



CÓDIGO 830 017  
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y PUBLICIDAD.

CONTENIDO

- I. GENERALIDADES..... 1
  - 1. Introducción..... 1
  - 2. Abreviaturas..... 1
  - 3. Base Legal..... 1
  - 4. Objetivos..... 1
  - 5. Alcance ..... 1
  - 6. Definiciones..... 2
- II. RESPONSABILIDADES RELACIONADAS AL SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL..... 4
- III. LINEAMIENTOS..... 4
  - 1. General ..... 4
  - 2. Específicos..... 4
  - 3. Creación de puestos de trabajo..... 5
  - 4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo..... 5
- IV. DESCRIPTORES DE PUESTOS..... 5
  - 1. Jefatura de Mercadeo y Publicidad..... 5
  - 2. Técnico de Mercadeo y Publicidad..... 8
  - 3. Técnico en Diseño Gráfico Comercial.....10
  - 4. Técnico en Community Manager.....12
- V. CONTROL DE VERSIONES.....15

**FIRMA Y SELLO DE AUTORIZADO:**

  
  
**Javier Milián**  
 Presidente Institucional

Fecha de vigencia:	7 de febrero de 2024
Versión:	02

**FIRMAS DE VALIDACIÓN**

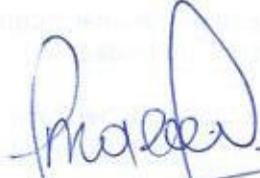
**FIRMA Y SELLO DE REVISADO:**

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

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

  
  
**Fernando López**  
 Gerente Comercial

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

  
  
**José Marengo**  
 Jefe del Departamento de Mercadeo y Publicidad



## 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 Mercadeo y Publicidad; la identificación de los puestos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y específicos que se requieren para desempeñar el cargo.

### 2. Abreviaturas

Para efectos de este instrumento normativo se utilizarán las siguientes abreviaturas

ATL	Above the line
BTL	Below the line
LNB	Lotería Nacional de Beneficencia.
OOH	Out of Home
POP	Point of purchase
RRSS	Redes Sociales.
SECOM	Secretaria de Comunicaciones

### 3. 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.

### 4. 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 Mercadeo y Publicidad.

#### 3.2 Específicos

- Contar con un documento que permita evaluar el cumplimiento de las funciones del personal;
- Proporcionar al empleado detalle de las funciones y responsabilidades que debe ejecutar y cumplir;
- Precisar las relaciones de cada unidad organizativa, estableciendo las líneas de autoridad;
- Servir de guía en la inducción al puesto y capacitación de personal;
- Adecuar las políticas de selección de personal, inducción al puesto y capacitación de personal;
- Proporcionar perfil idóneo para la selección de personal, de acuerdo con los requerimientos de cada puesto de trabajo.

### 5. Alcance

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



## 6. Definiciones

- a) **Activo Fijo:** bienes muebles e inmuebles de larga duración destinados a las actividades de producción y servicio institucional.
- b) **ATL:** son las acciones o estrategias publicitarias y de mercadeo en las que se utilizan los medios masivos para llegar a un público más amplio.
- c) **BTL:** son las acciones o estrategias de promoción o publicidad realizadas de forma directa a un mercado objetivo o público específico.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Descriptor de Puestos:** documento que permite establecer requisitos, funciones, relaciones de autoridad y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo.
- g) **Disciplina:** es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.
- h) **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.
- i) **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.
- j) **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.
- k) **Manejo de Conflictos:** habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.
- 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) **OOH:** es aquella publicidad que utiliza espacios en la vía pública para difundir mensajes que serán vistos por la audiencia mientras está fuera de casa. Este tipo de publicidad permite a las marcas llegar a los consumidores y acompañarlos en sus actividades diarias como ir al trabajo, hacer compras o salir a divertirse.
- q) **POP:** es cualquier forma de publicidad en un establecimiento comercial destinada a inducir al consumidor a la compra de un producto
- r) **Puesto de Trabajo:** conjunto de tareas y responsabilidades que debe ejecutar el empleado.
- s) **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.
- t) **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.
- u) **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.
- v) **Rapidez de Aprendizaje:** habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.
- w) **Servicio al cliente:** se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.
- x) **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.



