



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

CONTENIDO

- 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
 - 1. General 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 del Departamento de Canales de Comercialización..... 5
 - 2. Técnico de Comercialización..... 7
 - 3. Técnico en Administración de Kioscos..... 9
 - 4. Colaborador de Canales de Comercialización11
- V. CONTROL DE VERSIONES.....12

FIRMA Y SELLO DE AUTORIZADO:	
  Javier Milián Presidente Institucional	
Fecha de vigencia:	4 de abril de 2024
Versión:	02
FIRMAS DE VALIDACIÓN	
FIRMA Y SELLO DE REVISADO	
  Mónica Vaquero Gerente de Desarrollo y Planificación Institucional	
FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO:	
  Fernando López Gerente Comercial	
FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:	
  Javier Pérez Jefe del Departamento de Canales de Comercialización	



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 Canales de Comercialización; 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 conforma el Departamento de Canales de Comercialización.

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 Canales de Comercialización 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 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 a 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 a 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 del Departamento de Canales de Comercialización.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente Comercial.

Puestos que supervisa: Técnico de Comercialización, Técnico en Administración de Kioscos; y Colaborador de Canales de Comercialización.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar la implementación de estrategias para aperturar nuevos canales de comercialización y desarrollar los actuales; llegar a nuevos segmentos de mercado; promover el incremento en ventas; y dar seguimiento a los planes, acciones y programas para el desarrollo de los canales de comercialización.

(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, ejecutar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo y Presupuesto del área;
- b) Cumplir las metas de venta que le sean asignadas;
- c) Establecer en conjunto con la jefatura inmediata los términos y condiciones de venta de los productos de lotería en puntos de venta y kioscos de acuerdo con las normativas aplicables;
- d) Elaborar informes mensuales sobre los resultados de venta y la gestión del área;
- e) Supervisar las actividades de venta, atención al cliente y la gestión de cobro del personal técnico del área;
- f) Diseñar, ejecutar y evaluar los planes de trabajo, programas de ventas y actividades de los puntos de venta;
- g) Coordinar, formalizar alianzas y convenios comerciales y de cooperación con el sector público y privado para la promoción y venta de los productos de lotería en los puntos de venta y kioscos;
- h) Gestionar y coordinar la participación de la Institución en ferias y eventos para comercializar los productos de lotería.
- i) Definir las estrategias comerciales para la apertura, reubicación y cierre de puntos de venta en diferentes lugares del país;
- j) Diseñar y ejecutar estrategias para incrementar la cartera de clientes de productos de lotería;
- k) Dirigir y controlar el desarrollo de nuevos canales de comercialización para los productos de lotería;
- l) Desarrollar, modernizar y diversificar los canales de comercialización de productos de lotería;
- m) Establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el rendimiento de los puntos de venta y medir los resultados de gestión del área;



- n) Diseñar programa de capacitación continua de atención al cliente y promoción de productos de lotería dirigido a puntos de venta y kioscos;
- o) Supervisar las capacitaciones a la nueva fuerza de ventas y propietarios puntos de venta para reforzar el conocimiento sobre los productos de lotería;
- p) Coordinar con las jefaturas correspondientes las promociones y operaciones de comercialización para los nuevos canales aperturados;
- q) Establecer los controles y estadísticas necesarias para dar seguimiento a las ventas generadas por esta área;
- r) Garantizar el óptimo funcionamiento y operatividad de los canales de venta, buscando la rentabilidad del negocio favorable para LNB;
- s) Identificar, implementar, ejecutar y evaluar 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;
- t) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean asignadas;
- u) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata;
- 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) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o se le delegue;
- x) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- y) Garantizar la organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos; y
- z) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre.

(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 (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, gestión de documentos y archivos, Ley de la Corte de Cuentas de la República, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

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

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

Experiencia: de preferencia tres años de experiencia en puestos similares.

Género: Indiferente.



Habilidades: Capacidad de análisis de datos y síntesis, habilidad de negociación, orientado a objetivos, capacidad para trabajar en un ambiente dinámico de equipo, propositivo, capacidad para dar cumplimiento a metas y objetivos.

Destrezas: Facilidad de expresión verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo informático.

Disponibilidad para viajar: Sí.

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

Otras: buena presentación, ética profesional.

