CÓDIGO 830 018
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
DEPARTAMENTO DE CANALES DE COMERCIALIZACIÓN.

AUTORIZADO:	FIRMA Y SELLO
Ing. Javier Milián Presidente Institucional	
Fecha de creación:	16 de enero de 2023
Fecha de última modificación:	N/A
Fecha de vigencia:	1 de febrero de 2023
Versión:	01
FIRMAS DE VALIDACIÓN	
REVISADO:	FIRMA Y SELLO
Licda. Mónica Vaquero Jefa de Planificación, Género y Medio Ambiente.	
RESPONSABLE DEL PROCESO (N° 1):	FIRMA Y SELLO
Lic. Fernando López Gerente Comercial	
RESPONSABLE DEL PROCESO (N° 2):	FIRMA Y SELLO
Javier Pérez Rivas Jefe del Departamento de Canales de Comercialización.	

Contenido

I. GENERALIDADES 1
II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA 4
III. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL 4
IV. POLÍTICAS 5
1. General 5
2. Específicas 5
3. Creación de puestos de trabajo 5
4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo 5
V. DESCRIPCIONES DE PUESTOS 6
1. Jefe(a) del Departamento de Canales de Comercialización 6
2. Técnico(a) de Comercialización 8
3. Colaborador(a) de Canales de Comercialización 11
VI. CONTROL DE VERSIONES 13

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 Canales de Comercialización; la identificación de los puestos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y especificos que se requieren para desempeñar los cargo.

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

2. Base Legal

El presente 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 Especificas de la Lotería Nacional de Beneficencia; el Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos; y al Organigrama Funcional de la LNB vigente.

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 especificos del personal que conforma el Departamento de Canales de Comercialización.

3.2 Especificos

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; y
e) Proporcionar perfil idóneo para la selección de personal, de acuerdo con los requerimientos de cada puesto de trabajo.

4. Alcance

El presente Manual comprende todos los puestos de trabajo que conforman el Departamento de Canales de Comercialización.

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) 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.

d) DESCRIPTOR DE PUESTOS:
Documento que permite establecer requisitos, funciones, relaciones de autoridad y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo.

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

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) MANEJO DE CONFLICTOS:
Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.

j) 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.

k) PENSAMIENTO ESTRATÉGICO:
Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.

l) ORIENTACIÓN A RESULTADOS:
Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.

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

n) PUESTO DE TRABAJO:
Conjunto de tareas y responsabilidades que debe ejecutar el empleado.

o) 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.

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

q) 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.

r) RAPIDEZ DE APRENDIZAJE:
Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.

s) SERVICIO AL CLIENTE:
Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

t) 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 con situaciones previstas o imprevistas que se presenten.

u) 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 enfocado al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección y de la Institución.

v) 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.

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 Especificas 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 Procedimientos Administrativos;
b) Ley Acceso a la Información Pública; y
c) Ley de Ética Gubernamental.

III. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL.

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 proceso bajo su responsabilidad; y
e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo y coordinar con los involucrados en el proceso.

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; y
c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

IV. POLÍTICAS

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 Canales de Comercialización.

(1) Información general del puesto

Jefe inmediato: Gerente(a) Comercial.

Puestos que supervisa: Técnico(a) de Comercialización, Colaborador(a) de Canales de Comercialización.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar la implementación de estrategias encaminadas a generar y mantener nuevos canales de comercialización, buscando llegar a nuevos segmentos de mercado, promoviendo el incremento en ventas y dando el respectivo seguimiento a los planes, acciones y programas ejecutadas.

(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 a las funciones que desempeña, personal a su cargo.

(4) Funciones

a) Elaborar, ejecutar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo y Presupuesto del Departamento;
b) Diseñar, ejecutar y evaluar los planes, programas de ventas y actividades de los puntos de venta;
c) Coordinar y formalizar alianzas y convenios comerciales y de cooperación con sector público y privado para la promoción y venta de productos de lotería en puntos de venta y kioscos;
d) Gestionar y coordinar la participación de la Institución en ferias y eventos para comercializar los productos de lotería y promocionar beneficios de ser agente vendedor de lotería;
e) Definir las estrategias comerciales para la apertura, reubicación y cierre de puntos de venta en diferentes lugares del país;
f) Diseñar y ejecutar estrategias para incrementar la cartera de clientes(as) de productos de lotería;
g) Dirigir y controlar el desarrollo de nuevos canales de comercialización para productos de lotería;
h) Desarrollar, modernizar y diversificar los canales de comercialización de productos de lotería;

