;

## (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Presidencia, Unidades, Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas.

**Externas:** Corte de Cuentas de la República, empresas de Auditoría Externa, representantes de empresas proveedoras, instituciones públicas y privadas.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, escáner, atención telefónica) y audiovisual, manejo de documentos y archivos, redacción y ortografía.

**Específicos:** Manejo y control de inventarios, atención al cliente, administración de correspondencia y redacción de informes.

### Otros

**Nivel educativo:** De preferencia Estudiante universitario de tercer año en carreras de Ciencias Económicas (Administración de Empresas, Contaduría Pública) y/o carreras afines.

**Experiencia:** un año de experiencia en puestos similares.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

### f) Trabajo en equipo:

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.

### g) Relaciones interpersonales:

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

**h) Rapidez de aprendizaje:**

Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.

**i) Cumplimiento de metas y objetivos:**

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

**4. Recepcionista.**

**(1) Información general del puesto**

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

**(2) Propósito del puesto**

Atender llamadas amablemente de clientes(as) y público en general y atender a los visitantes en sus requerimientos; así también, controlar la recepción de correspondencia y canalizarlos a las áreas de trabajo respectivo, de forma rápida y eficiente.

**(3) Dimensiones del puesto**

**Recursos que administra:** Equipo informático y de oficina asignado, conmutador, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

**(4) Funciones**

- a) Operar el conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones de las Unidades Organizativas;
- b) Atender diligentemente a clientes(as) y público en general que solicita información sobre trámites y/o cobro de premios, dándole la orientación requerida;
- c) Recibir, registrar y distribuir correspondencia interna y externa a las diferentes unidades de la Institución;
- d) Mantener actualizado el directorio telefónico interno a nivel Institucional;
- e) Informar al Jefe(a) inmediato(a) cualquier eventualidad con relación a la atención de público interno y con externo, presentada durante la jornada de trabajo;
- f) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- g) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- h) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- i) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

## (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Presidencia, Unidades, Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas.

**Externas:** Público en general que visita o llama a la Institución.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office).

**Específicos:** Manejo de conmutador, atención al cliente, organización y distribución de correspondencia.

### Otros

**Nivel educativo:** Bachiller, preferentemente estudiante universitario(a) de primer año en Administración de Relaciones Públicas o carreras afines.

**Experiencia:** un año de experiencia desempeñando puestos de recepción y/o atención al público.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Amable y educada al dirigirse a los demás, habilidad para tratar con clientes(as) difíciles.

**Destrezas:** Facilidad de expresión verbal.

**Disponibilidad para viajar:** No.

**Otros requisitos:** Buena presentación, responsabilidad, discreción, cortesía, buenos modales, respeto, de buen trato con las personas, tolerancia y paciencia.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

- f) **Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.
- g) **Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) **Rapidez de aprendizaje:**  
Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.
- i) **Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

## 5. Auxiliar de mantenimiento.

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

### (2) Propósito del puesto

Coordinar, supervisar y realizar las obras de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones e infraestructura de la LNB a fin de lograr el óptimo funcionamiento de éstas.

### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Equipo y herramientas asignadas, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Realizar todo tipo de trabajos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo de edificios e instalaciones;
- b) Instalar y reparar cañerías, realizar trabajos de albañilería, carpintería, instalaciones eléctricas y fontanería;
- c) Llevar a cabo los trabajos de obra, instalaciones eléctricas y fontanería, administrando eficientemente los materiales a utilizar;
- d) Realizar evaluación previa de los materiales necesarios para desarrollar las actividades y petición de los mismos;
- e) Llevar un inventario de herramientas, equipos y materiales asignados;
- f) Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la planta eléctrica, ascensor y cisterna;
- g) Realizar el traslado, montaje y mantenimiento del equipo para la realización de sorteos;
- h) Participar activamente a las actividades de traslado de productos de lotería;
- i) Realizar traslados de mobiliarios y transferencias documentales al Archivo Central;

- j) Realizar las operaciones mecánicas de la guillotina en el proceso de destrucción de sobrantes de productos de lotería;
- k) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- l) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- m) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- n) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- o) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas.

