

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEPREC N° 508/2025**  
La Paz, 07 de octubre de 2025

**VISTOS:**

El Informe Técnico SEPREC/DGE/UCD/INF Nro. 0185/2025 de 22 de julio de 2025, el Informe SEPREC/DGE/DRC/INF Nro. 0600/2025 de 15 de septiembre de 2025, el Informe Técnico SEPREC/DGE/PGI/INF Nro. 0139/2025 de 03 de octubre de 2025, el Informe Jurídico INF/SEPREC/DJ N° 155/2025 de 07 de octubre de 2025, la normativa aplicable y todo lo que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009 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, los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, señalan que las servidoras y los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir la Constitución y las leyes, así como asumir sus responsabilidades, de acuerdo a los principios de la función pública.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, modificado por el Parágrafo I de la Disposición Adicional Segunda de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE, establece que esta regula los sistemas de administración y control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado con el objeto de: *"a. Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b. Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c. Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación y d. Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado"*.

Que, el Artículo 7 de la Ley N° 1178, señala que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: *"b) 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 esa ley"*.

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL  
Alvaro Ronald Sepúlveda Rivero  
Vo. Bo.  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC

GUERY GERMAN CHACCO RODRIGUEZ  
V.P.

TIRSAH GIOVANNA DE VITA  
SECRETARÍA EJECUTIVA SEPREC

Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Gutiérrez y Belisario Salinas,  
Ed. Bethesda, Of. 2011, Zona Sopocachi  
Oficina Central La Paz

SEPREC Bolivia

Info@seprec.gob.bo

800 10 29 02

www.seprec.gob.bo

2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



Que, el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 23215 de 22 de julio de 1992, en el Artículo 10, señala: *"El sistema de control gubernamental interno está dado por el plan de organización de cada entidad y las técnicas de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física, incorporadas en los procedimientos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del sistema"*.

Que, el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (hoy Contraloría General del Estado), en el Artículo 21 determina: *"La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales del sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia..."*.

Que, el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (hoy Contraloría General del Estado), en el Artículo 22 refiere que la Máxima Autoridad Ejecutiva de cada entidad pública, es la responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno.

Que, mediante la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, se aprobaron las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 27 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990, determina que: *"Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública, correspondiendo a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación"*.

Que, la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013 - Ley General de los Derechos de las Usuarias y Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, en los Artículos 7 y 13 establece que es



Avenida 20 de Octubre, entre Rosendo Guibérrez y Belisaria Salinas,  
Ed. Bethesda, Of. 201, Zona Supocachi,  
Oficina Central La Paz

SEPREC Bolivia

info@seprec.gob.bo

800 10 29 92

www.seprec.gob.bo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



responsabilidad de las entidades del estado, desarrollar mecanismo institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de los usuarios y usuarias, así como éstos tiene derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los servicios que utilicen.

Que, mediante el Artículo Único de la Ley de Registro de Comercio N° 1398 de 1 de octubre de 2021, se define la tuición del Registro de Comercio al Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

Que, el Decreto Supremo N° 4596 de 6 de octubre de 2021, crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – “SEPREC”, como una entidad descentralizada, 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 Decreto Supremo N° 4596, en el Artículo 6, Inciso d), establece como atribución del SEPREC: *“Elaborar, formular y mantener actualizados los procedimientos generales concernientes al Registro de Comercio”*.

Que, el Decreto Supremo N° 4596, en el Artículo 8, Incisos d) y i), determina como funciones del Director General Ejecutivo del SEPREC: *“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 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, mediante la Resolución Administrativa N° 026/2022 de 30 de marzo de 2022, se aprobó el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.

Que, mediante la Resolución Administrativa SEPREC N° 0050/2022 de 27 de abril de 2022, se aprobó el Manual de Organización y Funciones (MOF) del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.

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

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL  
Alvaro Ronald Sepúlveda Fivero  
Vo. Bo.  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC

SEPREC  
GUERY GERMAN CHACON RODRIGUEZ  
V° B°

SEPREC  
TIRIBAN GIOVANNA D. QUIROGA BENAVIDES  
V° B°

Que, mediante la Resolución Administrativa SEPREC N° 646/2023 de 13 de diciembre de 2023, se 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, mediante la Resolución Administrativa SEPREC N° 652/2023 de 18 de diciembre de 2023, se aprobó la segunda versión de la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución Administrativa SEPREC N° 293/2022 de 23 de septiembre de 2022, se aprobó la Guía Técnica – Protocolo de Atención al Usuario del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC, mismo que en el Numeral 6.4.6 establece el Protocolo para la atención al usuario por Call Center.

Que, mediante el Informe Técnico SEPREC/DGE/UCD/INF Nro. 0185/2025 de 22 de julio de 2025, personal de la Unidad de Comunicación y Difusión, justifica la necesidad de contar en el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio con un Manual de Procesos y Procedimientos de Call Center, el cual tenga por objetivo central estandarizar y optimizar el funcionamiento del servicio de atención telefónica institucional a través de línea gratuita. Manual que regule sobre la organización, designación, elaboración de reporte/s, seguimiento y evaluación de actividades Call Center, garantizando un servicio de calidad, eficiente, oportuno y empático con los usuarios. *Justificación complementada mediante el Informe Técnico SEPREC/DGE/UCD/INF Nro. 0222/2025 de 05 de septiembre de 2025.*

Que, mediante el Informe SEPREC/DGE/DRC/INF Nro. 0600/2025 de 15 de septiembre de 2025, el Director de Registro de Comercio, considera importante contar con un documento técnico administrativo para el funcionamiento operativo del Call Center, estandarización de procesos de atención y evaluación periódica del cumplimiento de tareas asignadas, por lo que no tiene observaciones a la proyecto de instrumento presentado por la Unidad de Comunicación y Difusión.