i) Establecer los términos y condiciones de venta de productos de lotería en puntos de venta y kioscos;
j) Establecer indicadores de gestión que permitan medir los resultados de crecimiento desarrollo, modernización y diversificación de los canales de comercialización;
k) Diseñar y establecer metas e incentivos de venta por puntos de venta y kiosco;
l) Diseñar programa de capacitación continua de atención al cliente y promoción de productos de lotería dirigido a puntos de venta y kioscos;
m) Establecer un canal efectivo de comunicación continua con los clientes para informarles sobre las caracteristicas de los productos, así como de las promociones activas;
n) Supervisar las capacitaciones a nueva fuerza de ventas y propietarios de nuevos puntos de venta para reforzar el conocimiento sobre los productos de lotería;
o) Coordinar con las jefaturas correspondientes las promociones y operaciones de comercialización para los nuevos canales aperturados;
p) Establecer los controles y estadísticas necesarias para dar seguimiento a las ventas;
q) Garantizar el óptimo funcionamiento y operatividad de los canales de venta, buscando la rentabilidad del negocio favorable para LNB;
r) Identificar, implementar, ejecutar y evaluar mejoras a los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, a fin de lograr su eficiencia;
s) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
t) 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 con la adquisición de obras, bienes y servicios;
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) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
w) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
x) 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;
y) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
z) 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: Con todas las áreas de la Institución.

Externas: Distribuidores de productos de Lotería, Corte de Cuentas, empresas de auditoría externa, entre otras.

(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: Indicador de gestión, análisis de costo/beneficio, estrategias de venta, investigación de Mercado, diseño de propuestas de reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, negociación y fidelización de clientes, atención al cliente, técnicas de Ventas y Marketing, métodos de control estadísticos.

- Nivel educativo: Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia: Tres años de experiencia en puestos similares.
- Género: Indiferente.
- Habilidades: Capacidad de análisis de datos y síntesis, habilidad de negociación, liderazgo, orientado(a) a objetivos, capacidad para trabajar en un ambiente dinámico de equipo, propositivo(a), capacidad para dar cumplimiento a metas y objetivos.
- Destrezas: Facilidad de expresión verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo informático.
- Disponibilidad para viajar: Sí.
- Competencias: servicio al cliente, manejo de la presión, orientación a resultados, organización, responsabilidad, liderazgo, manejo de conflictos, pensamiento estratégico, toma de decisiones, trabajo en equipo.
- Otras: relaciones interpersonales, buena presentación, ética profesional.

2. Técnico(a) de Comercialización

(1) Información general del puesto

Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Canales de Comercialización.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Contribuir al crecimiento de ventas de los diferentes productos de Lotería de la Institución por medio de la apertura de nuevos puntos de venta y garantizar las relaciones comerciales con clientes en el mediano y largo plazo; así como proponer y ejecutar planes y acciones para el desarrollo y fortalecimiento de nuevos canales de comercialización de productos de lotería.

(3) Dimensiones del puesto

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

(4) Funciones

a) Ejecutar estrategias y acciones para la apertura de nuevos canales de comercialización y el mantenimiento y desarrollo de los existentes, en conjunto con la Jefatura de Canales de comercialización;
b) Realizar prospección de clientes potenciales por zona geográfica para la comercialización de productos de lotería;
c) Cumplir con las metas de apertura de nuevos puntos de venta que sean establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
d) Cumplir con las metas de venta establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
e) Distribuir los productos de lotería a los puntos de venta asignados;
f) Registrar y realizar funciones operativas relacionadas con la venta de productos de lotería de forma oportuna;
g) Realizar visitas de supervisión y seguimiento a cada punto de venta para garantizar el buen funcionamiento de estos y elaborar informe de cada una de ellas;
h) Elaborar documentos o presentaciones sobre el negocio de productos de lotería que se ofrecerá a clientes potenciales (vendedores, cadenas comerciales, tiendas de conveniencia, empresas, administradores de puntos de ventas, etc.);
i) Gestionar la formalización de negociones con los clientes o empresas, a través de los documentos correspondientes y dar el seguimiento para la elaboración y firma del contrato cuando aplique;
j) Registrar a nuevos clientes y mantener actualizado el registro de clientes y canales de comercialización, de acuerdo con las gestiones realizadas (Agentes vendedores: inscritos, activos; canales de comercialización; entregas y despachos de producto, puntos de venta funcionando, en negociación, en formalización de contrato, etc.);
k) Capacitar clientes y a su personal, sobre el negocio de productos de lotería;
l) Elaborar controles estadísticos que reflejen el funcionamiento, rendimiento y resultados de cada punto de venta;
m) Llevar control del trabajo de campo realizado por medio de bitácoras de visitas de clientes;
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 Púbica, en relación con la adquisición de obras, bienes y servicios;

p) Participar en actividades promocionales de los productos de Lotería;
q) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
r) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
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 organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
u) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre; y
v) Cumplir con cualquier actividad que se le asigne en función de las necesidades de su área de trabajo y de la LNB.

