



Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia
Cámara de Senadores
Presidencia

La Paz, 15 de junio de 2022
M.C. N° 075/2021-2022



Señor
Luis Alberto Arce Catacora
PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Presente.

Señor Presidente:

En cumplimiento a la atribución 17ª del artículo 158 de la Constitución Política del Estado, y los artículos 107, 160 y 161 del Reglamento General de la Cámara de Senadores, a iniciativa del Senador Fernando A. Vaca Suárez, se aprobó en Sesión Ordinaria de la fecha, la **Minuta de Comunicación** que transcribimos para conocimiento de usted:

“RECOMIÉNDESE, a la señora Ministra de la Presidencia, para que en el marco de sus atribuciones y competencias, Instruya a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y la Comunicación – AGETIC, realizar con carácter de urgencia todos los ajustes tecnológicos a fin de mejorar los estándares técnicos necesarios en la plataforma de Ciudadanía Digital prestada como Servicio de Interoperabilidad al Servicio Plurinacional de Registro de Comercio – SEPREC- para agilizar los trámites y registros comerciales, sea conforme a normativa legal vigente.”

Las respuestas a las Minutas de Comunicación, deberán ser remitidas a la Cámara de Senadores en el término de quince días hábiles a partir de su recepción, de acuerdo al artículo 162 del Reglamento General de esta instancia legislativa.

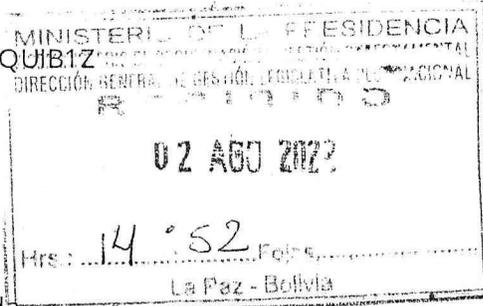
Con este motivo, reiteramos al Señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, nuestras distinguidas consideraciones de estima y respeto.


Sen. Andrés Rodríguez Ledezma
PRESIDENTE
CÁMARA DE SENADORES


SENADOR SECRETARIO
BENJAMÍN VARGAS FERNÁNDEZ
PRIMER SECRETARIO
CÁMARA DE SENADORES
ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL

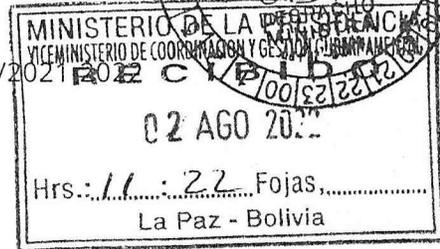


12 de Julio de 2022
AGETIC/NE/1560/2022
Expediente: 163140
Código de verificación: 1-ULQUB1Z



Señor(a):
Lic. María Nela Prada Tejada
Ministra
Ministerio de la Presidencia
Plaza Murillo Palacio de Gobierno C. Ayacucho Esq. Comercio s/n
Presente.-

REF.: RESPUESTA A NOTA M.C. N° 075/2021



De mi consideración:

En atención a nota registrada con cite: M.C. N° 075/2021-2022, remitida por la Cámara de Senadores en fecha 24 de junio de 2022, que a la letra dice "RECOMIÉNDESE, a la señora Ministra de la Presidencia, instruya a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC, realizar con carácter de urgencia todos los ajustes tecnológicos a fin de mejorar los estándares técnicos necesarios en la plataforma de Ciudadanía Digital como Servicio de Interoperabilidad al Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC, para agilizar los trámites y registros comerciales, sea conforme a normativa legal vigente.", adjunto a la presente el informe AGETIC-UGAT/IT/0115/2022 donde se aclaran los siguientes puntos:

La AGETIC ha brindado el soporte adecuado y oportuno para la atención de los problemas de los trámites reportados por parte de SEPREC.

Es importante mencionar que la información proporcionada por FUNDEMPRESA a través de SEPREC a la AGETIC para realizar la migración fue incompleta e inconsistente que provocó retrasos en la atención de trámites ya que se tiene que completar y corregir esta información de forma manual para cada caso que se presenta. Gracias a las gestiones realizadas por el Viceministro de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala - Luis Joshua Siles Castro, es que se pudo solicitar a FUNDEMPRESA que complete y/o ajuste la información entregada para subsanar masivamente este tipo de casos reportados. (Tarea que FUNDEMPRESA a la fecha aún no ha completado).

