



CÓDIGO 830 027
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL
DEPARTAMENTO DE AGENCIAS.

CONTENIDO

FIRMA Y SELLO DE AUTORIZADO:	
  Javier Milán Presidente Institucional	
Fecha de vigencia:	05 de febrero de 2024
Versión:	03
FIRMAS DE VALIDACIÓN	
FIRMA Y SELLO DE REVISADO DEL PROCESO:	
  Mónica Vaquero Gerente de Desarrollo y Planificación Institucional.	
FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO:	
  Yamileth Díaz Gerente de Operaciones.	
FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DEL SUB-PROCESO:	
  Marjorie González Jefa del Departamento de Agencias.	

- I. GENERALIDADES..... 1
 - 1. Introducción..... 1
 - 2. Base Legal..... 1
 - 3. Objetivos..... 1
 - 4. Alcance 1
 - 5. Definiciones..... 1
- II. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL..... 3
- III. LINEAMIENTOS..... 4
- IV. DESCRIPTORES DE PUESTOS..... 5
 - 1. Jefatura del Departamento de Agencias..... 5
 - 2. Técnico de Agencias..... 7
 - 3. Encargada de Créditos y Recuperación de Mora..... 9
 - 4. Jefatura Regional de Agencias..... 11
 - 5. Encargado de Agencia (Encargado de Atención al Cliente III)..... 13
 - 6. Encargado de Mini Agencia (Encargado de Atención al Cliente II)..... 15
 - 7. Encargado de atención al cliente..... 17
- V. CONTROL DE VERSIONES..... 19



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 conforman el Departamento de Agencias; la identificación de los puestos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y específicos que se requieren para desempeñar el cargo.

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 Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia; el Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos; y al Organigrama Funcional de la LNB.

3. Objetivos

3.1 General

Establecer una descripción clara y concreta de las funciones, perfil académico, experiencia laboral, relaciones de autoridad y los conocimientos generales y específicos del personal que conforman el Departamento de Agencias.

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 presente Manual de puestos comprende a todos los puestos de trabajo que conforman el Departamento de Agencias y de todas aquellas unidades organizativas involucradas

5. Definiciones

- a) **Activo Fijo:** bienes muebles e inmuebles de larga duración destinados a las actividades de producción y servicio institucional.
- 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, jefaturas y con 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. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL.

1. De las Gerencias, Jefaturas y Responsables del Proceso.

- a) Solicitar, a través del formulario "Solicitud de mejora al proceso de trabajo" (F-800-01) a la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, 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; y
- e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo y coordinar con los involucrados en el proceso.

2. Del personal de las Gerencias, Departamentos y Unidades involucradas 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.

III. LINEAMIENTOS

1. General

La Jefatura de Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, 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. Específicos

- a) Cada empleado contratado por la Lotería debe conocer en detalle la descripción del puesto al cual pertenece;
- b) Los Gerentes o Jefaturas son responsables que los empleados bajo su coordinación conozcan las descripciones asociadas a sus respectivos puestos; y
- c) Los Gerentes o Jefaturas 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 la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional.

3. Creación de puestos de trabajo

- a) Cuando se requiera cubrir un nuevo puesto, el Gerente o Jefatura debe elaborar el perfil correspondiente y apoyarse con el Departamento de Recursos Humanos y la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional para gestionar la creación del puesto; debiendo verificar previamente que el puesto no exista; y
- b) Cada Gerente o Jefatura, enviará las funciones preliminares a la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, 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) Las Gerencias o las Jefaturas, antes de iniciar la modificación o eliminación de un puesto de trabajo, deben solicitar el documento autorizado a la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional; y
- b) El Gerente o Jefatura solicitará apoyo al Departamento de Recursos Humanos y a la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, 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.



