



CÓDIGO 830 022
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.

CONTENIDO

FIRMA Y SELLO DE AUTORIZADO:	
  Javier Milián Presidente Institucional	
Fecha de vigencia:	22 de mayo de 2024
Versión:	03
FIRMAS DE VALIDACIÓN	
FIRMA Y SELLO DE REVISADO:	
  Mónica Vaquería Gerente de Desarrollo y Planificación Institucional	
FIRMA Y SELLO DE RESPONSABLE DEL PROCESO:	
  Carlos García Gerente Administrativo	
FIRMA Y SELLO DE RESPONSABLE DEL SUB-PROCESO:	
  Melvin Hernández Jefe del Departamento Servicios Generales	

- I. GENERALIDADES 1
- II. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL. 3
- III. LINEAMIENTOS..... 4
 - 1. Generales..... 4
 - 2. Específicos..... 4
 - 3. Creación de puestos de trabajo 4
 - 4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo 4
- IV. DESCRIPTORES DE PUESTOS..... 5
 - 1. Jefatura de Servicios Generales. 5
 - 2. Asistente Administrativo de Servicios Generales..... 7
 - 3. Colaborador de Servicios Generales..... 9
 - 4. Recepcionista..... 11
 - 5. Auxiliar de Mantenimiento..... 12
 - 6. Ordenanza 14
 - 7. Electricista 15
- V. CONTROL DE VERSIONES 17



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 Servicios Generales; 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 en la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento; en el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia; en el Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos; y en el Organigrama Funcional de la LNB.

3. Objetivos

3.1 General

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

3.2 Específicos

- a) Contar con un documento que permita evaluar el cumplimiento de las funciones del personal;
- b) Proporcionar al empleado el 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; y
- f) Proporcionar perfil idóneo para la selección de personal, de acuerdo con los requerimientos de cada puesto de trabajo.

4. Alcance

El presente Manual aplica a todos los puestos del Departamento de Servicios Generales 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, 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; y
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

III. LINEAMIENTOS

1. Generales

La Jefatura de la 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) Los Gerentes o 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 de Servicios Generales.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente Administrativo.

Puestos que supervisa: Asistente Administrativo, Colaborador de Servicios Generales, Recepcionista, Auxiliar de Mantenimiento, Ordenanza y Electricista.

Departamento: Servicios Generales.

Gerencia: Administrativa.

(2) Propósito del puesto

Proporcionar de manera oportuna y eficiente los trabajos de mantenimiento de infraestructura y de limpieza; 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) Elaborar el Plan Anual de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo;
- b) Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento de Infraestructura, Mobiliarios y Equipos;
- c) Gestionar la contratación de los servicios externos de limpieza y de mantenimiento;
- d) Planificar y garantizar inspecciones a las agencias para verificar las necesidades de mantenimiento y adecuación de espacios;
- e) Coordinar la adecuación de las condiciones de infraestructura y conexiones eléctricas necesarias para la realización de los sorteos;
- f) Garantizar el servicio de mantenimiento de la cámara de aire y de la tómbola para el sorteo;
- g) Dar el apoyo que le solicite el Departamento de Sorteo para el montaje y adecuación del Foro de Sorteo;
- h) Asignar al personal bajo su responsabilidad para que participe en la efectiva destrucción de los productos de lotería;
- i) Implementar, en coordinación con la Unidad de Medio Ambiente, las medidas para reducción del gasto de energía eléctrica y agua potable;
- j) Identificar, evaluar e implementar mejoras a los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional, a fin de lograr su eficiencia
- k) 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;



- l) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- m) Implementar normas e instructivos para fortalecer el control interno en las actividades bajo la responsabilidad;
- n) Elaborar las especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;
- 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; y
- q) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

Externas: Instituciones Públicas y Privadas.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Elaboración de planes y presupuestos, Legislación laboral, técnicas de negociación y resolución de conflictos, manejo de herramientas de Ofimática, 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: mantenimiento y reparación de infraestructura, sobre materiales de construcción, y procesos logísticos.

Nivel educativo: Título Universitario de Ingeniero Industrial; Arquitecto; Licenciatura en Administración de Empresas.

