

Arica,

21 OCT 2025

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, "Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado"; Ley N° 16.391, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; La ley 19.886 de Bases sobre contratos administrativos y prestación de servicios actualizada; la Ley 20.920 que establece marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje; Decreto Exento (H)N°432 de fecha 28 de noviembre 2024 que aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la gestión de los Servicios en el año 2025 para efectos del Incremento por desempeño Institucional del Artículo 6° Ley N° 19553; la Resolución N°36 , 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre la exención del trámite de toma razón ; Ley 21.131 que establece el pago a treinta días, La personería de la suscrita, para actuar en calidad de Directora Regional, emana del Decreto Exento RA N° 272/52/2023, de fecha 24 de julio de 2023, que nombra a la titular, como Directora del SERVIU Región de Arica y Parinacota.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, el SERVIU Región de Arica y Parinacota, se encuentra adherido al "Programa de Acreditación Estado Verde", implementado por el Ministerio del Medio Ambiente, y que tiene por objetivo instalar la gestión ambiental institucional en los órganos de la Administración del Estado, y cuya finalidad consiste en promover que, tanto en las instalaciones físicas, como en los procesos administrativos, se reflejen políticas y principios de cuidado ambiental y protección de recursos;
- 2.- Guía Metodológica Sistema Estado verde que entrega herramientas para orientar el cumplimiento de los Requisitos Técnicos de las etapas establecidas en este Sistema, específicamente el Requisito Técnico N° E1/O2/RT7 de la Gestión de los Residuos.
3. La necesidad de implementar un Manual de procedimientos de Uso Eficiente de Papel; que dé cumplimiento a lo antes señalado, he dispuesto dictar lo siguiente:

RESUELVO:

1. **APRUEBESE**, el "Manual de procedimientos de Uso Eficiente del Papel", para el SERVIU Región de Arica y Parinacota.
2. **NOTIFIQUESE**, el presente acto administrativo por cualquiera de las formas de notificación contemplado en la ley 19.880 a los funcionarios/as del SERVIU Región de Arica y Parinacota.


NOTIFIQUESE, COMUNÍQUESE, Y CÚMPLASE


GLADYS ACUÑA ROSALES
Directora SERVIU Región de Arica y Parinacota


PNM/MAM/DAU/jsg

Distribución


- Funcionariado Serviu Arica y Parinacota
- Programación Física y Control
- Departamento de Administración y Finanzas
- Oficina de Partes y Archivos.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	1 de 8

USO EFICIENTE DEL PAPEL

SERVIU Región de Arica y Parinacota
18 de Septiembre N° 122 - Arica


	Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
	Juan Saavedra Gonzalez	Andrea Parodi Toranzo	David Alvarado Olmos	Pia Montero Meza	Maria Angelica Alvarez	Gladys Acuña Rosales
Cargo	Coordinador Oficina Informática y Tecnología	Encargada (S) Unidad Servicios Generales	Encargado Departamento Administración y Finanzas	Contralora Interna	Encargada Departamento Jurídico	Directora SERVIU Región de Arica y Parinacota
Firma						
Fecha	02 OCT 2025	02.10.2025	02 OCT 2025	09.10.2025	13.10.2025	15 OCT 2025

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	2 de 8

Contenidos

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. REFERENCIA NORMATIVA	3
5. VERSIONES	4
6. RESPONSABILIDADES	4
7. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
8. DESCRIPCION DEL PROCESO	6



	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	3 de 8

1. INTRODUCCION

La gestión del consumo de papel es probablemente uno de los aspectos más relevantes de la gestión ambiental institucional, debido a que es uno de los insumos de mayor uso en el servicio público, ya que, en promedio, un funcionario público consume anualmente 11 resmas de papel (MMA, 2018), lo que se traduce en un consumo total del aparato público de más de 300.000 árboles al año (MMA, 2022).

La mayor parte de los registros de las actividades realizadas por la administración pública son plasmadas en documentos tales como memorándums, oficios, resoluciones, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, entre otros. Casi la totalidad de estos documentos tienen como soporte el papel y en su producción y distribución generalmente se realizan varias copias de estos, algunas de acuerdo con las normas vigentes y otras sin justificación.

Sin embargo, este mundo de papel ha comenzado a cambiar, en las últimas décadas, con la llegada de los procesos digitales y de internet, pero sigue siendo el soporte más utilizado en el mundo para diversas actividades.

Cabe señalar que, no obstante, su principal materia prima puede considerarse como un recurso natural renovable, su producción genera varias clases de impacto ambiental, que van desde la deforestación y el uso excesivo de agua hasta la contaminación de suelos, aire y agua.

Por eso, es importante comprender que es importante tomar conciencia en lo que se refiere a reducir el consumo de papel y reciclar la mayor cantidad posible.