2. Técnico de Comercialización

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Canales de Comercialización.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

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

(3) Dimensiones del puesto

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

(4) Funciones

- a) Ejecutar estrategias y acciones para la apertura de nuevos canales de comercialización y el mantenimiento y desarrollo de los existentes, en conjunto con la Jefatura de Canales de comercialización;
- b) Realizar prospección de clientes potenciales por zona geográfica para la comercialización de productos de lotería;
- c) Cumplir con las metas de apertura de nuevos puntos de venta que sean establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
- d) Cumplir con las metas de venta establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
- e) Distribuir los productos de lotería a los puntos de venta asignados;



- h) Elaborar documentos o presentaciones sobre el negocio de productos de lotería que se ofrecerá a clientes potenciales (vendedores, cadenas comerciales, tiendas de conveniencia, empresas, administradores de puntos de ventas, etc.);
- i) Gestionar la formalización de negociaciones con los clientes o empresas, a través de los documentos correspondientes y dar el seguimiento para la elaboración y firma del contrato cuando aplique;
- j) Registrar a nuevos clientes y mantener actualizado el registro de clientes y canales de comercialización, de acuerdo con las gestiones realizadas (Agentes vendedores: inscritos, activos; canales de comercialización; entregas y despachos de producto, puntos de venta funcionando, en negociación, en formalización de contrato, etc.);
- k) Capacitar clientes y a su personal, sobre el negocio de productos de lotería;
- l) Elaborar controles estadísticos que reflejen el funcionamiento, rendimiento y resultados de cada punto de venta;
- m) Llevar control del trabajo de campo realizado por medio de bitácoras de visitas de clientes;
- n) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata;
- o) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean asignados;
- p) Participar en actividades promocionales de los productos de Lotería;
- q) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se convoque o delegue;
- r) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- s) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- t) Mantener organizados, limpios, escaneados, digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos; y
- u) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Instituciones públicas y privadas.

(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, estrategias comerciales, investigaciones de mercado, elaboración de presupuesto, reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, negociación y fidelización de clientes.

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

Experiencia: de preferencia dos años en ventas, atención al cliente o puestos similares.

Género: Indiferente.



Habilidades: Capacidad de análisis de datos y síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad de negociación, orientado a objetivos, propositivo, capacidad para dar cumplimiento a metas y objetivos, poseer licencia para conducir.

Disponibilidad para viajar: Sí.

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

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

3. Técnico en Administración de Kioscos.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Canales de Comercialización.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Desarrollo y supervisión de Kioscos y puntos de venta; prospección de los canales de comercialización; y coordinar con el Departamento de Mercadeo y Publicidad el branding y las promociones para los Kioscos autorizados.

(3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Documentos e información comercial 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) Administrar la cartera de kioscos que se le asignen;
- b) Proponer estrategias para reclutar nuevos agentes vendedores exclusivamente para la apertura de nuevos kioscos;
- c) Supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de otorgamiento de licencia de uso de marcas lotería en Kioscos;
- d) Coordinar y brindar capacitaciones al personal de kioscos, propietarios y dependientes, en lo relacionado a la venta y comercialización de los productos de Lotería; así como, la mejora continua del servicio al cliente;
- e) Desarrollar e implementar estrategias de fidelización con los canales bajo su responsabilidad;
- f) Realizar constantemente supervisiones a los kioscos para verificar su adecuado funcionamiento y para detectar necesidades u oportunidades de mejora;
- g) Coordinar las reuniones de trabajo con propietarios y dependientes de Kioscos;
- h) Elaborar informes mensuales sobre ventas y supervisiones en kioscos en los cuales se lleve un registro de hallazgos, estado o funcionamiento de los kioscos y acciones correctivas;



