



CÓDIGO 830 015  
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE  
LA GERENCIA COMERCIAL.

CONTENIDO

**FIRMA Y SELLO DE AUTORIZADO:**

  
  
**Javier Milián**  
 Presidente Institucional

Fecha de vigencia:	6 de mayo de 2024
Versión:	01

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

**FIRMA Y SELLO DE VISTO BUENO:**

  
  
**Héctor Aguiar**  
 Gerente General

**FIRMA Y SELLO DE REVISADO:**

  
  
**Mónica Urbaneja**  
 Gerente de Desarrollo y Planificación Institucional

**FIRMA Y SELLO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO:**

  
  
**Fernando López**  
 Gerente Comercial

- 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. Gerente Comercial ..... 5
  - 2. Técnico de la Gerencia Comercial ..... 7
  - 3. Asistente de la Gerencia Comercial..... 9
- V. CONTROL DE VERSIONES.....11



## 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 la Gerencia Comercial; 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; al 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 la Gerencia Comercial.

#### 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) 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 la Gerencia Comercial y de todas aquellas unidades organizativas involucradas

### 5. Definiciones

- a) **Activo Fijo:** Conjunto de inversiones de carácter permanente. Está formado por terrenos, edificios, mobiliario, equipo de cómputo, impresoras, multifuncionales, vehículos, etc.
- b) **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para realizar de manera eficiente las funciones que un puesto de trabajo específico requiera.
- c) **Cumplimiento de metas y objetivos:** Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.
- d) **Descriptor de Puestos:** Documento que permite establecer requisitos, funciones, relaciones de autoridad y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo.
- e) **Disciplina:** Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.



- f) **Empowerment:** Es la habilidad para empoderar a su equipo de trabajo enseñándoles, definiéndoles objetivos y proporcionándoles las facultades de resolver situaciones por sí solos, de acuerdo a sus capacidades.
- g) **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.
- h) **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.
- i) **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.
- j) **Manejo de conflictos:** Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.
- k) **Manejo de la tecnología:** Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
- l) **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.
- m) **Pensamiento estratégico:** Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.
- n) **Orientación a resultados:** Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
- o) **Organización:** Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
- p) **Puesto de trabajo:** Conjunto de tareas y responsabilidades que debe ejecutar el empleado.
- q) **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.
- r) **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.



- s) **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.
- t) **Rapidez de aprendizaje:** Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.
- u) **Servicio al cliente:** Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- v) **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.
- w) **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.
- x) **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 Planificación 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 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. Gerente Comercial

###### (1) Información general del puesto

**Jefatura inmediata:** Gerente General.

**Puestos que supervisa:** Asistente de la Gerencia Comercial, Técnico de la Gerencia Comercial; Jefaturas de los Departamentos de: Investigación y Desarrollo de Productos; Mercadeo y Publicidad; y Canales de Comercialización.

###### (2) Propósito del puesto

Planificar, organizar, dirigir y coordinar la comercialización, promoción y venta de productos de lotería con el propósito de alcanzar los niveles de venta proyectados y contribuir a la generación de las utilidades esperadas a la Lotería Nacional de Beneficencia.

###### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Presupuesto asignado y autorizado, materiales y equipo de oficina, equipo informático, archivo de documentos del área e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirecto, y personal a su cargo.

###### (4) Funciones

- a) Diseñar y ejecutar el Plan Anual de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto de la Gerencia, definiendo objetivos relevantes, medibles, y alcanzables;
- b) Evaluar y dar seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo, presupuestos y planes operativos de los departamentos que conforman la Gerencia;
- c) Definir en conjunto con la Presidencia Institucional y la Gerencia General, la estrategia comercial;
- d) Elaborar y proponer a la presidencia el calendario anual de sorteos;
- e) Diseñar y ejecutar en coordinación con la Gerencia de Operaciones el Plan Anual de Ventas de productos de lotería;
- f) Supervisar la investigación y desarrollo de nuevos productos de lotería;
- g) Supervisar el diseño y ejecución de las campañas publicitarias para promover los productos de lotería;
- h) Supervisar el desarrollo de estudios e investigaciones realizadas por los departamentos de la Gerencia;
- i) Velar por la implementación de los lineamientos de juego responsable en todos los procesos de la Gerencia y de los departamentos que la conforman;
- j) Dar seguimiento a la gestión de los canales de comercialización y distribuidores autorizados;
- k) Identificar y proponer nuevas alianzas comerciales estratégicas, que permitan ampliar la cobertura de puntos de venta e incrementar las ventas;
- l) Proponer Políticas Comerciales para ampliar canales de distribución;
- m) Autorizar la apertura de nuevos puntos de venta de productos de lotería;
- n) Dirigir la comercialización de productos de lotería;
- o) Proponer estructuras innovadoras de premios de productos de lotería;
- p) Presentar a Presidencia y Gerencia General informes mensuales de ventas y cobros;
- q) Monitorear estrategias de las Loterías en el mundo en función de implementar acciones acordes a las nuevas tendencias y productos en el mercado;
- r) Supervisar la elaboración de Especificaciones Técnicas y los procesos de adquisición de productos de Lotería para su comercialización;