Experiencia: De preferencia tres años de experiencia en puestos similares, en programas de mantenimiento preventivo y 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.

Disponibilidad para viajar: Si.

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 y relaciones interpersonales.

Otras: buena presentación, ética profesional.



2. Asistente Administrativo de Servicios Generales.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Servicios Generales.

(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 con 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;
- f) Presentar a la jefatura inmediata la documentación para ser revisada o firmada, debidamente ordenada y priorizada para los trámites respectivos; verificando la documentación de respaldo;
- g) Recibir la correspondencia y documentos del área y controlar la entrada y salida;
- h) 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;
- i) Preparar y llevar la agenda de reuniones de la Jefatura y notificarle oportunamente sobre citas y reuniones;
- j) Gestionar y preparar materiales, equipo y espacios físicos necesarios para las reuniones de la Jefatura;
- k) Asistir a la Jefatura en actividades logísticas que se le encomienden;
- l) Elaborar requisiciones y egresos de papelería y útiles de oficina e insumos de limpieza necesarios para desempeñar las labores del área;
- m) Brindar atención de trámites con proveedores;
- n) Gestionar la venta del producto sobrante de lotería destruido en la guillotina;
- o) 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 las observaciones, en coordinación con la jefatura inmediata;
- p) Apoyar en la elaboración del presupuesto de bienes y servicios del área;
- q) 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;



- r) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- s) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o delegue;
- t) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- u) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- v) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Instituciones públicas y privadas.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Manejo de herramientas de Ofimática, manejo de equipo de oficina y audiovisual, redacción y ortografía.

Conocimientos 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.

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

Experiencia: De preferencia dos años en puestos similares

Género: Indiferente.

Habilidades: 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.

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. Colaborador de Servicios Generales.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Servicios Generales.

(2) Propósito del puesto

Asistir y apoyar al Departamento en actividades tales como: elaboración y administración de correspondencia y documentos del área, supervisión de servicios de mantenimientos y limpieza, 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 con las funciones que desempeña.

(4) Funciones

- a) Supervisar los trabajos de mantenimiento preventivos y correctivos de las oficinas centrales y de las agencias de la LNB;
- b) Inspeccionar las instalaciones de la oficina central y las agencias, con locales propios, de la LNB, a fin de determinar las necesidades de mejoras y adecuaciones, incluyendo cielos falsos, techos, lozas y canales de aguas lluvias, instalaciones eléctricas y podas de árboles, entre otras;
- c) Verificar el buen funcionamiento de la planta eléctrica y cisterna del edificio central;
- d) Gestionar y verificar que los materiales a utilizar en los trabajos de obra, instalaciones eléctricas y fontanería sean de calidad y que se administren eficientemente;
- e) Elaborar y remitir a la jefatura inmediata, el reporte mensual de los trabajos de mantenimiento realizados y supervisados;
- f) Atender a visitantes y proveedores de bienes o servicios, acompañándolo a recorrer las instalaciones cuando corresponda, dejando registros de la visita;
- g) Brindar atención a los proveedores con los trámites de pago cuando corresponda;
- h) Coordinar el equipo de servicios de limpieza y garantizar el suministro de materiales e insumos;
- i) Inspeccionar las condiciones de infraestructura, necesarias, para la realización de los sorteos, de acuerdo con los requerimientos;
- j) Llevar un registro y control de herramientas o enseres que adquiere el área, detallando: inventarios, fecha de compra, responsables de utilizarlos y costo;
- k) Apoyar las actividades de la Gerencia Administrativa;
- l) 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;
- m) Asistir a la Jefatura en actividades logísticas que se le encomienden;
- n) Apoyar en la venta del producto sobrante de lotería destruido en la guillotina;
- o) 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 las observaciones, en coordinación con la jefatura inmediata;



- p) 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;
- 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 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) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- u) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Instituciones públicas y privadas.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Manejo de herramientas de Ofimática, manejo de equipo de oficina y audiovisual, redacción y ortografía.

Conocimientos 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.

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

Experiencia: De preferencia dos años en puestos similares

Género: Indiferente.