**Externas:** Con empresas que brinden mantenimiento a la Institución.

#### **(6) Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Atención al cliente.

**Específicos:** Conocimientos generales de mantenimiento de instalaciones: carpintería, albañilería, fontanería y pintura estructural; conocimientos sobre calidad de materiales y repuestos para obras de mantenimiento, conocimientos de aires acondicionados.

##### **Otros**

**Nivel educativo:** Bachiller General o Técnico Vocacional o con experiencia comprobada en áreas de mantenimiento.

**Experiencia:** 2 años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Alto grado de servicio al cliente, diligente, facilidad de comunicación verbal, capacidad para determinar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones e infraestructura, habilidad para realizar y dirigir trabajos de mantenimiento de buena calidad, habilidad para supervisar la realización de labores de mantenimiento correctivo y preventivo, acostumbrado a trabajar con base a resultados.

**Destrezas:** en el manejo de equipo de mantenimiento y herramientas.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Disponibilidad 100% al servicio de la Institución, buenas relaciones interpersonales, iniciativa, dinamismo, alto grado de responsabilidad, honestidad, proactividad y buenos principios morales, alto espíritu de colaboración.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

### f) Trabajo en equipo:

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.

### g) Relaciones interpersonales:

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

### h) Cumplimiento de metas y objetivos:

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

## 6. Ordenanza

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

### (2) Propósito del puesto

Mantener la limpieza y el orden de las distintas áreas, mobiliarios y equipos de trabajo en la Institución, realizar tareas de limpieza general y ornato en las diferentes unidades asignadas y distribución de correspondencia.

### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Materiales y artículos de limpieza, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Realizar limpieza interna y externa en las instalaciones, mobiliario y equipo de oficina del área asignada;
- b) Distribuir correspondencia interna;
- c) Realizar traslado de mobiliario y equipo de oficina;
- d) Informar a la Jefatura inmediata sobre reparaciones y/o desperfectos en infraestructura, mobiliario o equipo de los que tenga conocimiento;
- e) Lavar y ordenar los recipientes de uso común (lavaderos, barriles, pilas, lavaplatos);
- f) Proveer de garrafas de agua purificada a las diferentes Unidades;
- g) Brindar servicios de café en eventos de capacitación, reuniones de trabajo y a visitas en las oficinas, cuando sea requerido;
- h) Verificar que todos los equipos eléctricos y aires acondicionados queden apagados, asimismo que las ventanas y puertas queden cerradas al finalizar la jornada de trabajo;
- i) Atender el teléfono cuando sea necesario;
- j) Mantener limpios y ordenados los utensilios e implementos que se utilizan en las reuniones de trabajo de la institución;
- k) Hacer uso óptimo de los utensilios e insumos de limpieza que se le brinden para el aseo y orden de las instalaciones;
- l) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- m) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- n) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- o) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- p) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

### (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Presidencia, Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas

**Externas:** Público que visita la Institución.

### (6) Perfil

#### Conocimientos

**Generales:** Atención al cliente.

**Específicos:** Limpieza de oficinas y equipo.

#### Otros

**Nivel educativo:** Tercer ciclo de educación básica.

**Experiencia:** un año en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, buenas relaciones interpersonales y servicio al cliente.

**Destrezas:** en el Manejo de equipo de limpieza.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona dinámica(o), responsable, honesta(o), proactiva(o), buenos principios morales y discrecionalidad en el manejo de la información, ética y buena presentación.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

### f) Trabajo en equipo:

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.

### g) Relaciones interpersonales:

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

### h) Cumplimiento de metas y objetivos:

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

## 7. Electricista

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

**(2) Propósito del puesto**

Instalar, reparar, dar mantenimiento a las instalaciones eléctricas de la infraestructura de la LNB y dar soporte técnico al sorteo en lo relacionado al sonido, a fin de lograr el óptimo funcionamiento.