- s) Evaluar sistemáticamente los niveles de ventas, cobros y el cumplimiento de metas y proponer a Presidencia Institucional y Gerencia General, las medidas correctivas cuando éstas no se estén cumpliendo;
- t) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- u) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- v) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
- w) 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;
- x) Dar cumplimiento a los acuerdos de Junta Directiva y los lineamientos de la Presidencia Institucional; 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:** Instituciones Públicas y Privadas; y Agentes Vendedores.

#### (6) Perfil

**Conocimientos Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, técnicas de negociación y resolución y manejo de conflictos, legislación laboral, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de herramientas de análisis empresarial, manejo de equipo audiovisual, 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:** Planeación estratégica; proyección de ventas; análisis e interpretación de datos estadísticos de mercado; análisis y planteamiento de indicadores de mercado; planes de marketing; estudios de mercado; diseño de estructura de premios; técnicas de negociación; diseño e implementación de estrategias comerciales; informes gerenciales.

**Nivel educativo:** Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo o carreras afines, de preferencia con Maestría en Administración de Negocios.

**Experiencia:** De preferencia cinco años en cargos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de expresión verbal y escrita, redacción de informes técnicos, capacidad de negociación, creatividad, análisis y síntesis.

**Destrezas:** Elaboración de estrategias comerciales, proyección de metas y trabajo bajo presión, priorización y organización de actividades.

**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, relaciones interpersonales, empowerment, y cumplimiento de metas y objetivos.



Otros requisitos: se requiere una persona proactiva, con ética profesional, valores, orientada a la mejora continua y discreción.

## 2. Técnico de la Gerencia Comercial

### (1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente Comercial.

Puestos que supervisa: Ninguno.

### (2) Propósito del puesto

Realizar procesos, análisis técnicos, actividades y trámites operativos relacionados con la Gestión Comercial.

### (3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Plan Operativo de la Gerencia Comercial, Presupuestos y gastos de los Departamento de Mercadeo y Publicidad, Canales de Comercialización e Investigación y Desarrollo de Productos, 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) Consolidar y dar seguimiento a los planes de trabajo; presupuestos de bienes y servicios; y planes operativos de la Gerencia Comercial y de los Departamentos que la conforman;
- b) Elaborar informe de seguimiento de cumplimiento de objetivos y metas del Plan Operativo Anual y Planes de Trabajo;
- c) Elaborar informes técnicos relacionado con las actividades de la gestión comercial;
- d) Apoyar en las acciones derivadas de la estrategia comercial para atraer nuevos clientes y fidelización de los actuales;
- e) Apoyar en la investigación y documentación de estrategias comerciales de Loterías de otros países, en función de proponer acciones que permitan estar al día con las nuevas tendencias y productos en el mercado;
- f) Apoyar en la implementación de lineamientos de Juego Responsable en los procesos comerciales;
- g) Dar seguimiento al plan de metas ventas de productos de lotería;
- h) Apoyar en el análisis de resultados de estudios e investigaciones de mercado;
- i) Brindar insumos técnicos para la creación de nuevas estructuras de premios;
- j) Proponer mejoras a los instrumentos normativos de la Gerencia Comercial;
- k) Atender aspectos técnicos entre las unidades internas de la institución y la Gerencia Comercial;
- l) Proponer acciones para dar cumplimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y otras entidades fiscalizadoras;
- m) Preparar la información de la gestión realizada por el área, que servirá de insumo para elaborar la Memoria Anual de Labores de la LNB;
- n) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;