IV. DESCRIPTORES DE PUESTOS.

1. Jefatura del Departamento de Agencias.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente de Operaciones.

Puestos que supervisa: Técnico de Agencias, Coordinadora de Créditos y Recuperación de Mora, Jefatura Regional de Agencias, Encargado de Agencia, Encargado de Mini Agencia, Encargado de atención al cliente.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

Planificar, organizar, dirigir y coordinar las acciones relacionadas con la operatividad de las Agencias de la LNB, garantizando una administración adecuada con los controles efectivos para lograr los objetivos y metas de venta; reclutamiento de Agentes Vendedores; y la gestión de créditos y recuperación de mora.

(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 y personal a su cargo.

(4) Funciones

- a) Elaborar el Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo;
- b) Garantizar el inicio y cierre de operaciones diarias en todas las agencias en los horarios establecidos;
- c) Planificar, organizar y dirigir las operaciones de ventas de productos de lotería en las agencias de la Institución;
- d) Supervisar la gestión de la cartera de créditos de la Institución y la gestión de recuperación de la mora;
- e) Diseñar estrategias para incrementar el número de Agentes Vendedores inscritos;
- f) Supervisar en coordinación con las jefaturas regionales la operatividad de las agencias y garantizar el cumplimiento de las supervisiones programadas;
- g) Definir, establecer y dar seguimiento a las metas de venta por tipo de producto para todas las agencias;
- h) Implementar acciones para la mejora de atención al cliente en las agencias;
- i) Presentar informes de resultados de la gestión, en cumplimiento al plan de trabajo;
- j) Analizar las estadísticas de venta por agencia, por producto, por sorteo y por agente vendedor para proponer acciones para incremento de ventas a la Gerencia de Operaciones y Gerencia Comercial;
- k) Supervisar en coordinación con las jefaturas regionales el adecuado registro y control de agentes vendedores inscritos, en cada una de las agencias;
- l) Analizar las solicitudes de créditos de Productos de Lotería e integrar el Comité de Créditos;
- m) Proponer mejoras a los procesos de distribución y abastecimiento de productos de lotería;
- n) Evaluar periódicamente la factibilidad de apertura, traslado o supresión de agencias de la LNB;
- o) Proponer incentivos por cumplimiento de metas para los agentes vendedores;



- p) Garantizar, en coordinación con las jefaturas regionales, la remisión oportuna al Departamento de Distribución de Productos el sobrante de producto de cada sorteo;
- q) Garantizar la capacitación para Agentes Vendedores que incluya componentes de Juego Responsable;
- r) Garantizar que el personal de agencias cumpla con los procedimientos establecidos para el área;
- s) Autorizar a través del Sistema Comercial las transferencias de productos entre agencias;
- t) Elaborar especificaciones técnicas de bienes y servicios a adquirir o contratar y administrar las órdenes de compra y contratos, cuando se le asigne;
- 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) Identificar, evaluar e implementar mejoras en los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, a fin de lograr su eficiencia;
- w) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- x) Garantizar la organización, digitalización, resguardo, actualización y conservación de los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo;
- y) Mantener la confidencialidad de la información Institucional y de datos personales de agentes vendedores que administre; y
- z) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(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 Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

Conocimientos Específicos: Análisis de costo beneficio, técnicas de ventas y marketing, técnicas de negociación, administración de contratos, administración de personal, métodos de control estadísticos, administración de cartera de créditos y Mora, negociación y fidelización de clientes, atención al cliente.

Nivel educativo: Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Experiencia: De preferencia tres años en puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Dirección de personal, habilidad para tratar al público, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad para realizar cálculos numéricos, capacidad de análisis y síntesis, enfocado 100% a sus funciones.

Destrezas: En el manejo de equipo informático y de oficina.

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, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

Otras: buena presentación, ética profesional.

2. Técnico de Agencias.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura de Agencias.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

Apoyar a la Jefatura de Agencias en la supervisión de la operatividad de las agencias, en la elaboración de informes técnicos y en el registro de estadísticas de ventas de productos de lotería.

