

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEPREC N° 461/2025**

La Paz, 17 de septiembre de 2025

**VISTOS:**

El Informe Técnico Final SEPREC/DTIC/INF N° 0257/2025 de 17 de septiembre de 2025, Informe Técnico SEPREC/DGE/PGI/INF N° 0131/2025 de 17 de septiembre de 2025 y el Informe Jurídico INF/SEPREC/DJ N° 147/2025 de 17 de septiembre de 2025, todo lo demás que convino ver, se tuvo presente y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el Parágrafo II del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado determina 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 Constitución Política del Estado dispone 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 6 de la Ley 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, modificado por el Parágrafo II de la Disposición Adicional Segunda de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado, dispone que el Sistema de Programación de Operaciones, traducirá los planes estratégicos de cada entidad, concordante con los planes generados por el Sistema de Planificación Integral del Estado, en tareas específicas a ejecutar, en procedimientos a emplear y en medios y recursos a utilizar, todo ello en función del tiempo y del espacio. Esta programación será de carácter integral, incluyendo tanto las operaciones de funcionamiento como las de inversión.

Que, el Numeral 2 del Artículo 2 de la Ley 164, de 8 de agosto de 2011 General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala que el objetivo de la ley es de asegurar el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.

Que, el Numeral 6 del Artículo 5 de la Ley 164, establece entre los principios que rige el sector de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal, el de la Innovación Tecnológica, señalando que el Estado promoverá el desarrollo de tecnología propia en el área de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

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

✉ info@seprec.gob.bo

☎ 800 10 20 92

🌐 www.seprec.gob.bo

f t i o d SEPREC Bolivia

1



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



Que, el Artículo 71 de la Ley N° 164, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

Que, el Parágrafo I del Artículo 72 de la Ley N° 164 dispone 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.


### CONSIDERANDO:

Que, la Ley de Registro de Comercio N° 1398 de 1 de octubre de 2021 señala en su Artículo Único que el Registro de Comercio estará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural. Asimismo, la Disposición Transitorias Primera señala que la creación, organización, funcionamiento y financiamiento de la nueva institución pública a cargo del Registro de Comercio, serán reglamentados mediante Decreto Supremo propuesto por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, en un plazo de hasta quince (15) días calendario a partir de la vigencia de la presente Ley.


Que, el Decreto Supremo N° 4596 de 6 de octubre de 2021, crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC, como una institución pública descentralizada de derecho público con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal, técnica y patrimonio propio; bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.


Que, el Inciso d) del Artículo 6 del Decreto Supremo N° 4596 de 6 de octubre de 2021, determina como una de las atribuciones 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) e i) del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 4596 de 6 de octubre de 2021, señalan que el SEPREC, está a cargo de un Director General Ejecutivo como Máxima Autoridad Ejecutiva, designado mediante Resolución Suprema, que tiene entre sus funciones: d) Aprobar el Programa Operativo Anual - POA, el Plan Estratégico Institucional - PEI, el anteproyecto del presupuesto institucional y sus modificaciones, estados financieros, modificaciones presupuestarias, reglamentos internos, administrativos, específicos y operativos, así como

 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](mailto:info@seprec.gob.bo)

 800 10 29 92

 [www.seprec.gob.bo](http://www.seprec.gob.bo)

2

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





todo instrumento necesario para el cumplimiento de las funciones de la Institución; i) Emitir Resoluciones Administrativas y realizar las acciones que correspondan para el cumplimiento de sus funciones institucionales.

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, la cual tiene como objetivos específicos el de determinar el contenido mínimo para elaborar y/o actualizar documentos administrativos para mejorar el funcionamiento de las áreas organizacionales y el producto que otorga el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio; y el de optimizar los documentos administrativos para dar cumplimiento a las atribuciones y el funcionamiento de las áreas organizacionales del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.

Que, mediante Resolución Suprema 27625 de 22 de octubre de 2021, el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia Luis Alberto Arce Catacora designa al ciudadano **ÁLVARO RONALD SEPULVEDA RIVERO** como **DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE REGISTRO DE COMERCIO – SEPREC**.

#### CONSIDERANDO:

Que, entre las Acciones de Desburocratización y Automatización del SEPREC – Gestión 2024 se encuentra el desarrollo e implementación del BOT para informar los requisitos de trámites en Registro de Comercio; en ese sentido el Director General Ejecutivo mediante Instructivo SEPREC/DGE/INS N° 094/2024 de 08 de abril de 2024 instruye al Director de Tecnologías de Información y Comunicación que la matriz de seguimiento de dicha acción sea reportada a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional de la entidad.