Habilidades: 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: Sí.

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.



4. Recepcionista.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Departamento de Servicios Generales.

Gerencia: Administrativa.

(2) Propósito del puesto

Atender llamadas amablemente de clientes 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 los clientes y al público en general que solicita información sobre trámites 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 a la Jefatura inmediata sobre cualquier eventualidad con relación a la atención de público interno como 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 del sorteo cuando sea convocado o delegado;
- 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; y
- i) Realizar otras actividades asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

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

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Manejo de herramientas de Ofimática.



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

Nivel educativo: Bachiller, preferentemente estudiante universitario de primer año en Administración de Empresas, Relaciones Públicas o carreras afines.

Experiencia: De preferencia un año desempeñando puestos de recepción o atención al público.

Género: Indiferente.

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

Destrezas: Facilidad de expresión verbal.

Disponibilidad para viajar: No.

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.

5. Auxiliar de Mantenimiento.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Servicios Generales.

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 con 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 solicitud de estos;
- e) Llevar un inventario de herramientas, equipos y materiales asignados;
- f) Supervisar y controlar el buen funcionamiento de la planta eléctrica 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 del sorteo cuando sea convocado o delegado;
- 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; y
- o) 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 empresas que brinden mantenimiento a la Institución.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Atención al cliente.

Conocimientos 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.

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

Experiencia: De preferencia dos 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.

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

Otros requisitos: Discreción, ética profesional, y dinamismo.



6. Ordenanza

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Servicios Generales.

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 con 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 o desperfectos en infraestructura, mobiliario o equipo de los que tenga conocimiento;
- e) Lavar y ordenar los recipientes de uso común;
- f) Proveer de garrafas de agua purificada a las diferentes Unidades Organizativas;
- 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 del sorteo cuando sea convocado o delegado;
- 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 por la jefatura inmediata



(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

Externas: Público que visita la Institución.

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Atención al cliente.

Conocimientos Específicos: Limpieza de oficinas y equipo.

Nivel educativo: Tercer ciclo de educación básica.

Experiencia: De preferencia un año en puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Facilidad de comunicación verbal y escrita y servicio al cliente.

Destrezas: en el Manejo de equipo de limpieza.

Disponibilidad para viajar: Si.

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

Otros requisitos: Discreción, ética profesional, y dinamismo.

7. Electricista

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Servicios Generales.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Servicios Generales.

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 con las funciones que desempeña.



(4) Funciones

- a) Revisión y mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de luminarias;
- 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 o delegado;
- 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; y
- q) Realizar otras actividades asignadas por la jefatura inmediata.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

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

(6) Perfil

Conocimientos Generales: Atención al cliente.

Conocimientos 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.



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: De preferencia 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.

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

Otros requisitos: Discreción, ética profesional, y dinamismo.

V. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
<p>Versión 01 Presidente Institucional</p>	<p>Actualización del Manual de Puestos de Gerencia Administrativa, 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 creados: No aplica.</p> <p>Cambios realizados: Se incorpora a los puestos: Gerente Administrativo, Encargado(a) de Bodega y Encargado(a) de Activo Fijo, las siguientes funciones: Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con la adquisición y contratación de bienes, servicios u obras 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.</p> <p>Se agrega la función a Encargado(a) de Activo Fijo de: Ejecutar las acciones correctivas y preventivas que resulten de informes de auditorías;</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 21 de octubre de 2022.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 02 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Servicios Generales, de acuerdo al 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>Modificaciones: Se renombra el Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico como "Departamento de Servicios Generales"; se trasladan los puestos de Coordinador de Transporte y de Transportistas al 830 023 Manual de Puestos del Departamento de Transporte.</p> <p>Adicionalmente, el puesto de "Colaborador Administrativo", se traslada al 830 019 Manual de Puestos de la Gerencia Administrativa actualizando las funciones y competencias de los puestos que conforman el área.</p> <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, versión 01.</p> <p>Puestos creados: No aplica.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 5 de febrero de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>
Versión 03 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Puestos creados: Colaborador de Servicios Generales.</p> <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, versión 02.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 22 de mayo de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>