- i) Coordinar, en conjunto con el Departamento de Mercadeo y Publicidad, el desarrollo o ejecución de promociones, activaciones de marca, perifoneo o cualquier otra actividad relacionada con el canal de kioscos;
- j) Coordinar, en conjunto con el Departamento de Mercadeo y Publicidad; todo lo relacionado a la imagen gráfica de los kioscos de Lotería, en cuanto a distribución de material publicitario y promocionales, respetando los manuales de Marcas institucionales;
- k) Coordinar, la inauguración de nuevos kioscos o puntos de venta que se le asignen;
- l) Mantener comunicación con los propietarios de los kioscos, administradores y dependientes para darles a conocer información de interés, la caducidad de los productos de lotería, promociones y cualquier notificación que su jefatura inmediata le solicite;
- m) Crear y administrar los expedientes de kioscos;
- n) Brindar acompañamiento a los agentes vendedores, que se deleguen para realizar las ventas, en las oficinas o instituciones pertenecientes a quien se le dedicará el sorteo;
- o) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata;
- p) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean asignados;
- q) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o se delegue;
- 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 otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- t) Mantener organizados, limpios, escaneados, digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y
- u) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

(5) Entorno laboral

Internas: Con todas las unidades organizativas de la Institución.

Externas: Instituciones Públicas y Privadas.

(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, estrategias comerciales, investigaciones de mercado, elaboración de presupuesto, reclutamiento y mantenimiento de fuerza de ventas, negociación y fidelización de clientes.

Nivel educativo: de preferencia estudiante universitario de Mercadeo (técnico o licenciatura), Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: de preferencia dos años en ventas, atención al cliente o puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Capacidad de análisis de datos y síntesis, facilidad de expresión verbal y escrita, habilidad de negociación, orientado a objetivos, propositivo, capacidad para dar cumplimiento a metas y objetivos, poseer licencia para conducir.



Disponibilidad para viajar: Sí.

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

Otras: confidencialidad, buena presentación y ética profesional.

4. Colaborador de Canales de Comercialización

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Jefatura del Departamento de Canales de Comercialización.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Canales de Comercialización.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

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

(3) Dimensiones del puesto

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

(4) Funciones

- a) Ejecutar estrategias y acciones para la apertura de nuevos canales de comercialización y el mantenimiento de los existentes, en conjunto con la Jefatura de Canales de comercialización;
- b) Elaborar documentos o presentaciones sobre el negocio de productos de lotería que se ofrecerá a clientes potenciales (Puntos de venta, emprendedores, kioscos, etc.);
- c) Registrar a nuevos clientes en el Sistema Comercial;
- d) Cumplir con las metas establecidas por la Jefatura de Canales de Comercialización;
- e) Realizar los procesos en el Sistema Comercial de todas las actividades relacionadas con la distribución de producto a puntos de venta (toma de pedidos, realizar despachos y liquidación de producto, etc.);
- f) Brindar seguimiento a los clientes de productos de lotería a través de supervisiones e informes;
- g) Mantener registro actualizado de clientes y canales de comercialización, de acuerdo con las gestiones realizadas (puntos de venta, kioscos u otros canales de venta; funcionando, en negociación o formalización de contrato, etc.);
- h) Mantener organizados, limpios, escaneados, digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos del Departamento de Canales de Comercialización, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
- i) Participar en actividades promocionales de los productos de Lotería;



- j) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean asignadas;
- 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 se le convoque o delegue;
- 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 áreas de la Institución.

Externas: Instituciones públicas y privadas; y público en general.

(6) Perfil

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

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

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

Experiencia: de preferencia dos años en ventas, atención al cliente o puestos similares.

Género: Indiferente.

Habilidades: Cálculo numérico, capacidad de análisis y evaluación, redacción de informes técnicos, habilidad de negociación, facilidad de comunicación verbal y escrita.

Disponibilidad para viajar: Sí.

Competencias: Servicio al cliente, iniciativa, disciplina, uso de los recursos, responsabilidad, trabajo en equipo, 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
Versión 01 Presidente Institucional	Actualización del Manual de Puestos Departamento de Canales de Comercialización, que formaba parte del MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CÓDIGO 830 000 de fecha 03/11/2021, el cual integraba a todas las



Versión e Instancia que autoriza	Descripción
	<p>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 al puesto de Jefe de Canales de Comercialización, las siguientes funciones: Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda; Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios.</p> <p>Se actualizaron todas las funciones de: Técnico de Comercialización y Colaborador de Canales de Comercialización.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 1 de febrero de 2023.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>
Versión 02 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Canales de Comercialización.</p> <p>Puestos creados: Técnico en Administración de Kioscos.</p> <p>Cambios realizados: Se actualizaron las funciones y competencias de los puestos del Departamento de Canales de Comercialización.</p> <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Canales de Comercialización, V 01.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 4 de abril de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>