Que, mediante Informe Técnico SEPREC/DTIC/INF N° 0257/2025 de 17 de septiembre de 2025, el Responsable de Desarrollo de Sistemas, vía el Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, efectúa la centralización de los documentos que contribuyeron al desarrollo del Sistema de Chatbot, informando que las pruebas fueron efectuadas tanto por el personal de la Dirección de Registro de Comercio así como por la Unidad de Transparencia, lo cual permitió evaluar el rendimiento del sistema y la verificación de los flujos, los cuales cumplen con la precisión de las respuestas ofrecidas a los usuarios, así también manifestó que para la puesta en producción del CAHTBOT se le asignó un **número corporativo**, para que una vez sea aprobado el sistema, el CHATBOT sea accesible mediante este número de celular.



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

f t i d SEPREC Bolivia

✉ info@seprec.gob.bo

☎ 800 10 29 92

🌐 www.seprec.gob.bo

3

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





Que, el Responsable de Desarrollo de Sistemas, refiere que la implementación del CHATBOT tendrá los siguientes beneficios:

- **Mejora de la atención al ciudadano.**- Siendo contará con una disponibilidad 24/7, con una reducción de tiempos de espera, siendo que la asistencia es de forma instantánea sin hacer filas o espera en línea telefónica, inclusive con una atención personalizada, adaptándose al perfil del usuario;
- **Optimización de Recursos.**- La implementación del CHATBOT automatizará las tareas repetitivas y se efectuará un ahorro de recursos, toda vez que el CHATBOT puede manejar un alto volumen de consultas de manera simultánea.
- **Transparencia y Acceso a la información.**- Esta herramienta tecnológica proporcionará guías para realizar trámites, incluso a portales de transparencia y tendrá un mayor alcance, garantizando que la información este disponible para un público más amplio.
- **Mejora de Eficiencia operativa.** - Efectuará una recopilación de datos en tiempo real, generando métricas que permitan identificar problemas frecuentes y áreas de mejora en los servicios y así también reduciendo los errores humanos.
- **Fomento de la innovación y Modernización.** - La implementación del CHATBOT proyectará una imagen de innovación y compromiso con la mejora continua.

Que, asimismo el Informe Técnico concluye que es necesaria la aprobación del Sistema del CHATBOT y su Manual, toda vez que optimizará la atención al usuario, permitiendo que el mismo obtenga respuestas inmediatas a sus consultas en cualquier momento, contribuyendo a la transparencia, acceso a la información, optimización recursos, modernización institucional y a la satisfacción ciudadana, y recomienda que se continúe con el procedimiento administrativo/jurídico formal establecido, para la autorización de la implementación del Sistema de ChatBot del SEPREC y la aprobación de su Manual correspondiente.


#### CONSIDERANDO:


Que, mediante Informe Técnico SEPREC/DGE/PGI/INF N° 0131/2025 de 17 de septiembre de 2025, el Responsable de Planificación y Gestión Institucional, señala la implementación de esta herramienta tecnológica contribuirá de manera significativa a mejorar la atención a los usuarios (externos e internos), optimizando los recursos institucionales mediante la automatización de tareas repetitivas, y que el enfoque y estructura del manual reúne todos los requisitos formales y se encuentran dentro de la Guía Técnica para Elaboración y Documentos Administrativos.




Avenida 12 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,  
Ed. Bethesda, Of. 201. Zona Sopocachi  
Oficina Central La Paz

    SEPREC Bolivia

 [info@seprec.gob.bo](mailto:info@seprec.gob.bo)

 800 10 29 92

 [www.seprec.gob.bo](http://www.seprec.gob.bo)



Que, a través de Informe Jurídico SEPREC/DJ/147/2025 de 17 de septiembre de 2025, la Dirección Jurídica, concluye que la aprobación del Sistema CHATBOT y el Manual del Sistema CHATBOT, no vulnera la normativa legal en actual vigencia, toda vez cumple con los lineamientos de la de la Guía Técnica para Elaboración y Documentos Administrativos, por lo que es viable legalmente su aprobación mediante la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente.

**POR TANTO:**

El Director General Ejecutivo del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC, designado mediante Resolución Suprema 27625 de 22 de octubre de 2021, en ejercicio de sus funciones conferidas por el Decreto Supremo N° 4596 de 06 de octubre de 2021:


**RESUELVE:**

**PRIMERO. – AUTORIZAR** a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, la implementación del **Sistema del CHATBOT**, a partir de la suscripción del presente instrumento administrativo.

**SEGUNDO. – APROBAR** el **MANUAL DEL SISTEMA CHATBOT** del **SERVICIO PLURINACIONAL DE REGISTRO DE COMERCIO**, versión 01, instrumento administrativo que en Anexo forma parte de la presente Resolución Administrativa.

**TERCERO. – INSTRUIR** a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación y a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, la difusión y publicación de la presente Resolución, por los medios canales de la entidad habilitados al efecto.

