



Ilustre Municipalidad de  
La Serena

23 AGO. 2016

LA SERENA,

DECRETO N°

3005

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

El Programa de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales; el Decreto Alcaldicio N° 2561/12 de fecha 24 de agosto de 2012, mediante el cual se aprueba Convenio Red UIM de Instituciones Iberoamericanas para el Desarrollo Local Riidel, suscrito con fecha 23 de mayo de 2012, entre la Unión Iberoamericana de Municipalistas (UIM) y la Municipalidad de La Serena; la Carta de fecha 21 de julio de 2016, de don Miguel Ángel García, de la Oficina Técnica de la Unión Iberoamericana de Municipalistas; el Ord. N° N° 02C-0062/16 de fecha 18 de agosto de 2016, de doña Millaray Carrasco Reyes, Coordinadora Gestión de Calidad; la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; y las facultades propias de mi cargo;

**DECRETO:**

**APRUEBESE** Protocolo Específico para la Aplicación del Modelo UIM de Buen Gobierno y Calidad Democrática, suscrito con fecha 5 de mayo de 2016, entre la **UNIÓN IBEROAMERICANA DE MUNICIPALISTAS**, representada por su Secretario General don **FEDERICO A. CASTILLO BLANCO** y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA SERENA**, representada por su Alcalde don **ROBERTO JACOB JURE**.

Anótese, comuníquese, cúmplase y archívese.



**LUCIANO MALUENDA VILLEGAS**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**ROBERTO JACOB JURE**  
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Sres. Unión Iberoamericana de Municipalistas
  - Administrador Municipal
  - Departamento de Personal
  - Departamento de Finanzas
  - Dirección Control Interno
  - Asesoría Jurídica
  - Oficina de Partes
- RJ/JLMV/MPVV/mscg.



**La Serena**



UNIÓN IBEROAMERICANA  
DE MUNICIPALISTAS  
El municipio es a la libertad | lo que la escuela primaria es a la ciencia

## **PROTOCOLO ESPECÍFICO PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA**

En La Serena (Chile) y en Granada (España), a 05 de Mayo de 2016, entre la Ilustre Municipalidad de La Serena (Chile), representado por su Alcalde, el Sr. Roberto Jacob Jure, con sede en Calle Arturo Prat 451, La Serena, Chile; y la Unión Iberoamericana de Municipalistas, representada por su Secretario General, D. Federico A. Castillo Blanco, en adelante la UIM, con sede en Plaza Mariana de Pineda 9, de la ciudad de Granada, España.

### **CONSIDERANDO**

- El interés común entre las partes de contribuir a la consolidación de los gobiernos locales y regionales y de fortalecer el sistema democrático;
- La necesidad de promover y facilitar los procesos de desarrollo local y regional, de planificación estratégica, y con ello mejorar la calidad de vida de los ciudadanos;
- La importancia de incorporar nuevas técnicas para la modernización de la gestión administrativa local, que permitan prestar con mayor eficacia, eficiencia y calidad los servicios públicos;
- El valor estratégico de aplicar procesos de mejoramiento continuo a través de modelos excelencia aplicados a la mejora de la gestión local y, en especial, de la calidad de los servicios municipales;
- El Convenio de Colaboración entre la UIM y la Ilustre Municipalidad de La Serena suscrito con fecha 23 de Mayo de 2012.

### **ACUERDAN**

En suscribir el presente PROTOCOLO ESPECÍFICO, que será regido por las siguientes cláusulas:



## **Régimen Metodológico**

### **PRIMERA. OBJETO:**

Queda establecido el presente PROTOCOLO ESPECIFICO para poner en marcha la APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA como un marco de referencia para que la I. Municipalidad de La Serena realice una medición global de su gestión en cuanto a la calidad de los servicios municipales incorporando además una perspectiva de la calidad democrática, del buen gobierno y, en definitiva, de la gobernanza local democrática; para identificar sus puntos fuertes y área de mejora que guiarán el posterior diseño y desarrollo de planes de acción orientados hacia el logro de la excelencia en la gestión local.

### **SEGUNDA. APLICACIÓN DEL MODELO UIM:**

La APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA se realiza a través de un proceso de Autoevaluación desarrollada por un equipo de evaluadores internos de la I. Municipalidad de La Serena, bajo la dirección de un Evaluador(a) Acreditado(a) por la Unión Iberoamericana de Municipalistas, tras la superación de la capacitación establecida por la UIM, según un esquema estructurado de formación y acreditación de evaluadores(as).

