

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEPREC N° 260/2025

La Paz, 06 de junio de 2025

VISTOS:

Los Informes SEPREC/DGE/DTIC/INF Nro. 0066/2025 de 24 de abril de 2025, SEPREC/DGE/DRC/NIN Nro. 1186/2025 de 22 de mayo de 2025, SEPREC/DGE/PGI/INF Nro. 0078/2025 de 28 de mayo de 2025 e INF/SEPREC/DJ N° 085/2025 de 06 de junio 2025 y todo lo demás que ver convino, se tuvo presente y;

CONSIDERANDO:

Que, el Parágrafo II del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado señala que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Que, el Artículo 232 de la misma norma determina que, la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el Artículo 308 de la misma Constitución establece que, el Estado reconoce, respeta y protege la iniciativa privada, para que contribuya al desarrollo económico, social y fortalezca la independencia económica del país; asimismo, se garantiza la libertad de empresa y el pleno ejercicio de las actividades empresariales, que serán reguladas por la ley.

Que, el Inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales señala que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones y que toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.

Que, el Numeral 2 del Artículo 2 de la Ley No. 164 de 08 de agosto de 2011 – Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala que el objetivo de la Ley es asegurar el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.

Que, los Parágrafo I y II del Artículo 72 de la misma Ley determina que, el Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales; y que las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de sus funciones.



Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,
Ed. Bethesda, Of. 201. Zona Sopocachi
Oficina Central La Paz

El Inciso d) del Parágrafo II del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, establece como principio la Seguridad, por el cual se debe implementar los controles técnicos y administrativos que se requieran para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, no repudio y confiabilidad de la información, brindando seguridad a los registros, evitando su falsificación, extravío, utilización y acceso no autorizado o fraudulento.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo Único de la Ley de Registro de Comercio N° 1398 de 01 de octubre de 2021, define la tuición del Registro de Comercio al Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que, el Decreto Supremo N° 4596 de 06 de octubre de 2021, crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC, como una entidad de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal, técnica y patrimonio propio, competente para la realización de todos los actos propios del Registro de Comercio.

Que, el Artículo 5 parágrafo I del referido Decreto Supremo, señala que el SEPREC, es la entidad competente para la realización de todos los actos propios del Registro de Comercio, por lo cual todas sus actividades, hacen fe, tendrán validez legal y surtirán todos los efectos jurídicos dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Inciso d) del Artículo 6 del señalado Decreto establece como atribución del SEPREC, elaborar, formular y mantener actualizadas las guías, sobre la descripción de los servicios, los requisitos para acceder a los servicios y los procedimientos generales concernientes al Registro de Comercio.

Que, los Incisos d) y j) del Artículo 8 del referido Decreto Supremo, determina como funciones del Director General Ejecutivo del SEPREC, aprobar todo instrumento necesario para el cumplimiento de las funciones de la Institución; así como emitir Resoluciones Administrativas y realizar las acciones que correspondan para el cumplimiento de sus funciones institucionales.

Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022, aprobó la Implementación del Sistema de Seguimiento y Atención de Reportes de Inconsistencia en el Sistema de Registro de Comercio RECOP – SISTEMA DE GESTIÓN DE OSTICKET.

Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 225/2022 de 02 de septiembre de 2022, aprueba la Política de la Calidad del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.

Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 646/2023 de 13 de diciembre de 2023, aprobó la segunda versión de los Instrumentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad – SGC del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC.

Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 652/2023 de 18 de diciembre de 2023, aprobó la segunda versión de la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC.

 Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,
Ed. Bethesda, Of. 201. Zona Sopocachi
Oficina Central La Paz

 SEPREC Bolivia

 info@seprec.gob.bo
 800 10 29 92
 www.seprec.gob.bo



Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 279/2024 de fecha 14 de junio de 2024 aprobó la nueva Guía del Registro de Comercio de Bolivia.

Que, la Resolución Administrativa SEPREC N° 081/2024 de fecha 28 de febrero de 2025, aprobó la segunda versión del Manual de Procesos y Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación – DTIC.