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



📍 Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,  
Ed. Bethesda, Of. 204, Zona Sopocachi  
Oficina Central La Paz

🌐 📧 📞 🌐 SEPREC Bolivia

✉ info@seprec.gob.bo

📞 800 10 29 92

🌐 www.seprec.gob.bo

5



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE DESARROLLO  
PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL



# SEPREC

Servicio Plurinacional de Registro de Comercio

Dirección de Tecnologías de la Información y  
Comunicación

## Manual del Sistema CHATBOT

Resolución Administrativa SEPREC N° 461/2025  
Fecha de aprobación: 17 de septiembre de 2025



**ÍNDICE**

	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	2
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
6. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	3
7. RESPONSABLES .....	4
8. PROCEDIMIENTO.....	5

**CONTROL DE EMISIÓN:**

					
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<b>Nombre</b>	Jamil Esteban Aguilar Villegas	<b>Nombre</b>	Sergio Willy Ossio Marín	<b>Nombre</b>	Álvaro Ronald Sepúlveda Rivero
<b>Cargo</b>	Responsable de Desarrollo de Sistemas	<b>Cargo</b>	Director de Tecnologías de Información y Comunicación	<b>Cargo</b>	Director General Ejecutivo
<b>Fecha</b>	17/9/2025	<b>Fecha</b>	17/9/2025	<b>Fecha</b>	17/9/2025





## 1. INTRODUCCIÓN

Un CHATBOT es un programa informático diseñado para simular una conversación con los usuarios, ya sea a través de texto o voz, con el fin de brindar información, resolver consultas o ejecutar tareas de manera automatizada.

Estos sistemas se apoyan en reglas ya predefinidas, lo que permite responder a preguntas, procesar solicitudes y generar respuestas.

Principales características de un CHATBOT:

- Disponibilidad continua: funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Automatización de tareas: resuelve consultas frecuentes y gestiona procesos repetitivos sin intervención humana.
- Acceso inmediato: facilita la atención rápida y personalizada a múltiples usuarios de forma simultánea.
- Escalabilidad: puede integrarse en páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales o sistemas internos.

Ejemplos de uso:

- Atención al cliente en instituciones públicas o empresas.
- Asistentes virtuales en sitios web.
- Soporte en Call Center para guiar a responder preguntas de usuarios externos
- Canales de información en trámites gubernamentales.

**Chatbot accesible mediante WhatsApp** que es un asistente virtual que interactúa con los usuarios directamente desde la aplicación de mensajería más utilizada en el mundo. En lugar de descargar una app adicional o ingresar a un sitio web, las personas pueden comunicarse con el SEPREC, simplemente enviando un mensaje a un número de WhatsApp.

Este tipo de chatbot aprovecha la familiaridad y la inmediatez de la plataforma para responder preguntas frecuentes.

La gran ventaja de un chatbot en WhatsApp es su **accesibilidad**: el usuario no necesita conocimientos técnicos ni adaptarse a una nueva interfaz, ya que todo ocurre dentro de una aplicación que ya conoce y utiliza a diario. Esto lo convierte en una herramienta poderosa para mejorar la atención al cliente, reducir tiempos de espera y mantener una comunicación cercana y personalizada.







## 2. OBJETIVO

El objetivo de un CHATBOT es mejorar la interacción entre los usuarios (externos e internos) y una organización, brindando atención inmediata, automatizada y eficiente a través de canales digitales.

El objetivo del Manual del CHATBOT es establecer los flujos de interacción que faciliten la comunicación entre los usuarios y la herramienta, proporcionando instrucciones claras, organizadas y accesibles que aseguren su uso adecuado y eficiente.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estandarizar** los flujos de interacción del Chatbot, definiendo preguntas, respuestas y procesos automatizados que permitan una atención uniforme y coherente.
- Orientar** a los usuarios internos en la correcta administración, actualización y supervisión del Chatbot, garantizando su funcionamiento continuo y eficiente.
- Establecer** responsabilidades claras para cada área involucrada en la gestión del Chatbot, asegurando su mejora continua y adaptación a nuevas necesidades.
- Promover** el uso de herramientas tecnológicas innovadoras que fortalezcan la transparencia institucional y la modernización de los servicios

## 3. ALCANCE

El manual es de aplicación obligatoria en todas las áreas del SEPREC que interactúen con el Chatbot, así como para los funcionarios responsables de su gestión, actualización y control.

## 4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 1398, 1 de octubre de 2021, de Registro de Comercio.
- Decreto Supremo N° 4596 de 06 de octubre de 2021, que crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC.
- Resolución Administrativa SEPREC N° 034/2022, de 30 de marzo de 2022, Módulo de Georreferenciación
- Resolución Administrativa N° 0050/2022, de 17 de abril de 2022, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del SEPREC.
- Resolución Administrativa SEPREC N° 652/2023, 18 de diciembre de 2023, Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos.