- y) **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.
- z) **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 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 Mercadeo y Publicidad.

#### (1) Información general del puesto

**Jefatura inmediata:** Gerente Comercial.

**Puestos que supervisa:** Técnico de Mercadeo y Publicidad; Técnico en Diseño Gráfico; y Técnico en Community Manager.

**Departamento:** Mercadeo y Publicidad.

**Gerencia:** Comercial.

#### (2) Propósito del puesto

Diseñar e implementar estrategias mercadológicas para identificar las necesidades de los consumidores y del mercado a cubrir en la comercialización de productos de lotería; realizar investigaciones, sondeos y estudios de mercado para obtener información, que contribuya al desarrollo de las acciones comerciales y a la penetración en nuevos nichos de mercado; así como planificar, organizar y dar seguimiento a la publicidad comercial.



### (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 y el presupuesto del área y dar el seguimiento respectivo;
- b) Ejecutar el Plan de Mercadeo y Publicidad, administrando el presupuesto de gastos e inversiones, aplicando estrategias encaminadas a reducir costos y maximizar ingresos;
- c) Coordinar el diseño del material publicitario para Kioscos autorizados según la "Política de Otorgamiento de Licencias y Uso de Marcas de Lotería en Kioscos Autorizados";
- d) Coordinar el diseño de los uniformes para el personal de atención al cliente en Kioscos autorizados, Puntos de Venta, Agentes Vendedores, Distribuidores y para cualquier otro canal de comercialización que le solicite a la Gerencia Comercial;
- e) Coordinar la toma de fotografías o video en la entrega de premios a los ganadores de promociones especiales, premios principales o premios en especies, previo consentimiento de los ganadores;
- f) Brindar los insumos para crear el concepto creativo y supervisar la ejecución de este;
- g) Diseñar las promociones para la publicidad ATL y BTL;
- h) Diseñar y coordinar en conjunto con la agencia de Social Media, las diferentes campañas publicitarias en redes sociales;
- i) Diseñar, planificar e implementar estrategias de mercado en coordinación con el Departamento de Agencias y los Departamentos del área Comercial, como: promociones y activaciones de marca en puntos de venta nuevos y existentes, presencia de marca en eventos comerciales y ferias en el territorio nacional, con el fin de promover los productos de lotería, e incrementar las ventas;
- j) Coordinar la producción de materiales POP, OOH, BTL y ATL, donde se destaquen los principales atributos de los productos de la LNB;
- k) Evaluar el impacto del plan de mercadeo y publicidad, así como los planes de contingencia de corto y mediano plazo, determinando prioridades y estrategias para la comercialización efectiva de los productos de lotería;
- l) Coordinar la realización de estudios de mercado, que permitan identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los productos de lotería, los hábitos de consumo de los clientes y del mercado; y el entorno sobre la industria de los juegos de azar, entre otros;
- m) Establecer, desarrollar y mantener relaciones con los clientes, con el propósito de promover a la Institución y contribuir en el logro de las metas de venta;
- n) Identificar oportunidades de mercado y elaborar acciones que permitan implementar el posicionamiento de la marca relacionado con: el producto, precio, distribución, promoción y relaciones comerciales;
- o) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes o servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean asignados;
- p) Mantener la confidencialidad de la información institucional o la que administre;
- q) 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;
- r) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo;
- s) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;



- 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) 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 Archivos; 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:** Con instituciones Públicas y Privadas.

#### (6) Perfil

**Conocimientos Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, Legislación laboral, técnicas de negociación, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, gestión de documentos y archivos, Ley de la Corte de Cuentas de la República, Ley de Compras Pública y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

**Conocimientos Específicos:** Diseño y evaluación de estrategias de mercadeo, diseño y seguimiento de indicadores de mercadeo, seguimiento y optimización del presupuesto de mercadeo, metodologías para estudios de mercado, análisis e interpretación de datos estadísticos, mercadeo digital, idioma inglés, herramientas tecnológicas de mercadeo, análisis cuantitativo y cualitativo.