(3) Dimensiones del puesto

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

(4) Funciones

- a) Apoyar en la elaboración del Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área y en el seguimiento y actualización de estos;
- b) Recibir y gestionar la correspondencia remitida por parte de las unidades organizativas;
- c) Apoyar en la supervisión de la operatividad de las agencias;
- d) Elaborar instrumentos para recolección de información sobre atención al cliente en agencias;
- e) Apoyar en la elaboración de material para capacitación de Agentes Vendedores;
- f) Apoyar con la coordinación, logística y registro de asistencia de las reuniones con el personal de agencias y con los Agentes Vendedores y elaborar las actas de dichas reuniones;
- g) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;
- h) Realizar supervisiones a las agencias cuando sea expresamente delegado por la Jefatura del Departamento de Agencias;
- i) Participar en actividades para incrementar número de Agentes Vendedores Inscritos;
- j) Apoyar en las gestiones requeridas para la apertura o traslado de Agencias;
- k) Elaborar informe semanal de todas las actividades realizadas por el Departamento;
- l) Realizar trámites para beneficios de los Agentes Vendedores solicitados por las agencias;
- m) Apoyar en logística de actividades benéficas para agentes vendedores;
- n) Cubrir temporalmente las funciones de encargado de atención al cliente o encargado cuando le sea requerido por la Jefatura del Departamento de Agencias;



- o) Dar seguimiento al funcionamiento administrativo y operativo de todas las agencias;
- p) Realizar gestiones administrativas y de personal relacionadas con el área;
- q) Autorizar a través del Sistema Comercial las transferencias de productos entre agencias;
- r) Remitir diariamente los reportes de a) pólizas de pago de premios; y b) ingresos por ventas de producto y recuperación de créditos al Departamento de Presupuesto;
- s) Colocar en estado de "Producto disponible para venta" el sorteo de LOTRA correspondiente, un día antes del inicio de la venta de este;
- t) Participar en actividades para promocionar la venta de los productos de Lotería;
- u) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- v) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- w) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- x) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre; y
- y) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(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.

Conocimientos Específicos: Elaboración de planes de trabajo, proyecciones de venta, elaboración de presupuesto, reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, administración de personal, administración de cartera de clientes, créditos y cobranza, atención al cliente.

Nivel educativo: Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: De preferencia dos años en puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Capacidad de síntesis y análisis de datos, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad de negociación, capacidad para trabajar en un ambiente dinámico de equipo, propositivo, poseer licencia para conducir.

Destrezas: en el uso de equipo de oficina e informático.

Disponibilidad para viajar: Si.

Competencias: Servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, rapidez de aprendizaje, relaciones interpersonales, cumplimiento de metas y objetivos.

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.



3. Encargada de Créditos y Recuperación de Mora.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura de Agencias.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

Realizar la gestión de solicitudes para el otorgamiento de créditos, de acuerdo con la normativa vigente; ejecutar de forma eficiente las actividades de asesoramiento a clientes en mora de la LNB para ofrecerles opciones o alternativas que solventen sus deudas; así como también, la administración de créditos personales de empleados de la Institución.

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: 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.

(4) Funciones

- a) Analizar las solicitudes de créditos de Productos de Lotería e integrar el Comité de Créditos cuando aplique;
- b) Verificar la documentación de solicitudes de créditos y preparar los expedientes para someterlos a aprobación del Comité de Créditos;
- c) Convocar a los integrantes del Comité de Créditos para análisis de solicitudes cuando aplique y notificar a los interesados la resolución emitida;
- d) Elaborar las actas del Comité de Créditos;
- e) Ingresar y actualizar en el Sistema Comercial los créditos otorgados;
- f) Controlar la cartera de créditos de agentes vendedores mayoristas y mantener una clasificación de los usuarios de créditos;
- g) Proponer opciones de pago a los Agentes Vendedores en mora, según normativa autorizada;
- h) Realizar la gestión de cobro a los Agentes Vendedores para la recuperación de la cartera morosa;
- i) Mantener actualizado la normativa de créditos y de gestión de cobros;
- j) Divulgar los instrumentos de créditos en las agencias, kioscos y demás distribuidores de los productos de lotería, cuando corresponda;
- k) Gestionar la cartera de créditos autorizados y cartera de créditos en mora, con base a la normativa vigente;
- l) Elaborar informes sobre el comportamiento de los créditos y de la cartera de mora, así como de las acciones de recuperación, y remitirlos a la jefatura inmediata;
- m) Proponer la liquidación contable de créditos irrecuperables;
- n) Proponer procedimientos para el otorgamiento y recuperación de créditos;
- o) Trabajar en conjunto con la Unidad de Tecnologías de la Información sobre mejoras y cambios en la evaluación y manejo de créditos;
- p) Emitir las constancias de ingresos por ventas de los productos de lotería a los agentes vendedores;