Que, mediante el Informe Técnico SEPREC/DGE/PGI/INF Nro. 0139/2025 de 03 de octubre de 2025, la Profesional de Planificación y el Responsable de Planificación y Gestión Institucional, refieren que, en coordinación con personal de la Unidad de Comunicación y Difusión, revisaron el contenido de Manual, efectuando los ajustes finales en la propuesta, para que la mismas se encuentre acorde al marco normativo general vigente, así como a lo dispuesto en la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos de la entidad; razón por la por lo cual concluye que, el enfoque y estructura del instrumento, reúnen todos los requisitos formales que permiten su aprobación.

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL  
Alvaro Ronald Sepúlveda Rivera  
Vo.Bo. DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC

SECRETARÍA GENERAL DE REGISTRO DE COMERCIO  
GUERY GERMAN CHACON RODRIGUEZ

SECRETARÍA GENERAL DE REGISTRO DE COMERCIO  
TIRSAH GIOVANNA DE LA QUINCE

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

www.seprec.gob.bo

info@seprec.gob.bo

800 10 25 97

www.seprec.gob.bo

Que, el Informe Jurídico INF/SEPREC/DJ N° 155/2025 de 07 de octubre de 2025, emitido por personal de la Dirección Jurídica del SEPREC, concluye que el Manual de Procesos y Procedimientos Call Center del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio, detalla las tareas para el funcionamiento del servicio de atención telefónica institucional a través de línea gratuita (Call Center), el cual responde a la Guía Técnica – Protocolo de Atención al Usuario de la entidad, así como al marco normativo legal vigente, por lo que corresponde su aprobación, en su primera versión.

**POR TANTO,**

El Director General Ejecutivo, designado mediante Resolución Suprema N° 27625 de 22 de octubre de 2021, en calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC, en ejercicio de las funciones establecidas en el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 4596 de 06 de octubre de 2021 y demás normativa vigente,

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - APROBAR** el Manual de Procesos y Procedimientos Call Center del Servicio Plurinacional de Registro de Comercio, primera versión.

**SEGUNDO. - INSTRUIR** a la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, la difusión de la presente Resolución Administrativa y del Manual de Procesos y Procedimientos que se aprueba, por los medios y canales habilitados al efecto.

**TERCERO. - INSTRUIR** a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, en coordinación con la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, la publicación de la presente Resolución Administrativa en el portal web de la entidad.

**CUARTO. - INSTRUIR** al personal dependiente de las Unidades Organizacionales involucradas en los procedimientos de Call Center, la aplicación y cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Procesos y Procedimientos que se aprueba.

**QUINTO. - DETERMINAR** que la presente Resolución Administrativa y el Manual que se aprueba, entran en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

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

Corresponde a la R. A. SEPREC N° 508/2025  
de 07 de octubre de 2025

Av. Avenidas 20 de Octubre, entre Rosendo Gubierrez y Belisario Salinas,  
Ed. Bethesda, Of. 101 Zona Sopocachi  
Oficina Central La Paz

SEPREC Bolivia

Info@seprec.gob.bo

000 10 29 32

www.seprec.gob.bo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE DESARROLLO  
PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL

Código:  
DGE-UCD-MPP-02

Versión: 01



# SEPREC

Servicio Plurinacional de Registro de Comercio

Dirección General Ejecutiva  
Unidad de Comunicación y Difusión

## Manual de Procesos y Procedimientos Call Center

Resolución Administrativa SEPREC N°508/2025  
Fecha de aprobación: 07/10/2025

**ÍNDICE**

	Pág.
<b>1 INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>2 OBJETIVO</b> .....	<b>1</b>
2.1 Objetivo general .....	1
2.2 Objetivos específicos .....	2
<b>3 ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>4 MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b> .....	<b>3</b>
5.1 Definiciones .....	3
5.2 Abreviaciones .....	4
<b>6 RESPONSABLES</b> .....	<b>5</b>
6.1 Unidad de Comunicación y Difusión.....	5
6.2 Dirección de Registro de Comercio.....	5
6.3 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.....	6
6.4 Unidad de Planificación y Gestión Institucional .....	6
6.5 Comisión de Calificación del Call Center .....	7
<b>7 MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>8 PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>8</b>
<b>9 ANEXOS</b> .....	<b>17</b>

**CONTROL DE EMISIÓN:**

 Valeria Adriana Torres Zapata JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN SERVICIO PLURINACIONAL DE REGISTRO DE COMERCIO SEPREC - MDPvEP		 Lic. Alberto Cadima Pino RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL SEPREC - MDPvEP		 Alvaro Ronald Sepúlveda Rivero DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE REGISTRO DE COMERCIO Ministerio de Desarrollo Productivo Aprobado por Economía Plural	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<b>Nombre</b>	Lic. Valeria Adriana Torres Zapata	<b>Nombre</b>	Lic. Alberto Cadima Pino	<b>Nombre</b>	Abg. Álvaro Ronald Sepúlveda Rivero
<b>Cargo</b>	Jefe de la Unidad de Comunicación y Difusión	<b>Cargo</b>	Responsable de Planificación y Gestión Institucional	<b>Cargo</b>	Director General Ejecutivo
<b>Fecha</b>	22/07/2025	<b>Fecha</b>	03/10/2025	<b>Fecha</b>	07/10/2025

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión



## 1 INTRODUCCIÓN

Con el propósito de cumplir de manera eficaz y coherente con las disposiciones establecidas en la Ley de Registro de Comercio N° 1398, promulgada el 1 de octubre de 2021, y el Decreto Supremo N° 4596 del 6 de octubre de 2021, que confiere al Servicio Plurinacional de Registro de Comercio (Seprec) la administración del Registro de Comercio a partir del 1 de abril de 2022, se presenta este Manual de Procesos y Procedimientos Call Center del Seprec.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos Call Center tiene como propósito establecer lineamientos claros para la operatividad del servicio de atención telefónica del Seprec (Línea gratuita 800 10 2992), garantizando un servicio estandarizado, eficiente y de calidad en todo el territorio nacional.