- o) Dar seguimiento a la ejecución de los diferentes contratos de bienes o servicios de la Gerencia Comercial y sus Departamentos, y elaborar el informe correspondiente;
- p) Presentar a la Jefatura Inmediata la documentación para ser revisada o firmada, debidamente ordenada y priorizada para los trámites respectivos;
- q) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
- r) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución; y
- s) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar, actualizar y conservar los documentos producidos y recibidos por el área; y remitir al Archivo Central la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo;
- t) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- u) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando se le convoque o se delegue; y
- v) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

#### (5) Entorno laboral

**Internas:** Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

**Externas:** Instituciones Públicas y Privadas; y Agentes Vendedores.

#### (6) Perfil

**Conocimientos Generales:** manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de herramientas de análisis empresarial, manejo de documentos y archivos, Ley de Compras Públicas y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

**Conocimientos Específicos:** Análisis e interpretación de datos, elaboración de informes, técnicas de redacción, ortografía avanzada, métrica de ventas, estrategia comercial, estructura de juegos de lotería, formulación de presupuesto.

**Nivel educativo:** Egresado o graduado de Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Economía, Licenciatura en Mercadeo o carreras afines.

**Experiencia:** De preferencia tres años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Acucioso, analítico, proactivo, habilidad para redactar documentos técnicos, dinámico, discreción.

**Destrezas:** Redacción de documentos técnicos, cálculos numéricos, trabajo bajo presión, organización de actividades y planteamiento de indicadores de resultado.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Competencias:** Servicio al cliente, iniciativa, manejo de la presión, disciplina, responsabilidad, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, manejo de la tecnología, y cumplimiento de metas.

**Otros requisitos:** se requiere de una persona con dinamismo, con mucha discreción y con ética profesional.



### 3. Asistente de la Gerencia Comercial

#### (1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente Comercial.

Puestos que supervisa: Ninguno.

#### (2) Propósito del puesto

Asistir y apoyar a la Gerencia en diferentes actividades tales como: elaboración y administración de correspondencia y documentos, atención personal y telefónica, manejo de agenda, apoyo en reuniones, manejo del archivo del área; así como en el 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) Colaborar en la elaboración de informes técnicos y presentaciones;
- b) Recopilar la información de la gestión realizada por el área, que servirá de insumo para elaborar la Memoria Anual de Labores de la LNB;
- c) Apoyar en la elaboración del informe de seguimiento de cumplimiento de objetivos y metas del Plan Operativo Anual y Planes de Trabajo;
- d) Recibir correspondencia, administrar y controlar la entrada y salida de documentación interna y externa de la unidad;
- e) Atender al cliente interno y externo;
- f) Recibir y elaborar correspondencia, documentos y reportes que se le requieran, aplicando normas de ortografía y redacción;
- g) 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 remitir al Archivo Central la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo
- h) Apoyar a los diferentes departamentos de la Gerencia Comercial cuando sea requerido;
- i) Preparar y llevar la agenda de reuniones de la Gerencia Comercial y notificarle oportunamente sobre citas y reuniones;
- j) Gestionar y preparar materiales, equipo y espacios físicos necesarios para las reuniones de la Gerencia Comercial;
- k) Apoyar con la logística y ejecución de todas las actividades que se le encomienden;
- l) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados;
- m) Elaborar requisiciones y egresos de papelería y útiles de oficina necesarios para desempeñar las labores del área;
- n) Elaborar controles de los documentos de pagos y trámites del área;
- o) Apoyar en el seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y otras entidades fiscalizadoras, a fin de dar cumplimiento y solventar observaciones;
- p) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;



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

#### (5) Entorno laboral

**Internas:** Con todas las Unidades Organizativas de la Institución.

**Externas:** Instituciones Públicas y Privadas; y Agentes Vendedores.

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

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

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

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Acucioso, analítico, proactivo, habilidad para redactar documentos técnicos, dinámico, discreción, habilidad para trabajar con base a resultados.

**Destrezas:** En el manejo de equipo de oficina, informático y audiovisual, redacción de documentos.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

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

**Otros requisitos:** Discreción, ética profesional, buena presentación, y dinamismo.



## V. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos de la Gerencia Comercial, 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: Técnico de la Gerencia Comercial.</p> <p>Cambios realizados: Se actualizan las funciones de los puestos de la Gerencia Comercial.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 6 de mayo de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana</p>