- Resolución Administrativa SEPREC N° 646/2023, de 13 de septiembre de 2023, Manual de la Calidad.
- Resolución Administrativa SEPREC N° 081/2025, de 28 de febrero de 2025, Manual de Procesos y Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Resolución Administrativa N° 0279/2024, de 14 de junio de 2024, que aprueba la Guía de Trámites del Registro de Comercio.
- Resolución Administrativa SEPREC N° 203/2025 de 14 de mayo de 2025, Aplicación Móvil

## 5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### DEFINICIONES

Termino	Definición
CHABOT	Programa informático diseñado para simular una conversación con los usuarios, ya sea a través de texto o voz, con el fin de brindar información, resolver consultas o ejecutar tareas de manera automatizada.
FLUJO	Es la secuencia estructurada de pasos, preguntas y respuestas que guían la interacción entre el usuario y el sistema para alcanzar un objetivo específico (por ejemplo, resolver una consulta, brindar información o completar un trámite).
Usuarios Internos	Servidores Públicos del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio
Usuarios Externos	Personas o entidades fuera de la organización que están interesadas en la información del

### ABREVIATURAS

Abreviatura	Definición
DGE	Director General Ejecutivo Servicio Plurinacional de Registro de Comercio
DTIC	Director de Tecnologías de Información y Comunicación
SEPREC	Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.
UT	Unidad de Transparencia

## 6. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) en coordinación con la Dirección de Registro de Comercio (DRC), Unidad de Comunicación y Difusión (UCD) y la Unidad de Transparencia (UT) serán responsables de proponer las modificaciones y/o ajustes necesarios al presente manual, cuando así lo requiera la práctica operativa o los





cambios en la dinámica de su aplicación. Estas actualizaciones se basarán en la experiencia recopilada durante su uso y en la evolución de los procesos tecnológicos implementados.

## **7. RESPONSABLES**

A continuación, se detallan las funciones, actividades y responsabilidades de las instancias competentes para la elaboración, actualización, modificación e implementación del presente manual.

### **Director General Ejecutivo**

Es responsable de:

- Aprobar mediante Resolución Administrativa el Manual y el Sistema, previa recepción de informes técnicos e informe legal positivos o favorables.
- Instruir su socialización y difusión.

### **Director de Tecnologías de Información y Comunicación**

Es responsable de:

- Velar por el Contenido de fondo del Manual, es decir su adecuación a las normas en vigencia y a las características del SEPREC.
- Garantizar el control y la mejora continua del Manual.
- Identificar y proponer modificaciones o actualizaciones del Manual y del Sistema, considerando las necesidades cambiantes, experiencia, requerimientos y/o recomendaciones del personal de la Dirección de Registro de Comercio.

### **Dirección de Registro de Comercio**

Es responsable de:

- Velar por el Contenido de fondo del Manual.
- Garantizar el control y la mejora continua del Manual.
- Identificar y proponer modificaciones o actualizaciones del Manual y del Sistema, considerando las necesidades cambiantes, requerimientos, recomendaciones y unidades intervinientes, tecnología, normativa aplicable y experiencia.

### **Unidad de Comunicación y Difusión**

Es responsable de:







- Identificar y proponer modificaciones o actualizaciones del Manual y del Sistema, considerando las necesidades cambiantes, experiencia, requerimientos y/o recomendaciones del personal de la Dirección de Registro de Comercio

**Unidad de Transparencia**

Es responsable de:

- Identificar y proponer modificaciones o actualizaciones del Manual y del Sistema, considerando las necesidades cambiantes y experiencia.

**8. PROCEDIMIENTO****PROCEDIMIENTO SISTEMA CHATBOT****Código: DGE-DTIC-MAU-22-PRO-01****a) OBJETO**

Establecer los flujos de interacción que faciliten la comunicación entre los usuarios y la herramienta, proporcionando instrucciones claras, organizadas y accesibles que aseguren su uso adecuado y eficiente

**b) Insumos**

Consultas frecuentes de los usuarios internos y externos

**c) DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1	USUARIO	Ingresa al Sistema mediante WhatsApp al número establecido por el SEPREC.	Celular con WhatsApp	De forma inmediata
2	CHATBOT	<p>Responde desplegando 10 opciones posibles consultas:</p> <p>Conoce todos nuestros portales Web.</p> <p>Inicia Tu Trámite desde el Portal de Trámites.</p> <p>Gaceta Electrónica de Registro de Comercio.</p> <p>Conoce nuestras Redes Sociales.</p> <p>Ubicación y Horarios de Atención.</p> <p>g) Preguntas Frecuentes.</p> <p>h) Descarga nuestra Aplicación Móvil.</p> <p>i) Transparencia Institucional.</p> <p>j) Contacto</p>	<p>Chip</p> <p>Coorpotativo con Internet</p>	
3	USARIO	<p>Selecciona la opción para su consulta.</p> <p><i>Nota. La opción I) despliega la opción de Transparencia Institucional que redirecciona la consulta la página Web del SITPRECO.S2PLUS</i></p>	Celular con WhatsApp	