En coherencia con la misión institucional del SEPREC, que busca brindar un servicio público transparente, oportuno y moderno, el Call Center se constituye en una herramienta clave para facilitar el acceso a la información, atender consultas, orientar a los usuarios y canalizar de forma efectiva sus requerimientos, fortaleciendo así la experiencia de atención ciudadana.

Este documento se elabora en el marco de la **Guía Técnica de Atención al Usuario**, aprobada mediante Resolución Administrativa N.º 293/2022, de fecha 23 de septiembre de 2022, la cual establece los lineamientos generales para la atención al usuario de manera presencial, a través del Call Center, redes sociales y atención preferencial. En particular, este manual desarrolla y operacionaliza el **Protocolo de Atención al Usuario por Call Center** (punto 6.4.6), con el objetivo de estandarizar la calidad del servicio telefónico brindado por el SEPREC.

## 2 OBJETIVO

### 2.1 Objetivo general

Optimizar la operatividad del Call Center del SEPREC mediante la estandarización de procesos, la evaluación continua del desempeño del personal y el seguimiento sistemático de las actividades, garantizando una atención eficiente, oportuna y de calidad; fortaleciendo así la experiencia del usuario a través de un servicio ágil, claro y resolutivo que contribuya a mejorar la percepción ciudadana y consolidar una imagen institucional moderna, confiable y orientada a la satisfacción del usuario.



## 2.2 Objetivos específicos

- Estandarizar los procesos operativos del Call Center, mediante procedimientos claros y documentados que aseguren uniformidad en la atención al usuario.
- Implementar mecanismos sistemáticos de evaluación del desempeño del personal asignado al Call Center, basados en indicadores de calidad y eficiencia.
- Establecer un sistema de seguimiento y monitoreo continuo de las actividades del Call Center, con base en informes mensuales y análisis de datos estadísticos.
- Mejorar la experiencia del usuario mediante una atención telefónica empática, resolutive y alineada con los principios institucionales de transparencia, calidad y orientación al servicio.
- Fortalecer la articulación entre áreas técnicas y administrativas involucradas en la operación del Call Center, para garantizar una respuesta coordinada y oportuna a los requerimientos ciudadanos.
- Promover el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a la mejora continua del servicio y faciliten la toma de decisiones basadas en evidencia.

## 3 ALCANCE

Este documento es aplicable a todo el personal de la Dirección de Registro de Comercio que interviene en la atención telefónica del SEPREC a través del Call Center, además de la Unidad de Comunicación y Difusión, Unidad de Planificación y Gestión Institucional y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

Su carácter es de cumplimiento obligatorio, tanto en procesos, procedimientos y responsabilidades por cargo, de acuerdo a la Ley N°1178.

## 4 MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, del 07 de febrero de 2009.
- b) Ley N°1178, de 20 de julio de 1990, Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N°2027, de 27 de octubre de 1999, Ley del Estatuto del Funcionario Público.
- d) Ley N° 1398, de 01 de octubre de 2021.

- e) Decreto Supremo N° 4596, de 06 de octubre del 2021, que crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC.
- f) Resolución Administrativa N°293/2022, de 23 de septiembre de 2022 que aprueba la Guía Técnica- Protocolo de Atención al Usuario.
  - a) Resolución Administrativa SFPREC N°050/2022, de 27 de abril de 2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).
  - b) Resolución Administrativa SEPREC N°646/2023, de 13 de diciembre de 2023 que aprueba el Sistema de Gestión de Calidad - SGC.
  - c) Resolución Administrativa SFPREC N°652/2023, de 18 de diciembre de 2023 que aprueba la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos.
  - d) Resolución Administrativa SEPREC N°043/2024, de 19 de enero de 2024 que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Comunicación y Difusión.

## 5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Se detallan las definiciones y abreviaciones utilizadas en el presente Manual:

### 5.1 Definiciones

Termino /Abreviatura	Definición
Call Center / Centro de Atención Telefónica	Servicio brindado por personal designado del SEPREC; encargado de atender consultas, brindar orientación e información, y dar respuesta a requerimientos de los usuarios a través de la línea gratuita del SEPREC, garantizando una atención oportuna, clara y cordial en todo el territorio nacional.
Evaluación de Desempeño del Call Center	Proceso de revisión sistemática de la eficiencia y calidad del trabajo realizado por el personal del Call Center.
Informe Mensual	Documento que resume la gestión del Call Center, incluyendo estadísticas, incidencias y propuestas de mejora.



Termino /Abreviatura		Definición
Comisión evaluación Center	de Call	Grupo interdisciplinario encargado de evaluar el desempeño del Call Center y validar los informes mensuales.
Atención al Usuario		Conjunto de acciones destinadas a brindar información, orientación y solución de requerimientos a los usuarios, de forma cordial, eficiente y oportuna, a través de los canales habilitados (presencial, telefónico y digital).
Matriz evaluación	de	Herramienta que organiza y sistematiza criterios e indicadores para valorar el desempeño, cumplimiento o calidad de algo, permitiendo una comparación objetiva y ordenada.
Seguimiento sistemático		Proceso continuo y ordenado de recolección y análisis de información para evaluar el progreso de una actividad, proyecto o plan, con el fin de tomar decisiones informadas y oportunas.
Protocolo Atención	de	Conjunto de pasos y directrices estandarizadas que orientan la forma en que el personal debe atender y resolver las consultas de los usuarios.
Grabación Llamadas	de	Recurso técnico que permite registrar el audio de las llamadas realizadas y/o recibidas por el Call Center. Se utiliza con fines de control de calidad, capacitación y seguimiento de reclamos o solicitudes.