2. OBJETIVO


Implementar estrategias para el consumo responsable de papel en el Servicio de Vivienda y Urbanización Arica y Parinacota (en adelante SERVIU), y así disminuir el impacto ambiental generado por el desarrollo de las actividades cotidianas, para de esa manera mejorar la eficiencia y racionalización de los bienes e insumos.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que desarrolla el SERVIU región de Arica y Parinacota, involucrando a todo el funcionariado sin importar su situación contractual.

4. REFERENCIA NORMATIVA

Ley de Bases Generales de la Administración del Estado (Ley N° 18.575): Esta ley establece los principios fundamentales que rigen la administración pública en Chile, incluyendo la eficiencia y eficacia en el uso de recursos. Aunque no aborda específicamente el uso del papel, promueve la adopción de prácticas que optimicen los recursos disponibles.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	4 de 8

Ley de Transparencia (Ley N° 20.285): Esta ley, promulgada en el año 2008, garantiza el derecho de acceso a la información pública y establece obligaciones para las instituciones del Estado en cuanto a la publicación y entrega de información. La implementación de esta ley ha incentivado la digitalización de documentos y la reducción del uso de papel en las entidades públicas.

Ley 21.180 promulgada en el año 2019, de Transformación Digital del Estado es el punto de partida de la iniciativa Cero Papel SAG en Chile. La misma propone que todos los procedimientos administrativos de los órganos estatales se realicen en formato electrónico.

Decreto Supremo N° 77 de 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia: Este decreto establece normas sobre la gestión de documentos electrónicos en los órganos de la administración del Estado, promoviendo la utilización de medios digitales y, por ende, la disminución del uso de papel.

Guía de Gestión Documental: La Secretaría de Modernización del Estado en el año 2019 desarrolló una guía que aborda diversas temáticas relacionadas con la gestión documental en las instituciones públicas. Esta guía incluye definiciones, normativa aplicable, procedimientos básicos y buenas prácticas para la gestión eficiente de documentos, tanto en formato físico como digital.

Decreto Exento N°432 de fecha 28 de noviembre de 2024, que aprueba Programa Marco del PMG Estado Verde, Requisito Técnico N° E1/O2/RT7 - Gestión del Papel: Este documento técnico, entregado el año 2024, destaca la relevancia de gestionar adecuadamente el consumo de papel en el sector público chileno.

5. VERSIONES


Actualización: según necesidad o modificaciones para la mejora continua

Revisión: Anual

Última actualización: versión 1, octubre 2025

6. RESPONSABILIDADES

Responsable	Rol
Coordinador Comité Estado Verde	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión Gestión de indicadores de consumo. - Supervisión del proceso de sensibilización y difusión. - Supervisión Coordinación de capacitación del personal. - Revisión, evaluación y mejora continua de los procesos.
Coordinador Departamento Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> - Formular, Gestionar y Controlar los indicadores de consumo. - Coordinar la sensibilización y difusión utilizando los canales que estén a disposición. - Coordinar capacitación del personal respecto de este procedimiento.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	5 de 8

Todo el funcionariado	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de buenas prácticas - Reportar incidencias - Sugerencias de mejora
-----------------------	---

7. TERMINOS Y DEFINICIONES

Aprovechamiento: Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos.

Contaminación: Es la alteración del medio ambiente por sustancias o formas de energía puestas allí por la actividad humana o de la naturaleza en cantidades, concentraciones o niveles capaces de interferir con el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y/o la fauna o degradar la calidad del medio ambiente.

Cultura de la no basura: Es el conjunto de costumbres y valores que tiendan a la reducción de las cantidades de residuos generados en especial los no aprovechables y al aprovechamiento de los residuos potencialmente reutilizables.


Disposición final de residuos: Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

Minimización de residuos: Es la optimización de los procesos o los cambios en los hábitos de consumo los cuales permiten disminuir la generación de residuos.

Reciclaje: Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva, acopio, reutilización, transformación y comercialización.

Reutilización: Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados.

Separación en la fuente: Es la clasificación de los residuos sólidos en el sitio donde se generan para su posterior recuperación.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	6 de 8

8. DESCRIPCION DEL PROCESO

1- Índices de compra y consumo anual.

Con el objeto de monitorear el consumo de papel por año, el Coordinador del Departamento de Administración y Finanzas deberá llevar un registro de inventario detallado de la compra anual del mismo, tanto papel normal como papel reciclado (en caso de que lo hubiera), así como del uso por departamento, con el fin de identificar aquellas áreas que presenten un consumo elevado y en las que sea posible implementar medidas correctivas.

2- Capacitaciones.

Corresponderá al Coordinador del Departamento de Administración y Finanzas junto al Comité Estado Verde la responsabilidad de presentar al Comité de Capacitación las propuestas relativas a capacitaciones sobre sensibilización y uso responsable del papel.