- q) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes o servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;
- r) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- 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 del sorteo cuando se le convoque o delegue;
- 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; y
- w) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Elaboración de planes y presupuestos, 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 Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

Conocimientos Específicos: Otorgamiento y administración de créditos, análisis de la cartera de créditos, evaluación de la morosidad, gestión de cobros y recuperación de mora.

Nivel educativo: Estudiante universitario de tercer año en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carreras afines.

Experiencia: Dos años de experiencia en 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.

Destrezas: En el manejo de equipo informático.

Disponibilidad para viajar: Si.

Competencias: servicio al cliente, manejo de la presión, orientación a resultados, organización, responsabilidad, liderazgo, manejo de conflictos, pensamiento estratégico, relaciones interpersonales, toma de decisiones, trabajo en equipo.



Otras: buena presentación, ética profesional.

4. Jefatura Regional de Agencias.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura de Agencias.

Puestos que supervisa: Encargado de Agencia, Encargado de Mini Agencia, Encargado de atención al cliente.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

Administrar y supervisar la operatividad de las agencias bajo su responsabilidad; coordinar el personal bajo su cargo; supervisar el logro de objetivos y el cumplimiento de metas de ventas por agencia; desarrollar y supervisar las actividades relacionadas con las operaciones de facturación, ventas al contado y al crédito, y el pago de premios en agencias; así como realizar las acciones necesarias para incrementar el número de Agentes Vendedores.

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Cantidad de producto asignado, equipo informático, POS, lectores de código de barra, caja chica, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

(4) Funciones

- a) Elaborar y dar seguimiento al Presupuesto Anual y Plan de Trabajo;
- b) Elaborar los informes que la Jefatura inmediata le solicite;
- c) Proponer estrategias que contribuyan al cumplimiento de las metas de venta y de reclutamiento y dar seguimiento a estas;
- d) Brindar buena atención al cliente y brindar información disponible sobre juego responsable a los agentes vendedores;
- e) Efectuar, oportunamente, el cambio de roles y traslado de agencia de usuarios o personal a su cargo en el sistema;
- f) Cumplir con lo establecido en los procedimientos del área;
- g) Supervisar las agencias de su zona, según lo establecido en el cronograma por la jefatura inmediata, aplicando el procedimiento correspondiente;
- h) Garantizar que los Encargados de Agencia cumplan con los registros y controles establecidos según la normativa, dando seguimiento a inconsistencias y liquidación de asuntos pendientes;
- i) Garantizar el correcto cierre de operaciones de la agencia al final de la jornada laboral, generando los reportes correspondientes;
- j) Realizar requerimientos y liquidaciones de caja chica, conforme a normativa y procedimientos vigentes;



- k) Autorizar oportunamente las transferencias de productos a fin de mantener existencias de productos en las Agencias;
- l) Efectuar los pagos de premios a los ganadores con base a la normativa vigente;
- m) Divulgar y cumplir las disposiciones emitidas por la Gerencia de Operaciones; así como; asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución y efectuar reuniones periódicas con el personal de agencias bajo su cargo;
- n) Efectuar visitas a los clientes actuales y potenciales en coordinación con los Encargados de agencia, con el fin de mejorar la atención al cliente y el cumplimiento de meta de venta;
- o) Autorizar la cantidad de series que se podrá otorgar como venta al crédito a un Agente Vendedor, cumpliendo con lo establecido en la normativa de crédito autorizado; y llevar el registro y control de clientes con crédito automático, instantáneo y tradicional cuando aplique;
- p) Administrar el recurso humano bajo su responsabilidad, velando por el buen desempeño de cada uno de ellos; asimismo; de manera adecuada y responsable el vehículo asignado a la agencia cuando aplique;
- q) Elaborar las especificaciones técnicas de bienes o servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean asignadas;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o delegue;
- 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) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- u) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- v) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- w) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(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 Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

Conocimientos Específicos: Análisis de costo beneficio, técnicas de ventas y marketing, métodos de control estadísticos, técnicas de negociación y fidelización de clientes, administración de personal, finanzas, administración de cartera de clientes, créditos y cobranza, atención al cliente.