CONSIDERANDO:

Que, Informe SEPREC/DGE/DTIC/INF Nro. 0066/2025 de 24 de abril de 2025, emitido por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, señala que desde la implementación del Sistema OsTicket (<https://soporte.seprec.gob.bo/sp>), en el marco de la Resolución Administrativa SEPREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022, se han realizado mejoras continuas enfocadas principalmente en la optimización de los temas de ayuda disponibles, así como en la capacitación del personal de la Dirección de Registro de Comercio; al respecto y con el fin de mantener una infraestructura tecnológica robusta, segura y eficiente ha preparado un nuevo servidor virtual y ha implementado un versión más estable (v1.18.1), la cual representa un avance tecnológico respecto a la versión actual (v1.16.3), abordando la obsolescencia de componentes y añadiendo funcionalidades demandadas; estas mejoras gestionadas e implementadas incluyen:

- Actualización Tecnológica de Base
- Mejoras Funcionales y de Experiencia de Usuario
- Refuerzo de la Seguridad
- Capacidades de Integración y Administración
- Corrección de Errores (Bug Fixes)

Que, en el mismo Informe señala que a efectos de la implementación de la nueva versión del Sistema de Gestión OSTICKET (v1.18.1), se ha diseñado una estrategia de migración controlada para la transición a esta nueva versión que minimizará el impacto en la operatividad diaria, la cual incluye: *infraestructura paralela, migración de usuarios, gestión de tickets abiertos, corte y nuevos tickets y acceso controlado a la versión 1.16.1.*

Que, en el referido Informe, señala que para la adopción efectiva de la nueva versión del Sistema de Gestión OSTICKET (v1.18.1) se ha desarrollado un curso de capacitación dirigido al personal de la Dirección de Registro de Comercio, la cual cubre todas sus funcionalidades y su uso correcto de los temas de ayuda; asimismo, refiere que se ha elaborado el Manual de Usuario del Sistema de Gestión OSTICKET, versión 02, de acuerdo a las nuevas implementaciones y mejoras de dicho Sistema (documento adjunto); en este sentido, solicita la autorización de la implementación de la versión 1.18.1 del Sistema de Gestión OSTICKET, así como la aprobación del correspondiente Manual.

Que, mediante Nota Interna SEPREC/DGE/DRC/NIN Nro. 1186/2025 de 22 de mayo de 2025, el Director de Registro de Comercio, señala que, realizado el análisis técnico y funcional desde la perspectiva operativa de la Dirección de Registro de Comercio, se establece que el ajuste planteado y la inclusión de nuevos temas de ayuda para la generación de tickets, establecidos en el Manual de Usuario, será de ayuda para el personal de ésta Dirección quienes generarán tickets según las

TIRIBAH GIOVANNA DE LA QUINTERO
 Oficina Central La Paz
 Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,
 Ed. Bethesda, Of. 201. Zona Sopocachi
 Oficina Central La Paz

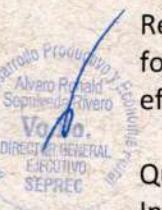
necesidades de la operativa diaria, por lo cual da su conformidad para la implementación de la nueva versión del Sistema OsTicket.

Que, a través del Informe Técnico SEPREC/DGE/PGI/INF Nro. 0078/2025 de 28 de mayo de 2025, la Unidad Planificación y Gestión Institucional, señala que la actualización implementada al Sistema de Gestión OSTICKET, fortalece el compromiso institucional con la mejora continua y la modernización tecnológica, asegurando un uso eficiente de las herramientas, incorporando nuevas funcionalidades que mejoran los procesos internos, contribuyendo a una gestión más ágil y efectiva; asimismo, refiere que las capacitaciones para el uso de la nueva versión de dicho Sistema dirigidas al personal de Dirección de Registro de Comercio, contribuirán al manejo adecuado de las herramientas tecnologías que ayudarán a realizar un trabajo más eficiente y eficaz en busca del logro de objetivos de gestión institucionales; por otra parte, señala que en virtud a la elaboración de la versión 02 del Manual de Usuario del Sistema de Gestión OSTICKET, el cual reúne todos los requisitos formales y se encuentra dentro del marco normativo vigente, corresponde dejar sin efecto la versión 01 del señalado manual aprobado con Resolución Administrativa N° 103/2022 de 01 de junio de 2022; en este sentido, recomienda la autorización de su puesta en producción de la actualización del Sistema, así como la aprobación del señalado Manual.