## 5.2 Abreviaciones

Termino /Abreviatura	Definición
DGE	Director General Ejecutivo
UCD	Unidad de Comunicación y Difusión
DRC	Dirección de Registro de Comercio
DTIC	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación
PGI	Unidad de Planificación y Gestión Institucional
FOR	Formulario
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

Alvaro Romald Sepulveda Rivero  
 Vo.Bo.  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
 SEPREC  
 VºBº  
 Valeriya  
 TORRES  
 SECRETARÍA DE REGISTRO DE COMERCIO  
 VºBº  
 PINO  
 VOBO  
 SEPREC - MPP-EP

Termino /Abreviatura	Definición
MPP	Manual de Procesos y Procedimientos.
SEPREC	Servicio Plurinacional de Registro de Comercio.
IVR	Respuesta de Voz Interactiva.

## 6 RESPONSABLES

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

### 6.1 Unidad de Comunicación y Difusión.

- Elaborar el Manual de Procesos y Procedimiento Call Center,
- Implementar el Manual aprobado,
- Capacitar y realizar capacitaciones permanentes al personal del Call Center sobre procesos, procedimientos, atención al usuario, calidad del servicio, manejo de llamadas, trato, lenguaje y empatía telefónico,
- Supervisar el cumplimiento del protocolo de llamadas entrantes y salientes, garantizando una atención amable, clara y eficaz,
- Realizar monitoreos periódicos (grabaciones de llamadas) para evaluar la calidad de la atención y remitir informes a las instancias competentes,
- Coordinar con la Dirección de Registro de Comercio y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación para validar y actualizar el contenido del Manual,
- Consolidar y remitir informes mensuales de gestión del Call Center a la Dirección General Ejecutiva,
- Participar activamente en la Comisión de Calificación.

### 6.2 Dirección de Registro de Comercio.

- Validar los procedimientos técnicos contenidos en el Manual, asegurando su aplicabilidad técnica,
- Designar al personal responsable de la atención telefónica en los departamentos donde se brinda el servicio,





- c) Supervisar la implementación de los procesos establecidos en el Call Center, asegurando su ejecución uniforme,
- d) Realizar seguimiento al cumplimiento del Manual, incluyendo turnos, horarios, indicadores de desempeño y buenas prácticas en la atención telefónica,
- e) Asegurar la coherencia de los procedimientos con la normativa vigente,
- f) Participar activamente en la Comisión de Calificación,
- g) Emitir informes técnicos sobre el funcionamiento del Call Center cuando sea requerido,
- h) Coordinar acciones correctivas y de mejora continua en caso de identificarse debilidades o incumplimientos.

### 6.3 Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.

- a) Configurar y mantener operativo el sistema del Call Center,
- b) Programar y actualizar el contestador automático de acuerdo con las necesidades del servicio,
- c) Establecer, modificar y controlar los horarios de atención asignados en el sistema, de acuerdo con los turnos definidos por la Dirección de Registro de Comercio, y comunicarlos oportunamente a las demás áreas involucradas.
- d) Generar reportes periódicos del sistema telefónico, incluyendo estadísticos de llamadas ingresadas, atendidas, no atendidas, tiempos de espera, entre otros,
- e) Coordinar con las demás áreas responsables para asegurar el funcionamiento adecuado de la infraestructura tecnológica del Call Center,
- f) Asegurar la grabación de llamadas con fines de seguimiento, control de calidad y evaluación de desempeño,
- g) Proponer mejoras tecnológicas para la optimización del servicio de atención telefónica y análisis de datos.

### 6.4 Unidad de Planificación y Gestión Institucional

- a) Participar activamente en la Comisión de Calificación,
- b) Proponer acciones de mejora continua orientadas al fortalecimiento del Call Center, en coordinación con las unidades responsables,





- c) Realizar recomendaciones estratégicas para la toma de decisiones vinculadas al fortalecimiento del servicio de atención telefónica.

### 6.5 Comisión de Calificación del Call Center

Conformada por representantes de la Unidad de Comunicación y Difusión, Dirección de Registro de Comercio y la Unidad de Planificación y Gestión Institucional, tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Revisar mensualmente, y cuando sea necesario, los informes de desempeño del Call Center.
- b) Analizar estadísticas, grabaciones y reportes para identificar debilidades, oportunidades de mejora y casos de atención no conforme,
- c) Proponer acciones correctivas o de capacitación en función a los hallazgos,
- d) Validar modificaciones al Manual de Procesos y Procedimientos del Call Center,
- e) Emitir recomendaciones para fortalecer la calidad del servicio telefónico.

## 7 MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES

La Unidad de Comunicación y Difusión (UCD) es responsable de realizar las modificaciones y/o actualizaciones al presente Manual, cuando estas sean requeridas por la Dirección General Ejecutiva (DGE), por los dueños de procesos o como resultado de la evaluación periódica del funcionamiento del Call Center.





## 8 PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTO PARA LA DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ATENCIÓN DEL CALL CENTER

**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-PRO-01**

#### a) OBJETO

Establecer un procedimiento claro y sistemático para la designación del personal responsable de la atención del Call Center del SEPREC, que garantice la cobertura efectiva del servicio, el cumplimiento de los horarios establecidos y la articulación eficiente con otras funciones operativas institucionales. Asimismo, este procedimiento permite mantener actualizada la base de datos de personal operativo, optimizando el uso de recursos humanos y tecnológicos.