Nivel educativo: De preferencia Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines.

Experiencia: De preferencia tres años en puestos similares.

Género: Indiferente.



Habilidades: Habilidad para tratar con el público, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad para realizar cálculos numéricos.

Destrezas: En el manejo de equipo informático y de oficina.

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, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

Otras: buena presentación, ética profesional.

5. Encargado de Agencia (Encargado de Atención al Cliente III)

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura Regional de Agencias.

Puestos que supervisa: Encargado de atención al cliente.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

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

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Productos de lotería asignados, equipo informático, POS, lectores de código de barra, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

(4) Funciones

- a) Ejecutar las actividades del Plan Anual de Trabajo;
- b) Coordinar las actividades de la agencia y administrar el personal bajo a su cargo;
- c) Brindar buena atención al cliente y brindar información disponible sobre juego responsable a los agentes vendedores;
- d) Recibir la asignación de productos de lotería y realizar la solicitud de transferencia oportunamente;
- e) Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas de ventas y cuotas de reclutamiento de agentes vendedores;
- f) Realizar diariamente el cierre de caja y verificar que coincida el inventario de productos de lotería físico con detallado en el Sistema Comercial;



- g) Efectuar los pagos de premios de acuerdo con normativa vigentes y remitir al Departamento de Contabilidad los paquetes de boletos y vigésimos pagados debidamente perforados;
- h) Cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y de mercadeo de los productos de lotería;
- i) Efectuar visitas a clientes actuales y potenciales en coordinación con la Jefatura Regional de Agencia, con el fin de mejorar la atención al cliente y cumplimiento de metas;
- j) Cumplir con las normativas autorizadas para el otorgamiento de crédito e integrar el comité de créditos cuando aplique;
- k) Llevar el control de clientes con crédito automático, instantáneo y tradicional cuando aplique; así como, efectuar las acciones administrativas para la recuperación de mora que le corresponden;
- l) Preparar y presentar informes que se les solicite sobre la agencia a su cargo e Informar los resultados de venta y el impacto que las promociones y la publicidad han tenido en las ventas en su agencia;
- m) Remitir al Departamento de Distribución de Productos el producto de lotería sobrante y generar el informe correspondiente;
- n) Elaborar requisiciones de material y equipo para la Agencia en el tiempo establecido;
- o) Asignar en el Sistema Comercial un código a un nuevo agente vendedor y llevar el registro y control de los Agentes Vendedores inscritos, la integración y foliación del expediente;
- p) Elaborar informes diarios de ingresos y egresos;
- q) Cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes Agencias, cuando sea requerido por la jefatura inmediata;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o delegue;
- s) Asistir a las reuniones convocadas por las Jefaturas o Gerencias de la Institución;
- t) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados;
- 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) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- w) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice; y actividades promocionales cuando sea convocado por la Jefatura Inmediata;
- x) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre; y
- y) Realizar otras actividades asignadas por la Jefatura Inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(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 Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

Conocimientos Específicos: Técnicas de ventas y marketing, métodos de control estadísticos, técnicas negociación y fidelización de clientes, administración de personal, finanzas, administración de cartera de clientes, créditos y cobranza, atención y servicio al cliente.



Nivel educativo: De preferencia con estudios universitarios en cualquier carrera de Licenciatura o experiencia en cargos de atención al cliente.

Experiencia: De preferencia un año en puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Cálculo numérico, trato con el público, facilidad de expresión verbal, capacidad de análisis, manejo de vehículo automotor, capacidad de análisis en informes contables.

