



Providencia
Vida Buena
Secretaría Municipal

PROVIDENCIA, **21 ENE 2026**

EX.N° 59 / VISTOS: Lo dispuesto por los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

CONSIDERANDO: 1.- Que, mediante Decreto Alcaldicio EX.N° 1.815 de 18 de diciembre de 2025, se aprobó la creación del "Comité de Gobernanza de Datos de la Municipalidad de Providencia", se aprobó la conformación del "Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Municipalidad de Providencia" y se aprobó la creación del "Comité de Transformación Digital de la Municipalidad de Providencia".-

2.- El Memorándum N° 23.245 de 31 de diciembre de 2025 de la Administración Municipal.-

DECRETO:

Apruébase la "POLITICA DE CERO PAPEL" de la Municipalidad de Providencia, cuyo texto se adjunta al presente Decreto y será considerado parte integrante del mismo.-

Anótese, comuníquese y archívese.-


JAIME BELLOLIO AVARIA
Alcalde


MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

RBC/MRMO/IMYJ/fhm

Distribución:

Todas las Direcciones

Archivo

Decreto en Trámite 211 /



Política Cero Papel

Municipalidad de Providencia

La Municipalidad de Providencia, en su compromiso por avanzar hacia una administración más eficiente, sostenible y digital, promueve la implementación de la presente Política de Cero Papel. Esta iniciativa se enmarca en la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, en la creación de un Gobierno Digital y en los lineamientos estratégicos del PLADECO 2022-2027, que pone al vecino como eje central del desarrollo comunal y establece la sustentabilidad y la calidad de los servicios como desafíos prioritarios.

La política de Cero Papel implica la digitalización progresiva de los documentos y flujos de trabajo, reemplazando los formatos físicos por herramientas digitales que permitan una gestión más ágil, trazable y eficiente. Esta transformación fortalece la administración municipal, contribuye a la sustentabilidad ambiental al reducir el consumo de papel, tinta y otros recursos, y mejora la pertinencia y calidad de los servicios entregados a los vecinos.

Asimismo, su implementación constituye un compromiso institucional integral, que abarca a todas las direcciones y unidades municipales, promoviendo una cultura organizacional basada en la innovación, la transparencia y la sostenibilidad, en plena sintonía con los lineamientos nacionales de gobierno digital, los principios de modernización del Estado y los objetivos estratégicos del PLADECO, asegurando así servicios más eficientes, responsables y centrados en las necesidades de los vecinos.

Objetivo General

Esta política tiene como objetivo optimizar los procesos internos, mejorar la eficiencia y promover un ambiente de trabajo más digitalizado. De esta manera, se busca minimizar el impacto ambiental y reducir el consumo de papel en nuestra Municipalidad.

Objetivos Específicos

- **Optimización de la eficiencia:** Mejorar los flujos de trabajo y la gestión de la información.
- **Acceso y colaboración:** Facilitar el acceso rápido y sencillo a la información para una mejor colaboración y toma de decisiones.
- **Sostenibilidad:** Contribuir al cuidado del medio ambiente.
- **Reducción de costos:** Disminuir los gastos relacionados con la adquisición, almacenamiento y descarte de papel.
- **Mayor Seguridad de la Información:** Controlar de acceso y respaldo digital de los documentos.

Alcances

La siguiente política aplica a todas las dependencias, secretarías y funcionarios del municipio. Comienza estableciendo la obligatoriedad de generar, tramitar y aprobar documentos oficiales exclusivamente en formato digital, promoviendo el uso de la firma electrónica para eliminar la necesidad de impresión. Abarca todos los flujos de trabajo internos, con el objetivo de alcanzar la máxima eficiencia sin papel. Finalmente, incorpora la gestión de los desechos, definiendo protocolos para el reúso y reciclaje del papel no confidencial, así como para la destrucción segura y controlada de los documentos sensibles que hayan cumplido su periodo legal de retención.



Marco Normativo

La presente Política de Cero Papel se fundamenta en la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, que establece la obligación de que todos los órganos de la Administración Pública adopten procedimientos digitales. Esta normativa tiene como objetivo modernizar la gestión administrativa y promover la eficiencia, transparencia, seguridad y trazabilidad de la información, avanzando en la progresiva eliminación del uso del papel en los procesos institucionales. La Ley reconoce la validez de la firma electrónica avanzada, la interoperabilidad entre sistemas públicos y la responsabilidad de los organismos en la correcta administración de los flujos de información digital, así como en la adopción de estándares tecnológicos uniformes.

Los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital entregan el marco operativo para la implementación de la Ley 21.180, orientando a los organismos públicos hacia la digitalización de trámites y procesos internos, la optimización de la interacción con los ciudadanos y la modernización de la gestión institucional. Estos lineamientos buscan garantizar que la transición digital sea segura, eficiente y accesible, respetando la continuidad operativa y los estándares tecnológicos vigentes.

En el marco de su misión institucional de entregar servicios públicos de calidad, eficientes y cercanos a los vecinos, la Municipalidad de Providencia adopta la Política de Cero Papel como un instrumento que asegura el cumplimiento de la Ley 21.180 y los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital, buscando fortalecer la gestión interna, reducir el uso de papel y garantizar la seguridad y trazabilidad de la información, integrando la modernización tecnológica a los principios de eficiencia, servicio y sostenibilidad que caracterizan a la municipalidad.