#### b) INSUMOS

- Instrucciones internas de la Dirección de Registro de Comercio.
- Listado de responsables departamentales.
- Cronograma de turnos y horarios de atención.
- Registro de llamadas.
- Formato de designación de personal.
- Plataforma de telefonía institucional.
- Reportes de configuración de grupos y horarios emitidos por DTIC
- Registros históricos de rotación o cambios de personal
- Informe mensual de desempeño del Call Center

#### c) DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1.1.	Dirección de Registro de Comercio	Designa al personal responsable de la atención del Call Center en cada regional, en función de la carga operativa y turnos disponibles.	- Nota interna de designación.	1 día
1.2.	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Configura los horarios del personal designado en el sistema de telefonía institucional, de acuerdo con la información enviada por la DRC.	- Nota interna con reporte de horarios configurados	1 día



Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
1.3.	Dirección de Registro de Comercio	Emite informe o nota interna a la Dirección General Ejecutiva, conforme al formato del <b>Anexo 3</b> , incluyendo nombre del funcionario, cargo, regional, interno asignado y horario validado por DTIC.	-Informe o nota interna según formato del Anexo 3	1 día
1.4.	Personal designado	Brinda atención telefónica según el horario establecido, registrando todas las llamadas conforme al formato del <b>Anexo 2</b> .	- Registro de llamadas ( <b>Anexo 2</b> )	Diario
1.5.	Dirección de Registro de Comercio	Realiza seguimiento y actualizaciones del personal designados, en caso de cambios, ausencias o rotaciones de personal.	- Nota interna de actualización de designación	A requerimiento
1.6.	Dirección de Registro de Comercio	Verifica mensualmente el cumplimiento de horarios, cobertura de atención y desempeño básico del personal designado, con base en informes y monitoreos.	- Informe de seguimiento (informe mensual)	Mensual
1.7.	Comisión de Calificación del Call Center	Revisa los informes de cumplimiento de este procedimiento y sugiere acciones correctivas o de mejora, si corresponde.	- Acta o informe de la comisión	Trimestral o cuando se requiera

**d) PRODUCTO**

Listado actualizado del personal designado para la atención del Call Center, con horarios definidos, registrados y habilitados en el sistema de telefonía institucional.





**SEPREC**

Servicio Plurinacional de  
Registro de Comercio

Manual de Procesos y Procedimientos

Call Center

Código:  
DGE-UCD-MPP-02

Versión: 01

Página 10 de 23

e) DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO  
DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA  
UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Código: DGE-UCD-MPP-02-PMO-01

Versión: 01

Pág. 1 de 1

PROCEDIMIENTO PARA LA DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ATENCIÓN DEL CALL CENTER

Objeto:

Establecer un procedimiento claro y sistemático para la designación del personal responsable de la atención del Call Center del SEPREC, que garantice la cobertura efectiva del servicio, el cumplimiento de los horarios establecidos y la articulación eficiente con otras funciones operativas institucionales. Asimismo, este procedimiento permite mantener actualizada la base de datos de personal operativo, optimizando el uso de recursos humanos y tecnológicos.

- Normativa:
- Constitución Política del Estado, de 07 febrero 2009.
  - Ley N° 1176 de 20 de julio de 2010 de Administración y Control Gubernamentales.
  - Ley N° 777 del Sistema de Manifiestación del Estado (SPEL), de 21 de enero de 2015.
  - Ley No 1390, de 01 de octubre de 2021.
  - Decreto Supremo N° 2596, de 06 de octubre del 2021, que crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC.
  - Resolución Administrativa N° 293/2022, de 23 de septiembre de 2022 que aprueba la Guía Técnica "Procedimiento de Atención al Usuario".
  - Resolución Administrativa SEPREC N° 50/2023, de 27 de abril de 2023 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).
  - Resolución Administrativa SEPREC N° 46/2023, de 13 de diciembre de 2023 que aprueba el Sistema de Gestión de Calidad - SGC.
  - Resolución Administrativa SEPREC N° 52/2023, de 18 de diciembre de 2023 que aprueba la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos.
  - Resolución Administrativa SEPREC N° 43/2024, de 19 de enero de 2024 que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Comunicación y Difusión.

RESPONSABLES

NE	TAREAS	Plazo Días Hábiles	DRC	OTIC	Personal designado	Comisión de Calificación del Call Center				
1	Designa al personal responsable de la atención del Call Center en cada regional, en función de la carga operativa y turnos disponibles.	1								
2	Configura los horarios del personal designado en el sistema de telefonía institucional, de acuerdo con la información enviada por la DRC.	1								
3	Envía informe o nota interna a la Dirección General Ejecutiva, conforme al formato del Anexo 3, incluyendo nombre del funcionario, cargo, regional, interno asignado y horario validado por OTIC.	1								
4	Brinda atención telefónica según el horario establecido, registrando todas las llamadas conforme al formato del Anexo 2	Diario								
5	Realiza seguimiento y actualizaciones del personal designado, en caso de cambios, ausencias o rotaciones de personal.	A requerimiento								
6	Verifica mensualmente el cumplimiento de horarios, cobertura de atención y desempeño básico del personal designado, con base en informes y monitoreos.	Mensual								
7	Revisa los informes de cumplimiento de este procedimiento y sugiere acciones correctivas o de mejora, si corresponde.	Trimestral o cuando se requiera								

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

Alvaro Ronald Saputveda Aviero  
Vo. No.  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
SEPREC

YVES ZAPATA  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
SEPREC

LISA OLIVERA PINO  
VOBO  
SEPREC-MPP-02



## PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME MENSUAL DEL CALL CENTER

**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-PRO-02**

### a) OBJETO

Establecer el procedimiento para la elaboración, validación, consolidación y remisión del informe mensual del Call Center del SEPREC, que permita garantizar la entrega oportuna de datos estadísticos y cualitativos, con el fin de facilitar el monitoreo institucional y proponer acciones de mejora continua en la atención telefónica.