**Nivel educativo:** Licenciatura en Mercadeo, Comunicaciones y RRPP, de preferencia con Posgrado o Maestría en áreas comerciales.

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

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Toma de decisiones, capacidad de análisis y síntesis, habilidad para dirigir personal, enfocado a resultados.

**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 Mercadeo y Publicidad

### (1) Información general del puesto

**Jefatura inmediata:** Jefatura del Departamento de Mercadeo y Publicidad.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Mercadeo y Publicidad.

**Gerencia:** Comercial.

### (2) Propósito del puesto

Proponer y ejecutar los procesos y acciones mercadológicas y publicitarias, que permitan obtener información referente a gustos y preferencias del consumidor e implementar estrategias que incidan en la comercialización y posicionamiento de los 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) Participar en la elaboración del Plan de Trabajo y Presupuesto Anual del área;
- b) Recibir la correspondencia de las unidades organizativas;
- c) Dar seguimiento a la ejecución de las campañas publicitarias comerciales;
- d) Supervisar y registrar con la documentación correspondiente las actividades, eventos y campañas publicitarias comerciales de los productos de lotería;
- e) Dar seguimiento a la elaboración de materiales publicitarios y a la ejecución de las campañas publicitarias;
- f) Colaborar y asistir en la producción audiovisual (Radio, TV, cápsulas, entre otros), según requerimientos del área;
- g) Realizar las propuestas de estrategias de posicionamiento de marca y publicidad de la LNB;
- h) Ejecutar el seguimiento a los procesos de compras relacionados a la publicidad comercial; y coordinar con los diferentes proveedores que se administran en el área;
- i) Diseñar, coordinar y sugerir instrumentos de investigación para realizar sondeos y encuestas; coordinar la ejecución de estudios de mercados cualitativos y cuantitativos y supervisar la aplicación de pruebas de Focus Groups; y realizar el análisis de los resultados e interpretación de los sondeos o estudios de campo realizados; de acuerdo con las necesidades;
- j) Implementar estrategias comerciales, que resulten de los estudios de mercado;
- k) Conceptualizar, diseñar y ejecutar promociones de venta y fidelización orientadas a consumidores en general;
- l) Coordinar con el Departamento de Agencias los revestimientos gráficos de las agencias, de acuerdo con los Manuales de Uso de Marca Institucional; y el desarrollo de actividades promocionales enfocadas al incremento de las ventas.



- m) Coordinar con el Departamento de Canales de Comercialización el desarrollo de actividades promocionales en puntos de venta y kioscos; y el revestimiento publicitario en kioscos y puntos de venta, así como la distribución de material publicitario.
- n) Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades comerciales que la LNB realice sobre la gestión comercial (lanzamientos de productos, campañas, activaciones de marca, entre otros);
- o) Elaborar el informe del desarrollo de cada una de las actividades mercadológicas implementadas y remitirla a la Jefatura inmediata;
- p) Coordinar con los proveedores las actividades de revestimiento de los puntos de venta nuevos o existentes y de impresiones publicitarias de acuerdo con los requerimientos;
- q) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;
- r) Organizar, escanear, digitalizar, administrar, resguardar, y conservar los documentos producidos y recibidos en el área bajo su responsabilidad, de manera física y digital de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo; y preparar la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo y remitirla al Archivo Central;
- s) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- t) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo del sorteo cuando se le convoque o delegue;
- u) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- v) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- w) 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.

#### (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:** Softwares relacionados a mercadeo, ciclo del producto, conocimiento básico sobre promociones en redes sociales, estudios de mercado, manejo de campañas publicitarias, mercadeo digital, manejo de software de diseño gráfico, análisis cuantitativo y cualitativo.

**Nivel educativo:** Licenciatura en Mercadeo, Comunicaciones o carreras afines.

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

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Facilidad de expresión verbal y escrita, iniciativa, creatividad, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de convencimiento, trato al público, liderazgo, lealtad, respeto, honestidad.