Informamos también, que de acuerdo al monitoreo del Sistema de Registro de Comercio con el



Este documento puede ser verificado en <https://agetig.gob.bo/verificar>



77



12 de Julio de 2022
AGETIC/NE/1560/2022
Expediente: 163140
Código de verificación: 1-ULQUIB1Z

que cuenta la AGETIC, se identificó que en el sistema de Registro de Comercio, a la fecha existen trámites pagados que no fueron concluidos en el plazo de atención establecido, los cuales no tienen relación con la atención del soporte técnico que brinda la AGETIC, mismos que fueron reportados oportunamente al SEPREC y al VPIMGE.

Así mismo, informamos que la AGETIC, dispone de un monitoreo constante del funcionamiento completo de Ciudadanía Digital, incorporando mejoras y optimizaciones continuas de ser necesario para garantizar la disponibilidad de los servicios de Ciudadanía Digital, tanto para el SEPREC como para el Ministerio de Justicia, Contraloría General del Estado, Servicio Nacional del Sistema de Reparto, Dirección del Notariado Plurinacional, Fiscalía General del Estado, Registro Público de Abogacía, Consejo de la Magistratura, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, entre otras, que consumen estos servicios.

De igual manera, informamos que, SEPREC ha incumplido con la norma técnica de adhesión para ser entidad de Registro de Ciudadanía Digital ya que llegaron 8,745 solicitudes de registro de ciudadanos digitales y que a la fecha existen 5,217 que no se atendió por parte del personal de SEPREC.

Finalmente, le informamos que en esta gestión recepcionaremos servidores de última generación para potenciar nuestro centro de datos con el fin de mejorar todos los servicios que presta la AGETIC.

Sin otro particular, saludo a usted atentamente.

LDMV
Cc.:archivo



Vladimir Terán
DIRECTOR GENERAL
AGETIC

Este documento puede ser verificado en <https://agetic.gob.bo/verificar>

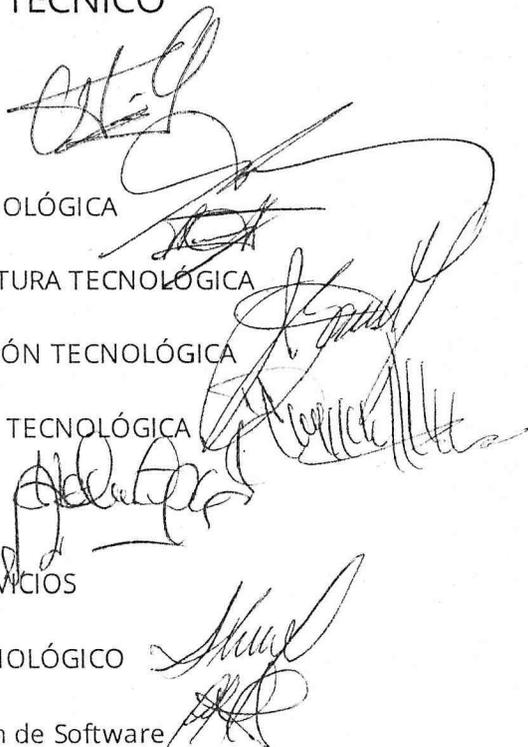
2

Clasificación : Reservado

INFORME TÉCNICO

PARA: VLADIMIR TERAN GUTIERREZ
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO

DE: CRISTIAM MARCELO MAMANI VIDES
JEFE DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA
LUIGI VARGAS ARAMAYO
JEFE DE LA UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Jose Esteban Saavedra Lopez
JEFE DE PRODUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA
IRENE OLGA MOLLO CHAMBILLA
RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA
HELMUTH ALBERTO PARDO SALINAS
Responsable de Diseño Tecnológico
JORGE ROMULO AYLLON CARRASCO
RESPONSABLE DE SERVIDORES Y SERVICIOS
ALFREDO TORREZ GARAY
RESPONSABLE DE DESARROLLO TECNOLÓGICO
LUIS DANIEL MARTINEZ VASQUEZ
Técnico en Calidad y Automatización de Software



ASUNTO.: Informe Técnico de Respuesta Nota registrada con cite: M.C. N° 075/2021-2022,
remitida por la Cámara de Senadores en fecha 24/06/2022

Referencias: AGETIC/NE/1233/2022 AGETIC/NE/1267/2022 AGETIC/NE/1325/2022
AGETIC/NE/1288/2022

ANTECEDENTES

Nota registrada con cite: M.C. N° 075/2021-2022, remitida por la Cámara de Senadores en fecha 24/06/2022, que a la letra dice "RECOMIÉNDESE, a la señora Ministra de la Presidencia, instruya a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC, realizar con carácter de urgencia todos los ajustes tecnológicos a fin de mejorar los estándares técnicos necesarios en la plataforma de Ciudadanía Digital como Servicio de

Interoperabilidad al Servicio Plurinacional de Registro de Comercio - SEPREC, para agilizar los trámites y registros comerciales, sea conforme a normativa legal vigente."