### b) INSUMOS

- Registro diario de llamadas atendidas y no atendidas.
- Reportes del sistema de telefonía institucional (DTIC).
- Plantilla de informe mensual del personal del Call
- Observaciones del personal designado.
- Plantilla de informe mensual.
- Nota de solicitud de informe emitida por la Unidad de Comunicación y Difusión
- Informes técnicos de reporte de la DRC, DTIC.
- Informe técnico consolidado de UCD

### c) DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
2.1.	Unidad de Comunicación y Difusión	Solicita formalmente los informes mensuales del Call Center a la Dirección de Registro de Comercio (DRC) y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).	- Nota interna	1 día
2.2.	Personal del Call Center	Elabora su informe mensual de atención con base en el <b>Anexo 4</b> , incluyendo observaciones, estadísticas básicas y dificultades registradas.	- Plantilla de informe mensual ( <b>Anexo 4</b> )	2 días



Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
2.3.	Inmediato superior	Revisa, firma y valida los informes recibidos del personal, asegurando coherencia y completitud de la información.	-Informe validado en físico o digital	1 día
2.4.	Dirección de Registro de Comercio	Consolida los informes individuales recibidos de cada regional y remite el conjunto a la Unidad de Comunicación y Difusión.	- Nota interna de remisión con adjunto	3 días
2.5.	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Elabora y remite un informe técnico mensual que incluya: número de llamadas ingresadas, atendidas, no atendidas, tiempos de espera y otros datos relevantes.	- Informe técnico institucional de estadísticas	3 días
2.6.	Unidad de Comunicación y Difusión	Revisa, cruza, complementa y consolida los informes recibidos por parte de DRC y DTIC, identificando tendencias, debilidades y sugerencias de mejora.	- Informe mensual consolidado	3 días
2.7.	Unidad de Comunicación y Difusión	Remite el informe consolidado del mes a la Dirección General Ejecutiva (DGE).	- Nota interna con informe adjunto	5 días

**d) PRODUCTO**

Informe mensual consolidado de gestión del Call Center, con estadísticas, observaciones y recomendaciones, remitido a la Dirección General Ejecutiva del SEPREC y utilizado para el monitoreo y mejora continua del servicio.

  
 Alvaro Ronald Sepúlveda Rívera  
 VºBo.  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC  
  
 VºBo.  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC  
  
 LUIS A. CADIMA PINO  
 VºBo.  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SEPREC

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

**e) DIAGRAMA DE FLUJO**



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO  
DIRECCION GENERAL EJECUTIVA  
UNIDAD DE COMUNICACION Y DIFUSION  
PROCEDIMIENTO PARA LA DESIGNACION DE PERSONAL EN ATENCION DEL CALL CENTER

Código: DGE-UCD-MPP-02-PRO-02  
Versión: 01  
Pág. 1 de 1

**Objeto:**  
Establecer el procedimiento para la elaboración, validación, consolidación y remisión del informe mensual del Call Center del SEPREC, que permita garantizar la entrega oportuna de datos, estadísticos y cualitativos, con el fin de facilitar el monitoreo institucional y proponer acciones de mejoras continua en la atención telefónica.

**Normativa:**  
Constitución Política del Estado de 7 de febrero 2009.  
Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.  
Ley N° 777 del Sistema de Planificación del Estado (SPEI) de 21 de enero de 2016.  
Ley No. 1398, de 01 de octubre de 2021.  
Decreto Supremo N° 4596, de 06 de octubre del 2021, que crea el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC.  
Resolución Administrativa N° 2913/2022, de 25 de septiembre de 2022 que aprueba la Guía Técnica: Protocolo de Atención al Usuario.  
Resolución Administrativa SEPREC N° 990/2022, de 27 de abril de 2022 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).  
Resolución Administrativa SEPREC N° 566/2023, de 13 de diciembre de 2023 que aprueba el Sistema de Gestión de Calidad - SOC.  
Resolución Administrativa SEPREC N° 562/2023, de 18 de diciembre de 2023 que aprueba la Guía Técnica para la Elaboración de Instrumentos y Documentos Administrativos.  
Resolución Administrativa SEPREC N° 043/2024, de 19 de enero de 2024 que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Comunicación y Difusión.

Nº	TAREAS	Días Habiles	RESPONSABLES				
			UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
1	Solicita formalmente los informes mensuales del Call Center a la Dirección de Registro de Comercio (DRG) y a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC).	1	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
2	Elabora su informe mensual de atención con base en el Anexo 4, incluyendo observaciones, estadísticas básicas y dificultades registradas.	2	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
3	Revisa, firma y valida los informes recibidos del personal, asegurando coherencia y completitud de la información.	1	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
4	Consolida los informes individuales recibidos de cada regional y remite al conjunto a la Unidad de Comunicación y Difusión.	3	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
5	Elabora y remite un informe técnico mensual que incluye: número de llamadas ingresadas, atendidas, no atendidas, tiempos de espera y otros datos relevantes.	3	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
6	Revisa, cruza, complementa y consolida los informes recibidos por parte de DRG y DTIC, identificando tendencias, debilidades y sugerencias de mejora.	3	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC
7	Revisa, cruza, complementa y consolida los informes recibidos por parte de DRG y DTIC, identificando tendencias, debilidades y sugerencias de mejora.	5	UCD	Personal designado	Inmediato superior	DRG	DTIC

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

Desarrollo Ejecutivo y Económico  
Alvaro Ronald Sepúlveda Rivera  
V.Bo.  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
SEPREC  
UNIDAD DE COMUNICACION Y DIFUSION  
Luis A. Dima Pino  
V.Bo.  
DIRECTOR EJECUTIVO  
SEPREC - MPP-02

## PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CALL CENTER

**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-PRO-03**

### a) OBJETO

Establecer un mecanismo de evaluación del desempeño del personal del Call Center del SEPREC, a través de una comisión interinstitucional, con el fin de garantizar la calidad del servicio brindado, mediante criterios objetivos y medibles, definidos con una frecuencia establecida, y consolidar los resultados en el informe mensual que se remite a la Dirección General Ejecutiva.