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

**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 Diseño Gráfico Comercial.

#### (1) Información general del puesto

**Jefatura inmediata:** Jefatura del Departamento de Mercadeo y Publicidad.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Mercadeo y Publicidad.

**Gerencia:** Comercial.

#### (2) Propósito del puesto

Crear y diseñar materiales gráficos, y elementos para materiales audiovisuales para diversos medios de comunicación tradicionales, digitales y para redes sociales, de contenido comercial, así como todos los diseños requeridos por la LNB, que le permitan llegar a los diferentes públicos de interés.

#### (3) Dimensiones del puesto

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

#### (4) Funciones

- a) Crear conceptos gráficos para el desarrollo de piezas comerciales para la Lotería;
- b) Elaborar materiales gráficos para medios impresos, digitales, y redes sociales, de acuerdo con la estrategia y directrices del área; para las comunicaciones internas y externas de acuerdo con las competencias de cada unidad organizativa;
- c) Realizar artes finales de materiales impresos (Prensa, POP, OOH, entre otros), cuando sea requerido;
- d) Diseñar campañas publicitarias comerciales para redes sociales;
- e) Investigar y desarrollar las nuevas tendencias de diseño gráfico a nivel mundial;
- f) Colaborar y asistir en la producción audiovisual, de acuerdo con requerimientos del área;
- g) Colaborar con los diseños de los productos de la LNB (LOTRA Y LOTIN), de acuerdo con los requerimientos institucional;
- h) Mantener organizados, codificados, actualizados y completos todos los documentos producidos (presentaciones, material audiovisual, animado, auditivo, fotográfico, gráfico, etc.) en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivos de manera local, como en los repositorios asignados para tal fin de acuerdo con sus funciones.
- i) Elaborar especificaciones técnicas relacionadas con bienes y servicios a adquirir o contratar; y administrar las órdenes de compras y contratos que le sean delegados;
- j) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.



- k) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando se le convoque o se le delegue;
- l) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- m) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata; y
- n) 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 de RRSS, elaboración de Informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual y fotográfico, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de la Corte de Cuentas de la República.

**Conocimientos Específicos:** Diseño gráfico, dominio de los programas de diseño gráfico de Adobe Creative Cloud, programas de edición de fotografía, de preferencia con conocimiento de programas de animación, conocimientos sobre la implementación de diseño gráfico en diversos canales de comunicación tradicional y digital, conocimiento en elaboración de artes finales para medios impresos, campañas publicitarias comerciales, así como las tendencias en diseño gráfico y nuevos medios de comunicaciones, relaciones públicas y protocolo básico, manejo de etiqueta e idioma inglés avanzado de preferencia.

**Nivel educativo:** De preferencia Licenciatura o Técnico en Diseño Gráfico o carreras afines.

**Experiencia:** De preferencia al menos un año de experiencia en diseño gráfico para campañas publicitarias comerciales e institucionales de marcas u organizaciones privadas o públicas.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Poseer habilidades creativas, capacidad espacial desarrollada, facilidad de aprendizaje, gusto por mantenerse actualizado con las tendencias de su área de acción, confiable, propositivo, proactivo, comunicación efectiva, eficiencia, inteligencia emocional, capacidad de organización, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de análisis y síntesis.

**Destrezas:** rapidez en el uso de equipo de oficina, informático, y con el manejo de equipo 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.



#### 4. Técnico en Community Manager.

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

**Jefatura inmediata:** Jefatura del Departamento de Mercadeo y Publicidad.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** Mercadeo y Publicidad.

**Gerencia:** Comercial.

##### (2) Propósito del puesto

Administrar y gestionar la comunidad digital alrededor de las marcas Lotería en las redes sociales, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con la comunidad digital interesada en la LNB y sus marcas comerciales, con el fin de atraer más audiencia a través de estrategias digitales. Mantener actualizado el contenido de las marcas de acuerdo con las tendencias que respondan a las necesidades e intereses de la comunidad digital; además, ser creador de contenido creativo y efectivo para la LNB y sus marcas comerciales.