DESARROLLO

La Ley N 1080 - Ley de Ciudadanía Digital, promulgada en fecha 12/07/2018 establece que la Ciudadanía Digital consiste en el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, el uso de este recurso implica que las instituciones mencionadas puedan prescindir de la presencia de la persona interesada y de la presentación de la documentación física para la sustentación de los trámites o solicitudes ante el Estado.

La plataforma de Ciudadanía Digital desarrollada por la AGETIC permite iniciar y gestionar trámites y acceder a los servicios de la administración pública y privada que presten servicios públicos, esta plataforma está implementada en entidades como el SEPREC, Ministerio de Justicia, Contraloría General del Estado, Servicio Nacional del Sistema de Reparto, Dirección del Notariado Plurinacional, Fiscalía General del Estado, Registro Público de Abogacía, Consejo de la Magistratura, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, entre otras.

En el marco de la implementación del sistema de Registro de Comercio administrado por el SEPREC, se han integrado funcionalidades de la plataforma de Ciudadanía Digital para el acceso a los trámites del Registro de Comercio a través del usuario y contraseña del ciudadano digital, además de usar la función de Aprobación con Ciudadanía Digital para dar validez legal a los documentos de solicitud de trámites generados por el mismo sistema. Las funcionalidades descritas permiten al usuario del SEPREC, empresario o ciudadano común, acceder con una única credencial (usuario y contraseña) a los trámites del SEPREC, así como a los trámites de las entidades antes mencionadas, que también integraron sus sistemas informáticos con Ciudadanía Digital, por otro lado, con la aprobación de documentos con Ciudadanía Digital los usuarios del SEPREC ya no requieren emplear el papel físico y la firma manuscrita para dar validez legal a sus solicitudes relacionadas al Registro de Comercio.

Un aspecto importante de Ciudadanía Digital es el proceso de registro de las personas como ciudadanos digitales, para lo cual la normativa vigente establece la figura de Entidades de Registro de Ciudadanía Digital como canales alternativos a la AGETIC, que gestionan el registro de los interesados a nivel nacional. En el marco de la Ley N° 1080 se designó al SEPREC como Entidad de Registro, justamente para que a través de esta entidad se facilite el registro de los ciudadanos digitales vinculados al Registro de Comercio, principalmente titulares de las empresas registradas en esta instancia. De acuerdo a los procedimientos relacionados como Entidad de Registro de Ciudadanía Digital, el SEPREC no está cumpliendo

con las obligaciones correspondientes en el marco del artículo 5 de obligaciones de la Norma Técnica de Adhesión como entidad de Registro de Ciudadanía Digital que fue firmada por la Máxima Autoridad Ejecutiva Alvaro Sepúlveda Rivero, dado que hasta el momento SEPREC no dispuso del personal necesario para cumplir con los procedimientos relacionados al Registro de Ciudadanos Digitales ya que hasta la fecha se tuvo un total de 5217 pre-registros (remotos), los cuales no fueron atendidos por SEPREC haciendo que se perjudique de gran manera a la ciudadanía en general que solicita realizar sus trámites a través de la plataforma de Registro de Comercio. En ese sentido AGETIC se encargó de apoyar a SEPREC con todo lo necesario en el marco del registro de ciudadanos digitales y con el soporte general a la Plataforma de Registro de Comercio de acuerdo al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre ambas entidades, según se detalla en la nota externa que fue enviada a SEPREC en fecha 27 de mayo de la presente gestión registrada con el cite: AGETIC/NE/1288/2022.

En relación a la recomendación sugerida por la Cámara de Senadores, es importante aclarar que hoy por hoy la plataforma de Ciudadanía Digital está operando de manera óptima y con los estándares necesarios para brindar un servicio de estas características, efectivamente se cuentan con incidentes reportados por el SEPREC en fechas 24, 25, 30 y 31 de mayo, sin embargo, dichos eventos fueron gestionados y notificados de manera oportuna a SEPREC mediante el canal de atención por Whatsapp que se tiene entre ambas entidades.

En relación a la agilización de trámites y registros comerciales referidos en la nota recibida, es importante aclarar que además de la plataforma de Ciudadanía Digital, el Sistema de Registro de Comercio requiere de otras condiciones importantes como la consistencia y completitud de la información del Registro de Comercio, en este sentido, se debe aclarar que a partir de la implementación del nuevo sistema se presentaron muchas observaciones a la Base de Datos del Registro de Comercio proporcionada por FUNDEMPRESA, principalmente en relación a información de Capitales, Representantes Legales, Sucursales, Kardex de Documentos, entre otros, situación que fue reportada en distintas oportunidades al SEPREC, las mismas que afectaron a los trámites realizados por las Empresas que al no contar con su información completa o consistente tuvieron demoras y reclamos en la ejecución de sus trámites.