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

Disponibilidad para viajar: Si.

Competencias: Servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, rapidez de aprendizaje, relaciones interpersonales, cumplimiento de metas y objetivos.

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

6. Encargado de Mini Agencia (Encargado de Atención al Cliente II)

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura Regional de Agencias.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

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

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Producto asignado, equipo informático, POS, lectores de código de barra, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

(4) Funciones

- a) Ejecutar las actividades del Plan Anual de Trabajo;
- b) Coordinar las actividades de la agencia a su cargo;
- c) Brindar buena atención al cliente y brindar información disponible sobre juego responsable a los agentes vendedores;
- d) Recibir la asignación de productos de lotería y realizar la solicitud de transferencia oportunamente;
- e) Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas de ventas y cuotas de reclutamiento de Agentes Vendedores;
- f) Realizar diariamente el cierre de caja y verificar que coincida el inventario de productos de lotería físico con el detallado en el Sistema Comercial;



- g) Efectuar los pagos de premios de acuerdo con normativa vigentes y remitir al Departamento de Contabilidad los paquetes de boletos y vigésimos pagados debidamente perforados;
- h) Cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y de mercadeo de los productos de lotería;
- i) Efectuar visitas a clientes actuales y potenciales en coordinación con la Jefatura Regional de Agencia, con el fin de mejorar la atención al cliente y cumplimiento de metas;
- j) Cumplir con las normativas autorizadas para el otorgamiento de crédito e integrar el comité de créditos cuando aplique;
- k) Llevar el control de clientes con crédito automático, instantáneo y tradicional cuando aplique; así como, efectuar las acciones administrativas para la recuperación de los créditos en mora que le corresponden;
- l) Preparar y presentar informes que se les solicite sobre la agencia a su cargo e Informar los resultados de venta y el impacto que las promociones y la publicidad han tenido en las ventas en su agencia;
- m) Remitir al Departamento de Distribución de Productos el producto de lotería sobrante y generar el informe correspondiente;
- n) Elaborar las requisiciones de material y equipo para la Agencia en el tiempo establecido;
- o) Asignar en el Sistema Comercial un código a un nuevo Agente Vendedor y llevar registro y control del agente vendedor inscrito, la integración y foliación de expediente;
- p) Elaborar los informes diarios de ingresos y egresos;
- q) Cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes Agencias, cuando sea requerido por la Jefatura inmediata;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de los sorteos cuando se le convoque o delegue;
- s) Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución;
- t) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados;
- 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) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- w) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice; y actividades promocionales cuando sea convocado por la Jefatura Inmediata;
- x) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre; y
- y) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

(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 Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.



Conocimientos Específicos: Técnicas de ventas y promoción, técnicas de negociación y fidelización de clientes, finanzas, administración de cartera de clientes, créditos y cobranza, atención y servicio al cliente.

Nivel educativo: Bachiller o de preferencia estudiante de tercer año de Licenciatura Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines.

Experiencia: De preferencia un año en puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Cálculo numérico, trato con el público, facilidad de comunicación verbal, capacidad de análisis, manejo de equipo de oficina e informático, manejo de vehículo automotor.

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

Disponibilidad para viajar: Si.

Competencias: Servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, rapidez de aprendizaje, relaciones interpersonales, cumplimiento de metas y objetivos.

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

7. Encargado de atención al cliente.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura Regional o Encargado de Agencia.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Agencias.

Gerencia: Operaciones.