(5) Entorno laboral (Relaciones)

Internas: Con todas las áreas de la Institución.

Externas: Con diferentes instituciones del Estado, empresas privadas y público en general.

(6) Perfil

- Conocimientos

  Generales: Análisis e interpretación de datos, elaboración de Informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

  Específicos: Elaboración de planes de trabajo, proyecciones de venta, estrategias comerciales, investigaciones de mercado, elaboración de presupuesto, reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, negociación y fidelización de clientes.

- **Nivel educativo**: De preferencia estudiante universitario de Técnico o Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas, Ventas o carreras afines.
- **Experiencia**: De preferencia 2 años en ventas, atención al cliente o puestos similares.
- **Género**: Indiferente.
- **Habilidades**: Capacidad de análisis de datos y síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad de negociación, liderazgo, orientado a objetivos, capacidad para trabajar en un ambiente dinámico de equipo, propositivo, capacidad para dar cumplimiento a metas y objetivos, poseer licencia para conducir.
- **Disponibilidad para viajar**: Sí.

- **Competencias**: servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, rapidez de aprendizaje, cumplimiento de metas y objetivos.
- **Otras**: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

3. Colaborador(a) de Canales de Comercialización

(1) Información general del puesto

Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Canales de Comercialización.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Apoyar al Departamento de Canales de Comercialización en diferentes actividades operativas y administrativas para contribuir al crecimiento de ventas de los diferentes productos de Lotería de la Institución por medio de la apertura de nuevos puntos de venta, garantizar las relaciones comerciales con clientes en el mediano y largo plazo; así como acciones para el desarrollo y fortalecimiento de nuevos canales de comercialización de productos de lotería.

(3) Dimensiones del puesto

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

(4) Funciones

a) Ejecutar estrategias y acciones para la apertura de nuevos canales de comercialización y el mantenimiento de los existentes, en conjunto con la Jefatura de Canales de comercialización;
b) Elaborar documentos o presentaciones sobre el negocio de productos de lotería que se ofrecerá a clientes potenciales (Puntos de venta, emprendedores, kioscos, etc.);
c) Registrar a nuevos clientes en el Sistema Comercial;
d) Cumplir con las metas establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
e) Realizar los procesos en el Sistema Comercial de todas las actividades relacionadas con la distribución de producto a puntos de venta (toma de pedidos, realizar despachos y liquidación de producto, etc.);
f) Brindar seguimiento a clientes(as) de productos de lotería a través de supervisiones e informes;

g) Mantener registró actualizado de clientes y canales de comercialización, de acuerdo con las gestiones realizadas (puntos de venta, kioscos u otros canales de venta: funcionando, en negociación o formalización de contrato, etc.);
h) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos del Departamento de Canales de Comercialización, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
i) Participar en actividades promocionales de los productos de Lotería;
j) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
k) 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 Púbica, en relación con la adquisición de obras, bienes y servicios;
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; y
p) Cumplir con cualquier actividad que se le asigne en función de las necesidades de su área de trabajo y de la LNB.

(5) Entorno laboral (Relaciones)

Internas: Con todas las áreas de la Institución.

Externas: Con diferentes instituciones del Estado, empresas privadas y público en general.

(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: Conocimientos básicos sobre elaboración de planes de trabajo, proyecciones de venta, estrategias comerciales, investigaciones de mercado, elaboración de presupuesto, reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, negociación y fidelización de clientes.

- Nivel educativo: De preferencia estudiante universitario de Técnico o Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas, Ventas o carreras afines.

- **Experiencia**: De preferencia 2 años en ventas, atención al cliente o puestos similares.
- **Género**: Indiferente.
- **Habilidades**: Cálculo numérico, capacidad de análisis y evaluación, redacción de informes técnicos, habilidad de negociación, facilidad de comunicación verbal y escrita.
- **Disponibilidad para viajar**: Sí.
- **Competencias**: servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, rapidez de aprendizaje, cumplimiento de metas y objetivos.
- **Otras**: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

VI. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Presidente Institucional	Actualización del Manual de Puestos Departamento de Canales de Comercialización, que formaba parte del **MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CÓDIGO 830 000 de fecha 03/11/2021**, 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. **Puestos creados**: No aplica. **Cambios realizados**: Se incorpora al puesto de Jefe de Canales de Comercialización, las siguientes 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. Se actualizaron todas las funciones de: Técnico de Comercialización y Colaborador de Canales de Comercialización. Fecha de vigencia del presente manual: 1 de febrero de 2023. Técnico asignado: Patricia Orellana.