Respecto al procesamiento y atención de trámites, la AGETIC viene realizando seguimiento al funcionamiento del sistema de Registro de Comercio, donde se identificó que existían trámites pendientes de atención desde el mes de abril, la AGETIC se encargó de notificar el detalle de los mismos mediante las notas externas registradas con cites: AGETIC/NE/1233/2022 y AGETIC/NE/1267/2022. A su vez se solicitó a SEPREC el detalle de los trámites que fueron procesados de forma manual en los primeros días de funcionamiento de la plataforma para hacer el registro y alta correspondiente de los mismos, donde hasta la

fecha no se tiene una respuesta. A su vez se recalca que todos los casos pendientes de atención por parte de SEPREC fueron notificados al Viceministro de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala Luis Joshua Siles Castro mediante la nota externa registrada con cite: AGETIC/NE/1325/2022.

Por otro lado, como es habitual en la implementación de sistemas informáticos de esta magnitud, a partir de la operativa diaria y la interacción con las Empresas que realizan los trámites de Registro de Comercio, se generaron casos de soporte que inicialmente fueron atendidos por la AGETIC a requerimiento del SEPREC, los mismos corresponden principalmente a problemas de inconsistencia en la información entregada por FUNDEMPRESA, además de otros aspectos. Posteriormente, a objeto de que el SEPREC pueda atender los casos reportados, se diseñó y desarrolló una Aplicación de Soporte a partir de la cual, actualmente el SEPREC atiende gran parte de los casos de soporte sin la intervención de la AGETIC.

La AGETIC, constantemente realiza el monitoreo del funcionamiento completo de Ciudadanía Digital, incorporando mejoras y optimizaciones continuas para garantizar la disponibilidad de los servicios de Ciudadanía Digital, tanto para el SEPREC como para el resto de entidades que consumen estos servicios.

Finalmente, se presentaron restricciones en el consumo de peticiones al servicio de aprobación de documentos en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, esto se debió al consumo de cuotas, ya que se establecen cuotas diarias de consumo a cada entidad consumidora, en el caso de servicios críticos y de consumo masivo se puede establecer la cuota a tiempos más cortos como horas, minutos y/o segundos, esto con el objetivo de evitar el consumo excesivo e innecesario de los servicios sin previa justificación, debido a que el hardware de las entidades publicadoras es finito y que puede provocar la saturación de sus servidores, ancho de banda y otros problemas colaterales por el consumo excesivo, y con la idea de respetar los límites de cuota establecidos en la Plataforma de Interoperabilidad es que se permite brindar el servicio a otras entidades públicas bajo las mismas condiciones. Para evitar este inconveniente, se incrementó la cantidad de cuotas en un 50% más, tomando como base el máximo de peticiones registradas por día en el consumo del sistema de Registro de Comercio, por lo cual a la fecha no se volvió a presentar la restricción.

CONCLUSIONES

Por lo expuesto y como se detalla en el presente informe, se concluye lo siguiente:

- AGETIC ha brindado el soporte adecuado y oportuno para la atención de los problemas de los trámites reportados por parte de SEPREC.

- SEPREC incumplió la norma técnica de adhesión para ser entidad de Registro de Ciudadanía Digital ya que no atendió todas las solicitudes de registro de ciudadanía digital que llegaron a ésta entidad.
- La información proporcionada por FUNDEMPRESA a través de SEPREC a la AGETIC para realizar la migración fue incompleta e inconsistente que provocó retardos en la atención de trámites ya que se tuvo que completar y corregir esta información de forma manual para cada caso que se presentó.
- AGETIC, dispone de un monitoreo constante del funcionamiento completo de Ciudadanía Digital, incorporando mejoras y optimizaciones continuas de ser necesario para garantizar la disponibilidad de los servicios de Ciudadanía Digital, tanto para el SEPREC como para el resto de entidades que consumen estos servicios.
- Se identificó que en el sistema de Registro de Comercio, a la fecha existen trámites pagados que no fueron concluidos en el plazo de atención establecido, los cuales no tienen relación con la atención del soporte técnico que brinda la AGETIC.

RECOMENDACIONES

Por lo expuesto, se tienen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala realice el análisis de las razones por las que el sistema de Registro de Comercio tiene trámites pendientes de conclusión a la fecha.
- Se recomienda que el SEPREC disponga de personal necesario para realizar la atención oportuna del Registro de Ciudadanía Digital.
- Se recomienda el envío del presente informe al Ministerio de la Presidencia con copia al Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala.

Documentos adjuntos

No hay documentos adjuntos.

LDMV

Cc.:archivo