(2) Propósito del puesto

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

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Producto asignado, equipo informático, POS, lector de código de barra, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

(4) Funciones

- a) Efectuar las operaciones de venta, caja, despacho de productos y pago de premios menores;
- b) Brindar buena atención al cliente y brindar información disponible sobre juego responsable a los Agentes Vendedores;
- c) Cumplir las políticas, disposiciones y estrategias de venta y de mercado de los productos de lotería;



- d) Incentivar la compra de productos de lotería;
- e) Entregar los paquetes de boletos y vigésimos pagados debidamente perforados a la jefatura inmediata o a la persona Encargada de la Agencia;
- f) Recibir, revisar y controlar los productos de lotería asignados;
- g) Cumplir con los procedimientos definidos en el área;
- h) Asignar en el Sistema Comercial los códigos a los nuevos agentes vendedores;
- i) Llevar registro y control de clientes con crédito automático, instantáneo y tradicional cuando aplique; así como, efectuar las acciones administrativas para la recuperación de mora que le corresponden;
- j) Entregar diariamente a la jefatura inmediata la cantidad de producto de lotería sobrante;
- k) Proponer a la jefatura inmediata las acciones que contribuyan a incrementar las ventas;
- l) Ejercer funciones de Encargado de agencia cuando sea necesario; cubrir interinatos, ausencias o incapacidades de personal en las diferentes Agencias, cuando sea requerido por la jefatura inmediata;
- m) Elaborar informes diarios de ingresos y egresos; de control de pagos diarios; y verificar diariamente que coincida el inventario de productos de lotería físico con el detallado en el Sistema Comercial;
- n) Elaborar informes o reportes que le sean requeridos;
- o) Asistir a las reuniones convocadas por la Jefaturas o Gerencias de la Institución; y participar activamente en el desarrollo de actividades promocionales cuando sea convocado por la Jefatura Inmediata;
- p) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando sea convocado o delegado;
- q) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo para la remisión al Archivo Central;
- 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 la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- u) Realizar otras actividades asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Con Instituciones Públicas y Privadas, Agentes Vendedores y Clientes.

Agentes vendedores y público consumidor.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, escáner, atención telefónica), manejo de paquetes utilitarios de computación, atención al cliente, redacción y ortografía.

Conocimientos Específicos: Cálculo numérico, técnicas Negociación y fidelización de clientes, administración de cartera de clientes, créditos y cobranza, finanzas, atención y servicio al cliente.

Nivel educativo: Bachiller o de preferencia estudiante de tercer año de Licenciatura Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines.

Experiencia: De preferencia un año en puestos similares.

Género: Indiferente.



Habilidades: Cálculo numérico, trato con el público, facilidad de comunicación verbal, capacidad de análisis, manejo de vehículo automotor.

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

Disponibilidad para viajar: Si.

Competencias: Servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, rapidez de aprendizaje, relaciones interpersonales, cumplimiento de metas y objetivos.

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

V. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
<p>Versión 01 Presidente Institucional</p>	<p>Actualización del Manual de Puestos del Departamento de Agencias, 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.</p> <p>Puestos eliminados: No Aplica.</p> <p>Cambios realizados: Se actualizaron las funciones de los descriptores de puestos que conforman el Departamento de Agencias.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 24 de julio de 2023.</p> <p>Técnico asignado: Glenda Torres.</p>
<p>Versión 02 Presidente Institucional</p>	<p>Se actualizó el Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, a solicitud de la Jefatura del Departamento, en los perfiles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de Agencia (Encargado de Atención al cliente III); ▪ Encargado de Mini Agencia (Encargado de Atención al cliente II); y ▪ Encargado de atención al cliente. <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias V01.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 09 de octubre de 2023.</p> <p>Técnico asignado: Glenda Torres.</p>



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 03 Presidente Institucional	<p data-bbox="516 306 1498 422">Actualización del Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias, de acuerdo con el Organigrama Funcional de la LNB, autorizado mediante punto III.3.1 del Acta 3325 de la Sesión de Junta Directiva celebrada el día 30/01/2024.</p> <p data-bbox="516 495 1498 590">Modificaciones: se traslada el puesto de la Coordinadora de Créditos y Recuperación de Mora, que se encontraba asignado dentro de la Gerencia de Operaciones al Departamento de Agencias, y se actualizan las funciones.</p> <p data-bbox="516 663 1498 716">Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Agencias V02.</p> <p data-bbox="516 747 1498 779">Fecha de vigencia del presente manual: 5 de febrero de 2024.</p> <p data-bbox="516 810 1498 842">Técnico asignado: Patricia Orellana</p>