**(3) Dimensiones del puesto**

**Recursos que administra:** Equipo y herramientas asignadas, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

**(4) Funciones**

- a) Revisión y mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de luminarias (reflectores, lámparas u otros, cambio de tubos, transformadores y acrílicos);
- b) Revisión y mantenimiento de sistemas eléctricos de rótulos en Oficinas Centrales y Agencias u otra propiedad de la LNB;
- c) Revisión y mantenimiento de sistemas eléctricos de equipo industrial LNB, ubicados en Edificios y Agencias;
- d) Mantenimiento de iluminación de Parques Interno y Externo LNB;
- e) Hacer nuevas instalaciones eléctricas, en Oficinas Centrales y Agencias;
- f) Señalizar y enfiñetar cada nueva instalación eléctrica, en los espacios que se ocupa dentro del tablero de protecciones;
- g) Realizar montaje y operación de consola de sonido en los sorteos y en todas las actividades institucionales;
- h) Realizar las instalaciones eléctricas necesarias para los sorteos que la LNB realice, implica la creación de acometida y bajada de suministro de energía para abastecer los diferentes equipos que se utilizan, en el desarrollo del sorteo; conectividad a líneas de suministro de energía 110-220 voltios, acometida del sistema de abastecimiento eléctrico; apoyo logístico al momento de imprevistos o contingencia, estas actividades pueden realizarse en centros comerciales, plazas, calles y otros espacios de acuerdo a necesidades y programación de sorteos;
- i) Realizar actividades de montaje y desmontajes de equipos pesados de sorteo, equipos eléctricos entre otros;
- j) Mantenimiento de plantas eléctrica de emergencia;
- k) Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la planta eléctrica;
- l) Participar en las actividades de traslado de productos de lotería;
- m) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- n) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- o) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- p) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- q) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

## (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Gerencias, Departamentos y demás unidades organizativas.

**Externas:** Con empresas que brinden mantenimiento eléctrico a la Institución.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Atención al cliente.

**Específicos:** Conocimientos generales de mantenimiento de instalaciones eléctricas; conocimiento de tableros, circuitos de luces, tomas y luminarias. Así como de circuitos de fuerza trifásicos y monofásicos; conocimiento de montaje y operación de equipos de sonido y audiovisuales, mantenimiento y reparaciones de claves de audio y video, entre otros de esta naturaleza.

### Otros

**Nivel educativo:** Certificado de noveno grado; con Carnet de electricista autorizado por la SIGET; vigente como mínimo de 4ª Categoría. Constancia de haber recibido Cursos de Instalación Eléctricas.

**Experiencia:** Dos años, en trabajos de instalaciones, mantenimiento y reparaciones eléctricas, mantenimiento de infraestructura física en general, entre otros de esta naturaleza.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Alto grado de servicio al cliente, diligente, facilidad de comunicación verbal, capacidad para determinar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones eléctricas.

**Destrezas:** en el manejo de equipo herramientas de mantenimiento y consolas de sonido.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Disponibilidad 100% al servicio de la Institución, buenas relaciones interpersonales, iniciativa, dinamismo, alto grado de responsabilidad, honestidad, proactividad y buenos principios morales, alto espíritu de colaboración.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

**e) Responsabilidad:**

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

**f) Trabajo en equipo:**

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.

**g) Relaciones interpersonales:**

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

**h) Cumplimiento de metas y objetivos:**

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

**8. Mensajero.**

**(1) Información general del puesto**

**Jefe inmediato:** Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

**(2) Propósito del puesto**

Proporcionar servicio de entrega de correspondencia interna, externa y realizar pagos que se le encomiende.

**(3) Dimensiones del puesto**

**Recursos que administra:** Motocicleta asignada, correspondencia oficial, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

**(4) Funciones**

- a) Recibir, organizar y distribuir correspondencia de las distintas áreas de la LNB, hacia instituciones externas y llevar un registro de la entrega.
- b) Organizar diariamente la ruta de distribución de correspondencia.
- c) Verificar las respectivas firmas y sellos de la entrega y recepción de correspondencia, en los diferentes lugares que visite.
- d) Realizar trámites de pago derivados de las obligaciones adquiridas por la Institución referente a planillas de fondos de pensiones, ISSS, INPEP; así como trámites bancarios que le sean encomendados.
- e) Revisar el adecuado funcionamiento del medio de transporte asignado y reportar fallas o desperfectos al Coordinador de Transporte.
- f) Realizar limpieza al equipo de transporte asignado.

- g) Comunicar a jefe(a) inmediato(a) sobre los inconvenientes que se presenten en la distribución de documentos.
- h) Colaborar en otras actividades del área de Servicios Generales cuando no está realizando distribución de correspondencia.
- i) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
- j) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
- k) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
- l) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.
- m) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Presidencia, Gerencias y demás unidades organizativas.