Que, el Informe SEPREC/DJ/INF/N° 085/2025 de fecha 06 de junio de 2025, emitido por la Dirección Jurídica, señala que mediante Resolución Administrativa SEPREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022 se aprobó la implementación del Sistema de Gestión OSTICKET, toda vez que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, vió la necesidad de implementar un sistema de seguimiento y atención de reportes de inconsistencias en el Sistema RECOP, basado en la cantidad de solicitudes diarias de corrección de errores y/o problemas, solicitudes de actualización de datos y saneamiento de la base de datos; en este sentido, se identificó variables de temas de ayuda, los mismos que podrán ser actualizados, eliminados e incluso se podrá incluir nuevas variables en atención y requerimiento en base a la operativa diaria de la Dirección de Registro de Comercio.

Que, el señalado Informe Jurídico refiere que la implementación de la nueva versión del Sistema de Gestión OSTICKET (1.18.1) desarrollada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, contiene mejoras significativas a la seguridad, funcionalidad y rendimiento a la versión actual (1.16.1), teniendo como bondades la actualización tecnológica de base mejoras funcionales y de experiencia de usuario, refuerzo de la seguridad, capacidades de integración y administración, corrección de errores (Bug Fixes); en este sentido y con la finalidad de su uso correcto de la nueva versión, se ve por conveniente que la señalada Dirección, brinde capacitaciones al personal de Registro de Comercio, con el objetivo de identificar los errores de manera correcta y que la formulación de las solicitudes y respuestas sean claras y precisas, así también se mejore la calidad y eficiencia de las interacciones en el sistema.

Que, en el mismo Informe Jurídico señala que, toda vez que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha elaborado la versión 02 del Manual de Usuario del Sistema de Gestión OSTICKET de acuerdo a las nuevas implementaciones y mejoras de dicho Sistema, es viable derogar el Artículo Segundo de la Resolución Administrativa SEPREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022 que aprueba el Manual de Usuario del Sistema de Gestión OSTICKET, versión 01.



Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,
Ed. Bethesda, Of. 201. Zona Sopocachi
Oficina Central La Paz

SEPRECBolivia

info@seprec.gob.bo

800 10 29 92

www.seprec.gob.bo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



Que, el mismo Informe refiere que la solicitud de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, así como los Informes de la Dirección de Registro de Comercio y de la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, en concordancia con la Resolución Administrativa SEPREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022, son viables y se enmarcan en las disposiciones legales vigentes, por lo que corresponde la autorización de la implementación de la versión 1.18.1 del Sistema de Gestión OSTICKET, así como la aprobación del Manual correspondiente, en su versión 02.

Que, a tres años de la aprobación de la implementación del Sistema de Gestión OSTICKET, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, desarrolló una actualización a dicho Sistema, implementando una versión más estable (v1.18.1) a la versión actual (v1.16.3), abordándose así, la obsolescencia de componentes y añadiendo funcionalidades demandadas para optimizar los procesos internos y rendimiento en la gestión de tickets; bajo este contexto, dicha actualización representa un avance y una mejora continua, en cuanto a la modernización tecnológica del SEPREC.

POR TANTO,

El Director General Ejecutivo, en su calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio, designado mediante Resolución Suprema N° 27625 de 22 de octubre de 2021, en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Artículo 8 del Decreto Supremo de creación N° 4596 de fecha 06 de octubre de 2021 y normativa vigente.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **AUTORIZAR** a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, la implementación de la versión 1.18.1 del Sistema de Gestión OSTICKET, a partir de la emisión de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **APROBAR** el Manual de Usuario – Sistema de Gestión OSTICKET, versión 02 que contiene 19 puntos, instrumento administrativo que en Anexo forma parte de la presente Resolución Administrativa.

ARTÍCULO TERCERO. - **DEROGAR** el Manual de Usuario del Sistema de Gestión OSTICKET, versión 01, aprobado mediante Resolución Administrativa SEPEREC N° 103/2022 de 01 de junio de 2022.

ARTÍCULO CUARTO. - **INSTRUIR** a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional la difusión de la presente Resolución Administrativa, así como el Manual de Usuario – Sistema de Gestión OSTICKET, versión 02.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



Alvaro Ronald Sepulveda Rivero
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
SERVICIO PLURINACIONAL DE REGISTRO DE COMERCIO
Ministerio de Desarrollo Productivo
y Economía Plural



/ARSR
Cc. Arch.

Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,
Ed. Bethesda, Of. 201, Zona Sopocachi
Oficina Central La Paz

 SEPREC Bolivia

 info@seprec.gob.bo

 800 10 29 92

 www.seprec.gob.bo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



NB/ISO
9001

IBNORCA