



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

CÓDIGO 830 016
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
DE PRODUCTOS.

CONTENIDO

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 RESPONSABLE DEL PROCESO:




Fernando López
Gerente Comercial

FIRMA Y SELLO DE RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:




Laura Méndez
Jefa del Departamento Investigación y Desarrollo de Productos.

I. GENERALIDADES 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 Investigación y Desarrollo de Productos. 5

V. CONTROL DE VERSIONES 7



I. GENERALIDADES

1. Introducción

El presente documento contiene en forma ordenada y sistemática: la información sobre el perfil, atribuciones y responsabilidades que debe de poseer el personal que conforma el Departamento de Investigación y Desarrollo de Productos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y específicos que se requieren para desempeñar los cargos.

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

2. Base Legal

El presente Manual de Descripción de Puestos se ha elaborado con base a la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento; al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia; el Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos; y al Organigrama Funcional de la LNB vigente.

3. Objetivos

3.1 General

Establecer una descripción clara y concreta de: las funciones, perfil académico, experiencia laboral, relaciones de autoridad y conocimientos generales y específicos del personal que conforma el Departamento de Investigación y Desarrollo de Productos.

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 comprende todos los puestos de trabajo que conforman el Departamento de Investigación y Desarrollo de Productos.

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.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

- 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.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

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

III. LINEAMIENTOS

1. General

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. Especificos

- 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 la 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 la 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 Investigación y Desarrollo de Productos.

(1) Información general del puesto

Jefatura inmediata: Gerente Comercial.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: Investigación y Desarrollo de Productos.

Gerencia: Comercial.

(2) Propósito del puesto

Planificar, organizar, dirigir y coordinar la investigación y diseño de nuevos productos y adquisición e innovación de los existentes.

(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.

(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) Planificar, organizar y ejecutar el proceso de creación, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de los productos nuevos o existentes;
- c) Investigar las características competitivas de los componentes de los productos de lotería, como diseño, estructuras de premios y medidas de seguridad;
- d) Gestionar el proceso de impresión de la lista oficial de premios;
- e) Garantizar la incorporación de los lineamientos de Juego Responsable en el Desarrollo de Productos;
- f) Diseñar continuamente nuevos productos de lotería que satisfagan las expectativas de los clientes;
- g) Elaborar las órdenes de producción de productos de lotería;
- h) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar, especialmente los destinados a la gestión de adquisición de juegos de lotería;
- i) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con la normativa de compras públicas;
- j) Elaborar propuestas de mejora a los productos ya existentes, realizando modificaciones a sus diseños, colores, estructura de premios, embalajes, presentaciones, etc.;
- k) Coordinar y dirigir reuniones con las áreas que intervienen en el proceso de comercialización, creación o rediseño de un producto para definir: ajustes al proceso, análisis financiero, impacto mercadológico, logística administrativa, registro en el sistema;
- l) Definir la normativa para respaldar los productos nuevos o rediseñados, previo lanzamiento de éstos, en coordinación con la Gerencia Comercial y la Gerencia de Desarrollo y Planificación Institucional.;
- m) Coordinar la realización de pruebas funcionales en el sistema informático cuando se cree o rediseñe un producto;



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

- n) Evaluar la comercialización y posicionamiento en el mercado de los productos creados o nuevos, en coordinación con la Gerencia Comercial, Departamento de Mercadeo y Publicidad, Departamento de Canales de Comercialización y Departamento de Agencias;
- o) Dar seguimiento y evaluación del producto posterior a su lanzamiento al mercado en coordinación con la Gerencia Comercial, Departamento de Mercadeo y Publicidad, Departamento de Canales de Comercialización y Departamento de Agencias;
- p) Coordinar la destrucción del sobrante de producto de lotería;
- q) Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata;
- r) 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;
- s) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- 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 le delegue;
- v) 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
- w) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.

(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 Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

Específicos: Investigación y desarrollo de productos, análisis de costo-beneficio, seguimiento a ejecución de presupuestos y estadísticas de venta, análisis e interpretación de datos estadísticos, técnicas de ventas y marketing, técnicas de negociación.

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

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

Género: Indiferente.

Habilidades: capacidad de análisis y síntesis, realizar cálculos numéricos, creatividad, enfocado 100% a sus funciones, acostumbrado a trabajar con base a resultados.

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

Disponibilidad para viajar: Sí.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

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.

V. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Puestos Departamento de Investigación y Desarrollo de Productos, 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 actualizaron las funciones de la Jefatura y se incorporó la función de "Garantizar la incorporación de los lineamientos de Juego Responsable en el Desarrollo de Productos";</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 25 de julio de 2023.</p> <p>Técnico asignado: Glenda Torres</p>
Versión 02 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos Departamento de Investigación y Desarrollo de Productos.</p> <p>Puestos creados: No aplica.</p> <p>Cambios realizados: Se actualizaron las funciones de la Jefatura y se incorporó la función de "Coordinar la destrucción del sobrante de producto de lotería; y Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata";</p> <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Investigación y Desarrollo de Producto, V01.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 4 de abril de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana</p>