**SEPREC**

Servicio Plurinacional de  
Registro de Comercio

## Manual del Sistema CHATBOT

Código:  
DGE-DTIC-MAU-22

Versión: 01


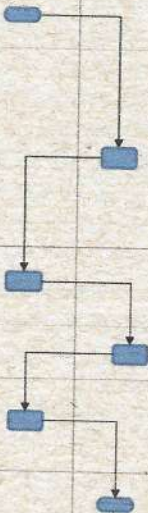
Página 6 de 15

4	CHATBOT	Responde desplegando la información específica de la opción elegida.	Chip Coorpotativo con Internet
5	USUARIO	Selecciona la opción de la información que requiere de forma más específica para su consulta. <i>Nota. Las consultas que iniciaron en C), G), H), I) y J) este punto despliega otras opciones con información más específica.</i>	Celular con WhatsApp
6	CHATBOT	Responde desplegando la información específica de la opción elegida.	Chip Coorpotativo con Internet

### d) PRODUCTO

Información proporcionada a los Usuarios externos e internos de forma inmediata.

### e) DIAGRAMA DE FLUJO

 <b>SEPREC</b> Servicio Plurinacional de Registro de Comercio		<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> DGE-DTIC-MAU-22-PRO-01				
		<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>Versión:</b> 01				
		<b>FLUJO CHATBOT</b>		<b>Página</b> 1 de 1				
Objetivo: El objetivo de un CHATBOT es mejorar la interacción entre los usuarios y una organización, brindando atención inmediata, automatizada y eficiente a través de canales digitales.		Normativa: •Ley N° 164, de 8/8/2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación. •Ley N° 1398, 1/10/2021, de Registro de Comercio. •DS N° 4596 de 06/10/2021, que crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC. •RAN° 0050/2022, de 17/4/2022, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del SEPREC. •RAN° 652/2023, 18/12/2023, Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos. •RAN° 646/2023, de 13/9/2023, Manual de la Calidad. •RAN° 081/2025, de 28/2/2025, Manual de Procesos y Procedimientos de la DTIC.						
N°	TAREAS	Plazo	RESPONSABLES					
			Usuario	Sistema CHATBOT				
1	Ingresa al Sistema mediante WhatsApp al número establecido por el SEPREC.  Responde desplegando 10 opciones de posibles consultas: A) Conoce todos nuestros portales Web. B) Inicia Tu Trámite desde el Portal de Trámites. C) Guía de Trámites. D) Gaceta Electrónica de Registro de Comercio. E) Conoce nuestras Redes Sociales. F) Ubicación y Horarios de Atención. G) Preguntas Frecuentes. H) Descarga nuestra Aplicación Móvil. I) Transparencia Institucional. J) Contacto	De forma inmediata						
2	Selecciona la opción para su consulta. <i>Nota: La opción I) despliega la opción de Transparencia Institucional que redirige la consulta a la página Web del SITPRECO.S2PLUS</i>							
3	Responde desplegando la información específica de la opción elegida.							
4	Selecciona la opción de la información que requiere de forma más específica para su consulta. <i>Nota: Las consultas que iniciaron en C), G), H), I) y J) este punto despliegan otras opciones con información más específica.</i>							
5	Responde desplegando la información específica de la opción elegida.							
6								
Nota. El Anexo N° 1 describe de forma más detallada todas las opciones del flujo de consultas del CHATBOT.								

Nota. El Anexo 16 describe de forma más detallada todas las opciones del flujo de consultas del CHATBOT.