**Externas:** Con instituciones públicas y privadas.

#### **Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Atención al cliente.

**Específicos:** Nomenclatura de San Salvador y del interior del país, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.

##### **Otros**

**Nivel educativo:** Bachiller en cualquier opción.

**Experiencia:** 2 años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, para seguir instrucciones, iniciativa, agudeza visual y auditiva.

**Destrezas:** en el manejo de vehículos de transporte.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Disponibilidad 100% al servicio de la Institución, buenas relaciones interpersonales, iniciativa, dinamismo, alto grado de responsabilidad, honestidad, proactividad y buenos principios morales, alto espíritu de colaboración.

#### **(6) Competencias**

##### **a) Servicio al cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

##### **b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

- c) **Disciplina:**  
Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.
- d) **Uso de los recursos:**  
Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.
- e) **Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) **Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.
- g) **Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) **Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

## 9. Coordinador(a) de Transporte

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Coordinador(a) de Transporte.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

### (2) Propósito del puesto

Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el mantenimiento de los equipos de transporte y proporcionar oportunamente el servicio de transporte solicitado por las diferentes unidades organizativas, de acuerdo a las necesidades y disponibilidad del transporte.

### (3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Flotilla de vehículos al servicio de la institución, equipo 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.

### (4) Funciones

- a) Elaborar y ejecutar juntamente con el Jefe de Departamento de Servicios Generales el programa de mantenimiento del equipo de transporte;

- b) Programar semanalmente la asignación del servicio de transporte de acuerdo a solicitudes de las unidades organizativas o atender solicitudes no previstas, si cuenta con equipos y personal disponible;
- c) Coordinar y supervisar la entrega de cupones y consumo de combustible de acuerdo a solicitud de servicio de transporte y consumo de planta eléctrica;
- d) Asignar las actividades a motoristas y autorizar solicitudes de transporte;
- e) Informar mensualmente al jefe(a) inmediato(a) respecto a la ejecución del programa de mantenimiento y el servicio de transporte suministrado;
- f) Supervisar diariamente la limpieza de los vehículos;
- g) Aplicar controles, reglamento y normativa para el uso de vehículos oficiales;
- h) Tramitar la actualización de documentos de circulación de vehículos automotores institucionales;
- i) Elaborar y presentar a jefe(a) inmediato(a), informes de anomalías en las unidades de transporte;
- j) Implementar controles para el transporte de productos de lotería y la correspondencia que envían las agencias de la institución;
- k) Mantener con Logo institucional a los equipos de transporte;
- l) Participar en la elaboración del presupuesto anual de compra de combustible, llantas, baterías, etc.
- m) Informar al jefe(a) inmediato(a) de los daños ocasionados a las unidades de transporte por diversas circunstancias y realizar trámites para el uso del seguro;
- n) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- o) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- p) 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;
- q) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- s) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- t) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
- u) 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.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Presidencia, Gerencias, Unidades Asesoras y todas las unidades organizativas.

**Externas:** SERTRACEN, Ministerio de Hacienda, Corte de Cuentas de la República, Talleres automotrices y gasolineras.

#### **(6) Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, Legislación laboral, técnicas de negociación y resolución de conflictos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), 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.

**Específicos:** Conocimientos de mecánica general, nomenclatura de San Salvador y del interior del país, Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, sobre mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.

**Otros**

**Nivel educativo:** Técnico en mecánica automotriz o técnico industrial.

**Experiencia:** dos años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, habilidad para elaborar informes y reportes, disposición para trabajar en base a metas y objetivos, capacidad para trabajar en equipo, habilidad para dirigir personal, servicio al Cliente.

**Destrezas:** Poseer destrezas en el manejo de vehículos livianos.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona con buenas relaciones interpersonales, dinámica, responsable, de buenos principios morales, espíritu de servicio y acostumbrada a trabajar en base a resultados.

**(7) Competencias**

**a) Servicio al cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

**b) 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.

**c) Orientación a resultados:**

Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.

**d) Organización:**

Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.

**e) Responsabilidad:**

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

**f) 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, generando motivación y confianza.

**g) Manejo de conflictos:**

Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.

**h) Pensamiento estratégico:**

Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.