Esta evaluación permitirá identificar oportunidades de mejora, orientar acciones correctivas y contribuir a una atención telefónica eficiente y cordial en todo el país. El resultado de este procedimiento será un informe mensual de evaluación de desempeño, integrado al informe consolidado del Call Center.

### b) INSUMOS

- Reportes mensuales del personal.
- Grabaciones aleatorias (mínimo 1 llamada por evaluado).
- Indicadores de calidad definidos.
- Formulario de evaluación.
- Matriz de evaluación del desempeño (indicadores de calidad, tiempos de atención, cortesía, resolución, entre otros).
- Formulario de evaluación individual.
- Lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención del Usuario por Call Center.

### c) DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
3.1	Unidad de Comunicación y Difusión	Convoca formalmente a los miembros de la Comisión de Evaluación mediante nota interna.	- Nota de convocatoria	1 día
3.2	Comisión de Evaluación (UCD, DRC, PGI)	Selecciona aleatoriamente las llamadas grabadas por operador para su revisión.	- Grabaciones del sistema de telefonía - Formulario	1 día

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

Número	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo
3.3	Comisión de Evaluación	Aplica la matriz de evaluación a cada operador, según indicadores definidos.	- Formulario de evaluación y matriz	2 días
3.4	Comisión de Evaluación	Redacta el informe de evaluación del mes, detallando resultados por operador y hallazgos.	- Informe de evaluación de desempeño	1 día
3.5	Unidad de Comunicación y Difusión	Integra los resultados de evaluación al Informe Mensual consolidado del Call Center.	- Informe mensual consolidado	4 días
3.6	Dirección General Ejecutiva	Revisa el informe y, en caso de calificación "insuficiente", determina acciones correctivas: plan de mejora, capacitación, llamada de atención o medidas disciplinarias según normativa vigente.	- Memorándum, instrucción interna o plan de mejora	4 días

**d) PRODUCTO**

Informe mensual de evaluación del desempeño del personal del Call Center, debidamente firmado por la Comisión de Evaluación e integrado al informe consolidado de gestión remitido a la Dirección General Ejecutiva.



Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión

**e) DIAGRAMA DE FLUJO**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO		DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA		UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN		PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE CALL CENTER	
		Código: DGE-UCD-MPP-02-PRO-03		Versión: 01		Pág. 1 de 1	
<p><b>Objeto:</b> Establecer un mecanismo de evaluación del desempeño del personal del Call Center del SEPREC, a través de una comisión interinstitucional, con el fin de garantizar la calidad del servicio brindado, mediante criterios objetivos y medibles, definidos con una frecuencia establecida y consolidar los resultados en el informe mensual que se remite a la Dirección General Ejecutiva. Esta evaluación permitirá identificar oportunidades de mejora, orientar acciones correctivas y contribuir a una atención telefónica eficiente y cordial en todo el país. El resultado de este procedimiento será un informe mensual de evaluación de desempeño, integrado al informe consolidado del Call Center.</p>							
<b>RESPONSABLES</b>							
№	TAREAS	Piso/Días/Habiles	UCD	Comisión de Evaluación	DGE		
1	Convoca formalmente a los miembros de la Comisión de Evaluación mediante nota interna.	1					
2	Selecciona aleatoriamente las llamadas grabadas por operador para su revisión.	1					
3	Aplica la matriz de evaluación a cada operador, según indicadores definidos.	2					
4	Redacta el informe de evaluación del mes, detallando resultados por operador y hallazgos.	1					
5	Integra los resultados de evaluación al Informe Mensual consolidado del Call Center.	4					
6	Revisa el informe y, en caso de calificación "insuficiente", determina acciones correctivas: plan de mejora, capacitación, llamada de atención o medidas disciplinarias según normativa vigente.	4					

Dirección General Ejecutiva - Unidad de Comunicación y Difusión







**9 ANEXOS**

A continuación se detallan los Anexos elaborados conforme a los lineamientos expuestos en el Manual de Procesos y procedimientos.

N° ANEXO	Código	Descripción
Anexo 1	DGE-UCD-MPP-02-FOR-01	Formulario para evaluación de operadores del Call Center
Anexo 2	DGE-UCD-MPP-02-FOR-02	Formulario para planilla de seguimiento
Anexo 3	DGE-UCD-MPP-02-FOR-03	Nota interna designación de personal de Call Center
Anexo 4	DGE-UCD-MPP-02-FOR-04	Informe para personal de Call Center



**ANEXO 1**  
**FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DE OPERADORES DEL CALL CENTER**
**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-FOR-01**

 Servicio Plurinacional de Registro de Comercio	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CALL CENTER</b>	Código: DGE-UCD-MPP-02-FOR-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA – UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	Versión: 01
	<b>FORMULARIO PARA EVALUACIÓN DE OPERADORES DEL CALL CENTER</b>	Página 1 de 1

**I. DATOS GENERALES**

- **Nombre del Evaluado:** \_\_\_\_\_
- **Regional:** \_\_\_\_\_
- **Cargo:** \_\_\_\_\_
- **Mes Evaluado:** \_\_\_\_\_
- **Responsables de Evaluación:**
  - Unidad de Planificación y Gestión Institucional \_\_\_\_\_
  - Dirección de Registro de Comercio (DRC) \_\_\_\_\_
  - Unidad de Comunicación y Difusión \_\_\_\_\_
- **Fecha:** \_\_\_\_\_