INSTITUCIÓN

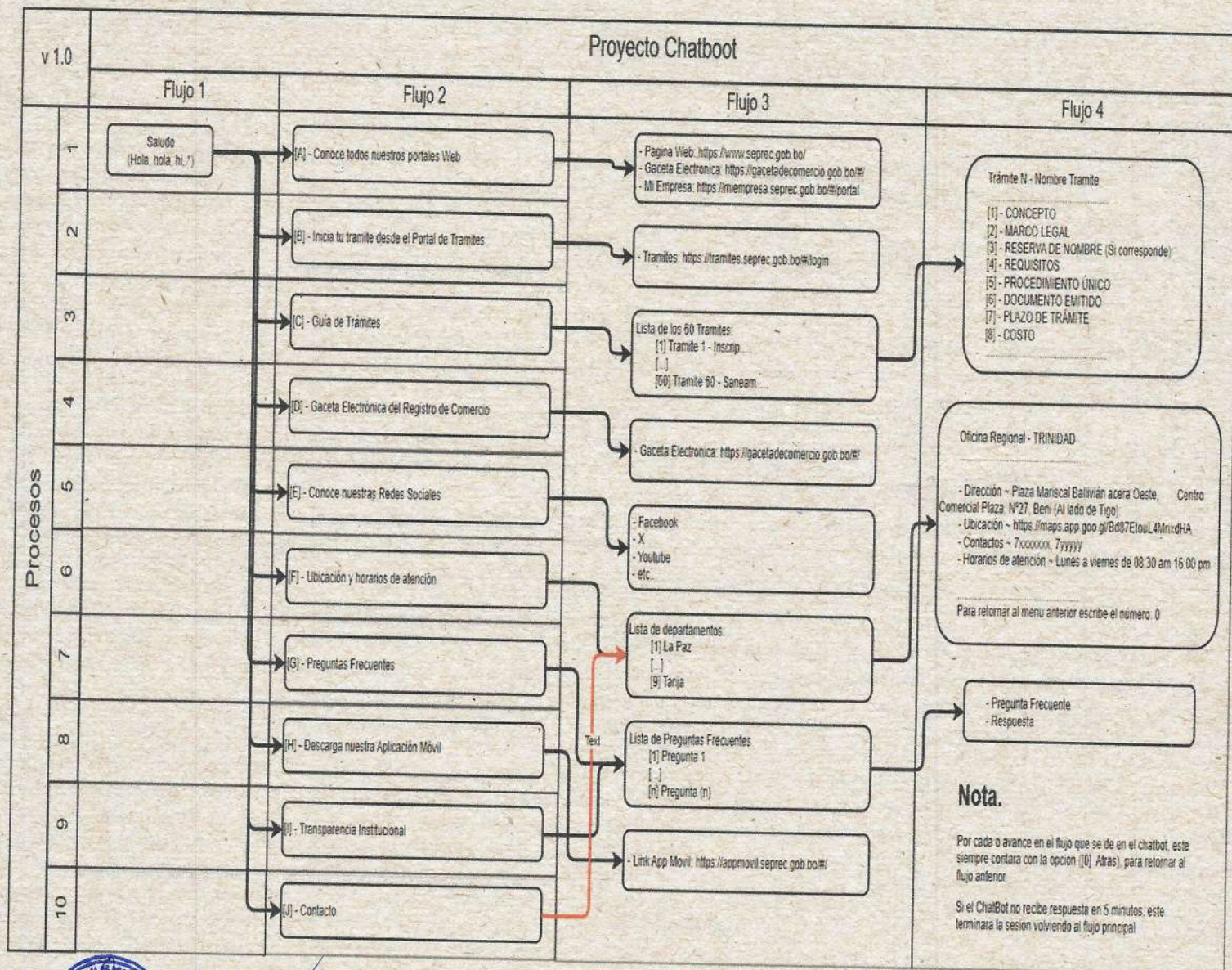
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - Unidad de Desarrollo de Sistemas







**f) ACCESO AL SISTEMA CHATBOT**





**FLUJO 1 y 2****OPCIONES**

¡Hola! Bienvenido estimado usuario, yo me llamo << **SEPRECzito** >> porfavor elija una opción para ayudarlo:

- A: ~ Conoce todos nuestros portales Web
- B: ~ Inicia tu tramite desde el Portal de Tramites
- C: ~ Guía de Trámites
- D: ~ Gaceta Electrónica del Registro de Comercio
- E: ~ Conoce nuestras Redes Sociales
- F: ~ Ubicación y horarios de atención
- G: ~ Preguntas Frecuentes
- H: ~ Descarga nuestra Aplicación Móvil
- I: ~ Transparencia Institucional
- J: ~ Contacto

Indícanos una opción!

+ Escribe un mensaje

**FLUJO 3****OPCIÓN "A"**

CHATBOT SEPREC



SEPREC - Servicio Plurinacional de Registro de Comercio  
Servicio Plurinacional de Registro de Comercio  
[www.seprec.gob.bo](http://www.seprec.gob.bo)

➡ Opción: << A >>: Estos son nuestros portales Web:

Página Web Institucional ~ <https://www.seprec.gob.bo>  
Gaceta Electronica ~ <https://gacetadecomercio.gob.bo>  
Portal Mi Empresa ~ <https://miempresa.seprec.gob.bo>

Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu próxima consulta.





## OPCIÓN "B"



CHATBOT SEPREC

SEPREC

tramites.seprec.gob.bo

Hoy

➡ Opción: << B >>: Inicia tu tramite desde el Portal de Tramites:

.....

Portal de Trámites ~ <https://tramites.seprec.gob.bo>

➡

.....  
Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu proxima consulta.

17:11

## OPCIÓN "C"



CHATBOT SEPREC

➡ Opción: << C >>: Guía de Trámites, porfavor elija una opción

Hoy

- 1: 📄 Descarga nuestra guía de trámites
- 2: 📄 Obtener Información de un trámite específico
- 2: 🏠 Volver al Menú Principal

| Indícanos una opción!