**i) 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.

**j) Trabajo en equipo:**

Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocado al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección.

**k) Relaciones interpersonales:**

Habilidad para socializar e implementar estrategias enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

**10. Transportista.**

**(1) Información general del puesto**

**Jefe inmediato:** Coordinador(a) de Transporte.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Servicios Generales y Apoyo Logístico.

**Gerencia:** Administrativa.

**(2) Propósito del puesto**

Brindar servicio de transporte de producto de lotería y otro documento de valor, transporte de personal en misiones oficiales.

**(3) Dimensiones del puesto**

**Recursos que administra:** Equipo de transporte asignado para misión oficial, información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo a las funciones que desempeña.

**(4) Funciones**

- a) Proporcionar servicio de transporte en forma oportuna y segura al personal, trasladar correspondencia, material y equipo de oficina;
- b) Trasladar de forma segura los productos de lotería a bodegas, agencias y puntos de venta;
- c) Trasladar y entregar la correspondencia a las diferentes agencias del interior del país y otras instituciones y llevar un control de la entrega;
- d) Recolectar en las diferentes agencias de la LNB, las cajas de productos de lotería sobrantes, verificando que estén debidamente selladas, así como, el reporte y ticket que detalla su contenido;
- e) Trasladar desde las agencias las cajas con producto sobrante hacia oficina central y entregarlas al Coordinador(a) de Distribución, cerciorándose de la recepción correspondiente;
- f) Revisar constantemente las condiciones mecánicas, agua, niveles de aceite, presión de aire de las llantas y el funcionamiento óptimo de los vehículos;
- g) Manejar los vehículos automotores en los términos que establece el Reglamento de Tránsito;
- h) Controlar el mantenimiento del vehículo asignado y reportar a Coordinador(a) de Transporte, desperfectos mecánicos o eléctricos en los vehículos de la Institución;
- i) Efectuar limpieza interior y exterior del vehículo asignado diariamente;
- j) Colaborar con la carga y descarga de materiales, especies fiscales o equipos en la unidad de transporte asignada;

- k) Apoyar en la carga y descarga del equipo de sorteo, así como, participar en la realización del mismo, cuando sea convocado;
- l) Aplicar reglamento, procedimientos y formularios establecidos por el (la) jefe(a) inmediato(a);
- m) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- n) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- o) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- p) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- q) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades Institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Unidades Asesoras, Nivel Ejecutivo, Mandos Medios, Nivel de Apoyo y Operativo.

**Externas:** Talleres Automotrices y Gasolineras.

#### **(6) Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Atención al cliente.

**Específicos:** Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial, mantenimiento preventivo vehículos, conocimiento de mecánica general, nomenclatura de San Salvador y del interior del país.

##### **Otros**

**Nivel educativo:** Tercer ciclo de educación básica.

**Experiencia:** dos años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, agudeza visual y auditiva.

**Destrezas:** en el manejo de vehículos automotores.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona responsable, amable, dinámica, honrada, de buenos principios morales y espíritu de servicio.

#### **(7) Competencias**

##### **a) Servicio al cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

##### **b) 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, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

- c) **Disciplina:**  
Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.
- d) **Uso de los recursos:**  
Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.
- e) **Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) **Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o 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 Institución.
- g) **Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) **Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

## VI. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
<p>Versión 01 Presidente Institucional</p>	<p>Actualización del Manual de Puestos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, que formaba parte del <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CÓDIGO 830 000 de fecha 03/11/2021</b>, el cual integraba a todas las Unidades Organizativa de la LNB, a partir de esta nueva versión quedan separadas cada una de las Unidades Organizativas.</p> <p><b>Puestos eliminados:</b> No Aplica.</p> <p><b>Cambios realizados:</b> Se incorpora al puesto de Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, las funciones: Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda; Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios; Elaborar, presentar y ejecutar el Plan de mantenimiento de infraestructura, transporte, mobiliario y equipo de oficina; Supervisar los servicios externos varios, de limpieza y de mantenimiento prestados a la LNB por las empresas subcontratadas y elaborar informes</p> <p>Se actualiza todas funciones del Descriptor de Puestos del Colaborador Administrativo.</p>

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
	Fecha de vigencia del presente manual: 22 de junio de 2022. Técnico asignado: Patricia Orellana.