3- Proceso de Sensibilización


Corresponderá al Coordinador del Departamento de Administración y Finanzas:

- Diseñar campañas de concienciación y difusión encaminadas al consumo responsable de papel, al uso de medios electrónicos (almacenamiento digital y correos electrónicos) que reduzcan el consumo de papel, dirigida a todo el funcionariado.
- Disponer de contenedores con letreros que indiquen reutilización y reciclaje de papel, cerca de impresoras y/o fotocopadoras, y en lugares céntricos y convenientes en cada área. Asegurarse de que todos están claramente identificados.
- Difundir resultados en cuanto a los índices de rendimiento para motivar e incentivar el buen uso del papel dentro del servicio.


4- Prácticas de buen uso papel.

El funcionariado deberá adoptar las siguientes prácticas que permitirán reducir el consumo del papel:

- **Fotocopiar e imprimir a doble cara:** Un mecanismo eficaz para reducir el consumo de papel en las oficinas, es la utilización de las dos (2) caras de la hoja. Cuando se utilizan las dos caras, se ahorra papel, envíos, espacio de almacenamiento, se reduce el peso, son más cómodos para grapar, encarpetar, transportar y archivar. Se deberán utilizar por defecto la impresión y fotocopia a doble cara, con excepción de aquellos casos en que las normas internas o externas lo requieran.
- **Configuración predeterminada de impresión:** En el momento de la entrega de los equipos informáticos, se deberá configurar previamente la impresión por defecto a doble cara y hoja tamaño oficio (8,5 x 13) en todas las impresoras utilizadas por dicho equipo.
- **Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar:** Es recomendable reducir los documentos a diferentes tamaños, los que facilitan plasmar en una cara de la hoja, los contenidos de dos o más páginas.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	7 de 8

- **Elegir el tamaño y fuente más pequeñas:** Mientras se trabaja en la pantalla de la computadora, los documentos se pueden trabar con un tipo de letra más grande, por ejemplo 11 o 12. Sin embargo, al momento de imprimir un documento final, deberá elegir el tipo de letra más pequeño posible, esto permite aprovechar mejor el área de impresión de las hojas. En documentos oficiales se deberán utilizar las fuentes y tamaños determinados por la norma grafica institucional.
- **Configuración correcta de las páginas:** Muchas de las impresiones fallidas se deben a que no verificamos la configuración de los documentos antes de dar la orden de impresión. Para evitar estos desperdicios de papel, es importante utilizar las opciones de revisión y vista previa para identificar errores antes de la impresión final. En el caso de requerir una impresión en borrador se puede usar márgenes más pequeños y para la impresión final puede cambiar a los márgenes definidos por la norma gráfica institucional.
- **Revisar y ajustar los formatos:** Otra estrategia es la de optimizar el uso del espacio en los formatos usados y el tamaño de las hojas usadas para los documentos, con el fin de lograr usar menores cantidades de papel.
- **Lectura y corrección en pantalla:** Durante la elaboración de un documento, es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar su desperdicio es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión. De esta manera solo se imprime la versión final del documento para su firma o radicación. Se sugiere la corrección o revisión de documentos mediante el uso de documentos compartidos en tiempo real (ejemplo: OneDrive).
- **Evitar copias e impresiones innecesarias:** Antes de crear o generar copias impresas de múltiples ejemplares de un mismo documento, es importante determinar si son realmente indispensables. Existen medios alternativos para compartir o guardar copias de los documentos, tales como el correo electrónico u otro medio de almacenamiento digital (disco duro del computador, medios extraíbles externos como USB, Memoras SD u otro dispositivo tecnológico), ya que pueden ser leídos directamente en la pantalla de un computador.
- **Para el caso de las impresoras unipersonales, reutilizar el papel usado por una cara:** Se utilizarán las hojas de papel usadas por una sola cara para la impresión de borradores, toma de notas, impresión de documentos de trabajo teniendo en cuenta que no se incurra en el cumplimiento de requisitos normativos, entre otros. Luego de usar el papel por una cara, es importante seguir las siguientes recomendaciones para que este sea reutilizado.
 - No arrugar ni romper el papel que haya sido utilizado por un solo lado, a fin de poderlo utilizar por el dorso o revés.
 - El lado de la hoja que está utilizada deberá anularse, haciendo el trazo de una línea diagonal suave para indicar que la información que allí se encuentra carece de validez.

	Procedimiento Operacional Uso Eficiente del Papel	Código:	SGC-PO-UEP
		Versión:	V1
		Página:	8 de 8

- Es importante reutilizar el papel que contiene información que puede ser vista por cualquier funcionario; aquella que es confidencial, debe destruirse por seguridad de la información en la fuente donde se produce.
- Utilizar la cara libre del papel que será reutilizado, para escribir borradores, documentos no oficiales internos, o cortarlas para tomar notas y mensajes.
- Abrir los sobres con cuidado, y almacenarlos para reutilizarlos en los trámites al interior de cada subproceso.
- Reutilizar los sobres tachando o colocando una etiqueta adhesiva sobre la dirección original.