17:11

## OPCIÓN "D"



CHATBOT SEPREC

Gaceta Electrónica de Comercio

gacetadecomercio.gob.bo

Hoy

➡ Opción: << D >>: Accede a la Gaceta Electronica de Registro de Comercio, mediante el siguiente enlace:

.....

Gaceta Electronica ~ <https://gacetadecomercio.gob.bo>

➡

.....  
Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu proxima consulta.

17:11







## OPCIÓN "E"

CHATBOT SEPPEC



Error

www.facebook.com

Opción: << E >>: Accede a nuestras Redes Sociales mediante los siguientes enlaces:

- Facebook ~ <https://www.facebook.com/Servicio-Plurinacional-de-Registro-de-Comercio-SEPPEC-107656465214599>
- Instagram ~ <https://www.instagram.com/seprecbolivia/>
- X ~ <https://twitter.com/SEPPECBolivia>
- Youtube ~ <https://www.youtube.com/@servicioplurinacionaldereg4382>
- TikTok ~ <https://www.tiktok.com/@seprecbolivia>

Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu próxima consulta.

## OPCIÓN "F"

CHATBOT SEPPEC

Opción: << F >>: Accede a la información sobre Ubicación, contactos y horarios de atención de nuestras plataformas a nivel nacional

- 1: 1 LA PAZ
- 2: 2 SANTA CRUZ
- 3: 3 COCHABAMBA
- 4: 4 POTOSÍ
- 5: 5 SUCRE
- 6: 6 TARIJA
- 7: 7 ORURO
- 8: 8 COBIZA
- 9: 9 TRINIDAD
- Z: Volver al Menu Principal

Indicanos una opción!







## OPCIÓN "G"



CHATBOT SEPREC

Opción: << G >>: Porfavor elije una opción para ayudarte

Hoy

- 1: ¿Cómo realizo la inscripción de mi empresa Unipersonal?
- 2: ¿Cómo realizo la inscripción de mi empresa S.R.L.?
- 3: ¿Cómo realizo el trámite para renovar mi Matrícula de Comercio?
- 4: ¿Cómo realizo mi Renovación si debo más de 5 años?
- 5: ¿Cómo hacer seguimiento a mi tramite?
- 6: ¿Cómo saco mi certificado de NO INSCRIPCIÓN?
- 7: ¿Cómo saco un duplicado del certificado de inscripción de mi empresa?
- 8: ¿Cómo corregir mi tramite observado?
- 9: ¿Cuáles son los periodos en los que debo realizar la Renovación de mi matrícula de comercio?
- 10: ¿Cómo verificar la autenticidad de un certificado?
- 11: ¿Cómo puedo verificar si una empresa está inscrita en el Regist...Leer más

17:12

## OPCIÓN "H"



CHATBOT SEPREC



SEPREC - Apps on Google Play

Consultation application for procedures, guides, gazette and more  
[play.google.com](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.seprec.seprec&pcampaignid=web_share)

Hoy

Opción: << H >>: Descarga nuestra Aplicacion Movil:

- Play Store - Google Play ~ [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.seprec.seprec&pcampaignid=web\\_share](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.seprec.seprec&pcampaignid=web_share)

- App Store ~ (Aún no disponible)

Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu proxima consulta.

17:16







## OPCIÓN "I"



CHATBOT SEPREC

☀ Opción: << I >>: ☀ Transparencia Institucional. porfavor elija una opción para ayudarlo

- 1: 📄 Marco normativo ~ Transparencia Institucional
- 2: 📄 Descarga los pasos para realizar tu denuncia
- 3: 🗣 Preguntas frecuentes sobre Transparencia Institucional
- 4: 🗣 Denuncia de actos de corrupción en línea
- Z: ⬅ Volver al Menú Principal

| Indicanos una opción!

SITPRECO S2+

sitpreco.s2plus.transparencia.gob.bo

☀ Opción: < 4 >: 🌐 Este es el portal Web:

Portal Web ~ <https://sitpreco.s2plus.transparencia.gob.bo>

Elija otra opción de lo contrario, fue un gusto informarte, hasta tu proxima consulta.

## OPCIÓN "J"



CHATBOT SEPREC

☀ Opción: << J >>: 🗣 Quieres contactar con un operador humano: selecciona una plataforma a nivel nacional

- 1: 📄 La Paz ~ Oruro ~ Potosí
- 2: 📄 Cochabamba ~ Sucre ~ Tarija
- 3: 📄 Santa Cruz ~ Beni ~ Pando
- Z: ⬅ Volver al Menú Principal

| Indicanos una opción!



Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.- Unidad de Desarrollo de Sistemas





## FLUJO 4

### OPCIÓN "C"

CHATBOT SEPREC

Opción: << C >>: Guía de Trámites, porfavor elija una opción

- 1: Descarga nuestra guía de trámites
- 2: Obtener Información de un trámite específico
- 3: Volver al Menú Principal

Indicanos una opción!

Guía de Trámites

Deseas conocer sobre un trámite en específico digita la opción: 2  
Volver al Menú Principal digita la opción: 3

Para informarte sobre el trámite que es de tu interes, por favor digita solo el número de trámite por ejemplo: 10

- Para volver al Menú Anterior digita Y
- Para volver al Menú Principal digita Z

\*\*\*\*\*

- 1: Inscripción de Comerciante Individual o Empresa Unipersonal
- 2: Inscripción de Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), Sociedad Colectiva o Sociedad en Comandita Simple
- 3: Inscripción de Sociedad Anónima (S.A.) o Sociedad en Comandita por Acciones Constituidas por Acto Único
- 4: Inscripción de Sociedad Anónima (S.A.) o Sociedad en Comandita por Acciones por Suscripción Publica de Acciones
- 5: Inscripción de Sociedad de Economía Mixta
- 6: Inscripción de Entidad Financiera de Vivienda
- 7: Inscripción de Empresa Estatal
- 8: Inscripción de Em...Leer más

+ Escribe un mensaje





## OPCIÓN "F"

CHATBOT SEPREC

Opción: << F >>: Accede a la información sobre Ubicación, contactos y horarios Hoy ncion de nuestra  
plataformas a nivel nacional

- 1: 1 LA PAZ
- 2: 2 SANTA CRUZ
- 3: 3 COCHABAMBA
- 4: 4 POTOSÍ
- 5: 5 SUCRE
- 6: 6 TARIJA
- 7: 7 ORURO
- 8: 8 COBUIA
- 9: 9 TRINIDAD
- Z: Volver al Menú Principal

Indicanos una opción!

SEPREC El Alto - al lado del Segip, Avenida Panorámica, Estación Jacha Qhathu, Línea Roja Mi  
Teleférico, local comercial RJ-JQ-COM-LOC-3, El Alto

Busca negocios locales, consulta mapas y consigue información sobre rutas en Google Maps.

maps.app.goo.gl

### Oficinas Regionales - La Paz

**EL ALTO** ~ Avenida Panorámica, Estación Jacha Qhathu, Línea Roja Mi Teleférico, local comercial RJ-JQ-COM-  
LOC-3, zona 16 de Julio, El Alto (al lado del Segip).

**Ubicación** ~ <https://maps.app.goo.gl/1Eeb6G4a8NugWgP6>

**Horarios de atención** ~ Lunes a viernes de 08:30 am 16:00 pm

**ZONA SUR** ~ Avenida Sánchez Bustamante, esquina calle 11 de Calacoto, edificio CBC II N° 487, zona Sur, La Paz.

**Ubicación** ~ <https://maps.app.goo.gl/1xsoVDmf3j2FN9A>

**Horarios de atención** ~ Lunes a viernes de 08:30 am 16:00 pm

**CENTRAL** ~ Avenida 20 de Octubre entre calles Rocanda Gutiérrez y Bolívar Salinas, edificio Rathada N°2331

+ Escribe un mensaje





**OPCIÓN "G"** **CHATBOT SEPREC**

Opción: &lt;&lt; G &gt;&gt;: Porfavor elije una opción para ayudarte

- 1: ¿Cómo realizo la inscripción de mi empresa Unipersonal?
- 2: ¿Cómo realizo la inscripción de mi empresa S.R.L.?
- 3: ¿Cómo realizo el trámite para renovar mi Matricula de Comercio?
- 4: ¿Cómo realizo mi Renovación si debo más de 5 años?
- 5: ¿Cómo hacer seguimiento a mi tramite?
- 6: ¿Cómo saco mi certificado de NO INSCRIPCIÓN?
- 7: ¿Cómo saco un duplicado del certificado de inscripción de mi empresa?
- 8: ¿Cómo corregir mi tramite observado?
- 9: ¿Cuáles son los periodos en los que debo realizar la Renovación de mi matricula de comercio?
- 10: ¿Cómo verificar la autenticidad de un certificado?
- 11: ¿Cómo puedo verificar si una empresa está inscrita en el Regist...[Leer más](#)

**SEPREC TRAMITE 1 INSCRIPCION DE EMPRESA UNIPERSONAL**

Disfruta los videos y la música que te encantan, sube contenido original y compártelo con tus amigos, familiares y el resto del mundo en YouTube.

[www.youtube.com](http://www.youtube.com)**¿Cómo realizo la inscripción de mi empresa Unipersonal?** **RESPUESTA** Te dejamos un tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=8wP9LgRTgcw>.

Para ver el Menú anterior digita: Y

Para retornar al Menú Principal digita: Z

+ Escribe un mensaje