Definiciones Clave

Para la correcta interpretación y aplicación uniforme de esta política y sus directrices en todas las dependencias municipales, se establecen las siguientes definiciones técnicas y conceptuales.

1. **Digitalización de documentos:** Significa transformar los documentos físicos en archivos digitales que se gestionan en un entorno virtual.
2. **Documento electrónico:** Toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medio electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.
3. **Firma electrónica:** cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.
4. **Firma electrónica avanzada:** aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que se desconozca la integridad del documento y su autoría.
5. **Interoperabilidad:** Capacidad de los medios electrónicos para interactuar y operar entre sí, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos.
6. **Sistema documental:** Herramienta tecnológica cuyo propósito es capturar, organizar, almacenar, gestionar, rastrear y recuperar los documentos de una organización a lo largo de su ciclo de vida, priorizando el formato digital.
7. **CreaDoc:** Sistema Creador de Documentos Electrónicos que permite la emisión electrónica de documentos de uso masivo con Firma Electrónica Avanzada (FEA), realizando el flujo completo que ello requiere, desde la elaboración de su borrador, revisión, visación, hasta la firma y numeración del documento, quedando inmediatamente disponible en el Sistema Documental para su distribución digital, sin necesidad de utilizar papel u otros recursos físicos.

Estrategias para la Implementación del Plan Cero Papel en Providencia

La implementación efectiva de la Política Cero Papel requiere una transformación integral de los procesos administrativos y una adopción tecnológica. A continuación, se detallan estrategias esenciales y las directrices operacionales que el municipio debe aplicar para garantizar la sustitución del soporte físico por el medio electrónico, la eficiencia en la gestión documental y el cumplimiento de la Ley N° 21.180.

1. Emisión y distribución electrónica de documentos:

- Fomentar la adopción y el uso de CreaDoc (PMG Institucional 2025) para la emisión electrónica de memorándum, oficios y los nuevos tipos de documentos que se incorporen incrementalmente.
- Priorizar la distribución y el uso digital de documentos, utilizando notificaciones personales en el Sistema Documental y el reenvío de correos electrónicos.

2. Fomento del Trabajo Colaborativo:

- Difundir y promover el uso de herramientas de trabajo colaborativo como Google Docs, Drive y Sheets.
- Digitalizar los documentos físicos existentes y recién recibidos, asegurando una estructura estándar en la nomenclatura utilizada.
- Utilizar carpetas compartidas (Heracles) para el almacenamiento y acceso a documentos de la misma unidad.

3. Reducción de Impresiones:

- Priorizar la comunicación y el intercambio de información digital.
- Evitar la impresión de documentos ya recibidos digitalmente.
- Imprimir solo versiones finales de documentos, no borradores.
- Corregir o realizar observaciones digitalmente, no en los documentos impresos.
- Promover la impresión a doble cara, estableciendo que los documentos provenientes de otras direcciones se entreguen en este formato.
- Usar preferiblemente medios alternativos como el correo electrónico y el uso de la Intranet municipal, incentivando la consulta en pantalla.
- Evaluar antes de imprimir, utilizar el papel solo cuando sea indispensable.
- Reciclar adecuadamente el papel cuando su uso sea inevitable.

4. Monitoreo y Evaluación Continua:

- Realizar seguimiento constante de la "huella de impresión", generando indicadores de impresión por dirección.
- Controlar el gasto anual en papel, a través de indicadores.
- Comparar la emisión electrónica o manual de documentos, desde el Sistema Documental.

Beneficios

La implementación de la Política Cero Papel representa un avance estratégico que va más allá de la simple reducción del uso de papel, constituyendo un pilar fundamental en la modernización de la gestión municipal y el cumplimiento de la Ley N° 21.180. Los beneficios derivados impactan de forma directa en la eficiencia interna, mejorando la calidad del servicio ofrecido a los vecinos y consolidando el compromiso de la municipalidad con la sostenibilidad ambiental.

1. Beneficios para la Gestión Municipal

- a. Mayor eficiencia administrativa: Se reducen los tiempos de tramitación, firma y despacho interno de los documentos
- b. Reducción de costos operacionales: Ahorro en la compra de papel, impresoras, y la eliminación de gastos indirectos asociados al almacenamiento físico de documentos.
- c. Mayor seguridad documental: La información se resguarda en servidores con



copias de seguridad, protegiéndola contra daños físicos (deterioro, incendios, etc.) y el acceso no autorizado.

- d. Trazabilidad y control: El sistema documental permite ver en tiempo real quién tiene el documento, la acción realizada y en qué fase del proceso se encuentra, eliminando la pérdida de documentos.

2. Beneficios para los vecinos

- a. Trámites más rápidos: La digitalización y la firma electrónica acortan los plazos de respuesta en trámites, permisos y solicitudes, mejorando la experiencia del vecino.

3. Beneficios medioambientales:

- a. Ahorro de recursos naturales: La reducción del uso de papel disminuye la necesidad de extracción y transformación de recursos naturales utilizados en su fabricación. Al reemplazar procesos físicos por digitales, el municipio contribuye a un uso más eficiente y responsable de los recursos disponibles, favoreciendo la sostenibilidad y la protección ambiental.
- b. Optimización del consumo de energía: La digitalización y disminución de documentación física permite reducir el consumo de energía asociado a la producción, transporte, almacenamiento y disposición de papel. Esto contribuye a una gestión energética más eficiente dentro de la institución y promueve prácticas operativas más sostenibles.