**II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

N°	Criterio	Descripción	Puntuación Máxima	Puntuación Obtenida
1	Cantidad de llamadas atendidas	Comparación con el promedio mensual esperado según regional.	20 pts	
2	Cumplimiento del horario asignado	Puntualidad, permanencia en el puesto y cumplimiento de turnos.	10 pts	
3	Seguimiento del protocolo de atención al usuario	Uso del guion, lenguaje adecuado, cortesía y procedimiento.	20 pts	
4	Registro adecuado de llamadas	Completar y mantener actualizado el formulario de registro.	15 pts	

Ministerio de Desarrollo Productivo y Económico  
 Alvaro Ronald Sepúlveda Rivero  
 V°B°  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
 SEPREC

V°B°  
 Valeriano  
 16/01/2015  
 SEPREC-MORPE

V°B°  
 16/01/2015  
 SEPREC

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015

5	Resolución efectiva de consultas	Porcentaje de llamadas resueltas sin necesidad de derivación.	20 pts	
6	Trabajo en equipo y coordinación	Interacción con colegas y supervisores, cumplimiento de instrucciones.	10 pts	
7	Reporte mensual entregado a tiempo	Informe mensual remitido puntualmente y conforme al formato.	5 pts	
<b>Total</b>			<b>100 pts</b>	

### III. ESCALA DE CALIFICACIÓN

- 91 a 100 pts → Excelente
- 76 a 90 pts → Bueno
- 61 a 75 pts → Regular
- ≤ 60 pts → Insuficiente

### IV. OBSERVACIONES

---



---



---

### V. FIRMAS

Unidad de Planificación y Gestión Institucional \_\_\_\_\_

Dirección de Registro de Comercio (DRC) \_\_\_\_\_

Unidad de Comunicación y Difusión \_\_\_\_\_

Ministerio de Desarrollo Productivo y Empleo  
 Alvaro Benald  
 Sepúlveda Rívera  
 Vobo.  
 DIRECTOR GENERAL  
 EJECUTIVO  
 SEPREC

VOB  
 V. Lopez  
 SEPREC

VOB  
 SEPREC





**ANEXO 3**  
**NOTA INTERNA DESIGNACIÓN DE PERSONAL DE CALL CENTER**

**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-FOR-03**



**NOTA INTERNA**

SEPREC/DGE/UCD/NIN Nro. 0086/2025 I-06817/2025

**A:** XXXXXXXXX  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

**DE:** XXXXXXXXX  
DIRECTOR DE REGISTRO DE COMERCIO

**FECHA:** La Paz, XX de XXXX de XXXX

**REF.:** PROCEDIMIENTO DGE-UCD-MPP-PRO-01 – DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ATENCIÓN DEL CALL CENTER

**De mi consideración:**

En cumplimiento al *Procedimiento para la Designación de Personal en Atención del Call Center*, y una vez realizada la configuración de número de extensión y horarios por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, remito a su autoridad la designación del personal encargado de la atención telefónica, conforme al siguiente detalle:

N°	Nombre Completo	Cargo	Regional	Número de Extensión	Horario Asignado	Grupo
1						
2						
3						
4						
5						

Sin otro particular, saludo a usted atentamente.

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: Director(a) de Registro de Comercio  
SEPREC

WAZ  
Arcebo



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía  
Alvaro Ronald Sepúlveda Rivero  
VºBº  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
SEPREC

VºBº  
Vicepresidente  
SEPREC

SEPREC  
DIRECCIÓN DE REGISTRO DE COMERCIO  
LUIS RAMA  
VºBº

## ANEXO 4 INFORME PARA PERSONAL DE CALL CENTER

**CÓDIGO: DGE-UCD-MPP-02-FOR-04**



### INFORME TÉCNICO

SEPREC/DGE/xx/NIN Nro. 00xx/202x 1-xxxx/202x

**A:** XXXXXXXXX  
 DIRECTOR DE REGISTRO DE COMERCIO

**DE:** XXXXXXXXX  
 XXXXXXXX XXXXXX XXXXX

**FECHA:** Ciudad, XX de XXXX de XXXX

**REF.:** INFORME MENSUAL DE ATENCIÓN DEL CALL CENTER

#### 1. ANTECEDENTES

En cumplimiento del Procedimiento DGE-UCD-MPP-PRO-02, se presenta el informe mensual correspondiente al Call Center de la regional de \_\_\_\_\_, con el propósito de reportar la atención brindada a los usuarios durante el mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

#### 2. DESARROLLO

Campo	Detalle a completar
Mes / Gestión	
Regional	
Responsable del Call Center	
Horario de atención	
Observaciones positivas	Breve comentario sobre aspectos destacados en la atención al usuario
Retos o dificultades detectadas	Breve comentario sobre problemas operativos o de atención
Incidencias técnicas	Breve descripción de problemas técnicos durante el mes
Sugerencias del personal	Propuestas de mejora o necesidades identificadas
Acciones tomadas	Breve resumen de medidas implementadas durante el mes
Comentarios adicionales	Cualquier otra información relevante

  
 Alvaro Rafael Sapuñena RIVERA  
**Vo.Bo.**  
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
 SEPREC

  
**Vo.Bo.**  
 Valeria Torres

  
 LUIS A. CADIMA PINO  
**Vo.Bo.**  
 SEPREC

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





**3. CONCLUSIONES**

- Se brindó atención en el horario establecido de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, cumpliendo con las disposiciones vigentes.
- Se identificaron las principales dificultades en \_\_\_\_\_.

**4. RECOMENDACIONES**

- Mejorar la atención en aspectos relacionados con \_\_\_\_\_.
- Coordinar con \_\_\_\_\_ para resolver las incidencias técnicas detectadas.
- Fortalecer el seguimiento a \_\_\_\_\_.

XXXX  
XXXXXXXXXX

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015