##### (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) Mantener activas y actualizadas las redes sociales de la Lotería;
- b) Definir correctamente las keywords relacionadas con las redes sociales, optimizando contenidos, imágenes y videos;
- c) Crear planes de acción necesarios, para el logro de los objetivos de Redes Sociales, cumpliendo con los mandatorios de las marcas y lineamientos de SECOM e identificando debilidades actuales en las plataformas para hacer las recomendaciones necesarias;
- d) Planificación de contenidos a publicar orientados al crecimiento de la audiencia en las plataformas digitales de LNB;
- e) Definir y actualizar periódicamente el protocolo de respuestas para los seguidores de las Redes Sociales, correo electrónico y whatsapp con el objetivo de solventar sus necesidades y crear vínculo con la comunidad digital;
- f) Monitoreo de menciones o temas comerciales en las redes sociales;
- g) Proponer a la jefatura acciones o cambios que son relevantes para lograr engagement con la comunidad digital;
- h) Desarrollo de reportería con métricas, análisis e interpretación de las redes sociales de la LNB según se requiera;
- i) Elaboración de reporte de métricas de la transmisión de los sorteos semanales;
- j) Generar contenidos de valor e interesantes de la institución y sus marcas comerciales;
- k) Comunicar en las plataformas digitales contenido de interés sobre los eventos comerciales;
- l) Publicaciones 24/7 en las plataformas digitales de la LNB cuando sea requerido;
- m) Hacer recomendaciones diariamente de acciones con el fin de estar en el Top of Mind del público;
- n) Mantener actualizado el manual de la administración de plataformas digitales;



- o) Investigar e implementar las nuevas tendencias de manejo de plataformas digitales a nivel mundial.
- p) Cubrir los eventos y conferencias de prensa comerciales, y cualquier otra actividad comercial desarrollada por la LNB para su difusión en redes sociales;
- q) Mantener organizados, codificados, actualizados y completos todos los documentos producidos (presentaciones, material audiovisual, animado, auditivo, fotográfico, gráfico, etc.) en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo de manera local, como en los repositorios asignados para tal fin de acuerdo con sus funciones;
- r) 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 delegados;
- s) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- t) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando se le convoque o se le delegue;
- u) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- v) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por la jefatura inmediata; y
- w) 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:** Redacción (ortografía y gramática), análisis e interpretación de métricas, elaboración de Informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), diseño gráfico, manejo de equipo audiovisual y fotográfico, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de la Corte de Cuentas de la República.

**Conocimientos Específicos:** Diplomado en redes sociales, diplomado en storytelling, uso de aplicaciones móviles para el manejo de redes sociales, Experiencia con herramientas de análisis de datos Google Analytics, de preferencia dominio del idioma inglés, entre otros.

**Nivel educativo:** De preferencia graduado de Licenciatura en Comunicaciones o Mercadeo, de preferencia enfocado en el área digital.

**Experiencia:** Al menos tres años de experiencia en el manejo de plataformas digitales de marcas comerciales en instituciones públicas o privadas.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Poseer habilidades creativas, facilidad de aprendizaje, gusto por mantenerse actualizado con las tendencias de su área de acción, confiable, propositivo, proactivo, comunicación efectiva, eficiencia,



inteligencia emocional capacidad de organización, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de análisis y síntesis.

**Destrezas:** en el uso de equipo de oficina e informático, y en el manejo de herramientas para la optimización de las plataformas digitales.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

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

**Otras:** confidencialidad, buena presentación y ética profesional.



## V. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Puestos del Departamento de Mercadeo y Publicidad, 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:</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 19 de abril de 2023.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>
Versión 02 Presidente Institucional	<p>Actualización del Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Mercadeo y Publicidad, a solicitud de la jefatura del área.</p> <p><b>Cambios realizados:</b> actualización general de todos los descriptores que conforman el área; y se trasladan a este Departamento, los puestos de Técnico en Diseño Gráfico; y Técnico en Community Manager, que se encontraban asignados en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, para que estos puestos estén enfocados directamente a las actividades de comercialización.</p> <p>Queda sin vigencia: Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Mercadeo y Publicidad, V01</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 7 de febrero de 2024.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana</p>