Para que el equipo de evaluadores internos pueda desarrollar la Autoevaluación de la I. Municipalidad de La Serena, deberán recibir una capacitación por parte del Evaluador(a) Acreditado(a), según el programa de capacitación que incluye material de formación y casos prácticos del Curso Oficial de Evaluadores Internos definido por la Unión Iberoamericana de Municipalistas.

El desarrollo de la Autoevaluación se realiza a través de la plataforma EVALÚA, una herramienta informática que utiliza un cuestionario que revisa todos los aspectos susceptibles de evaluación de forma sistemática y completa.

Durante todo el proceso de la Autoevaluación los evaluadores internos sostendrán reuniones de soporte donde se planificará el trabajo a desarrollar, se resolverán las dudas que surjan durante el proceso y se consensuarán los resultados alcanzados con la autoevaluación.

El proceso finaliza con la elaboración de un Informe de Autoevaluación que identifica aquellos puntos fuertes y áreas de mejora de la Municipalidad con miras al posterior desarrollo de proyectos de mejora orientados hacia el logro de la excelencia en la gestión local bajo la mirada del Buen Gobierno y Calidad Democrática.

### **TERCERA. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES:**



La Unión Iberoamericana de Municipalistas pone a disposición de la Ilustre Municipalidad de La Serena para el desarrollo de la APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA el material de apoyo para el desarrollo del curso oficial de evaluadores internos así como también la certificación de sus participantes. Por otra parte, facilitará el uso de la plataforma EVALÚA para el desarrollo de 1 Autoevaluación, asignando las claves de acceso correspondientes y apoyará metodológicamente a los evaluadores internos de la Municipalidad en el desarrollo de la Autoevaluación y la posterior elaboración del Informe de Autoevaluación.

Por otra parte, la I. Municipalidad de La Serena realizará las gestiones de coordinación internas a efectos de proceder con la APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA, según las orientaciones metodológicas que entregará la Unión Iberoamericana de Municipalistas.

#### **CUARTA. CONTRAPARTES:**

Para efecto de la ejecución de las actividades que emanen del presente Protocolo Específico, la contraparte de la I. Municipalidad de La Serena será la Sra. Millaray Carrasco, Coordinadora de Gestión de Calidad, dada su certificación como Evaluadora Acreditada en el Modelo UIM de Buen Gobierno y Calidad Democrática.

La Unión Iberoamericana de Municipalistas tendrá como contraparte al Sr. Clemente Talavera Pleguezuelos, Director del Modelo UIM de Buen Gobierno y Calidad Democrática.

#### **Régimen Financiero**

#### **QUINTA. APORTE:**

Para la APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA la Municipalidad aportará, en su calidad de miembro RIIDEL, según convenio suscrito con fecha 23 de Mayo de 2012, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 2561, de fecha 24 de Agosto de 2012, la cantidad de 400 euros.

#### **SÉPTIMA. SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS:**

Cualquier diferencia derivada de la interpretación o aplicación del presente Protocolo, será resuelta por las autoridades responsables de las Partes.

#### **OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD Y DIFUSIÓN:**

La Unión Iberoamericana de Municipalistas mantendrá reserva y confidencialidad de los resultados de la autoevaluación que realice la Municipalidad, tanto en la información y datos que se ingresen en la plataforma EVALÚA así como también



del Informe de Autoevaluación y otros documentos que emanen de la APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA en la I. Municipalidad de La Serena. En este sentido, será decisión y responsabilidad de la I. Municipalidad de La Serena la difusión de los resultados alcanzados y en los medios que estime convenientes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Unión Iberoamericana de Municipalistas y la Ilustre Municipalidad de La Serena podrán promocionar y difundir el proceso de APLICACIÓN DEL MODELO UIM DE BUEN GOBIERNO Y CALIDAD DEMOCRÁTICA en la I. Municipalidad de La Serena, teniendo especial cuidado con los resultados de la autoevaluación dado el carácter de confidencialidad de la información correspondiente.

#### **NOVENA. VIGENCIA:**

El presente Protocolo Específico tendrá una duración de seis meses, desde su aprobación por Decreto Alcaldicio, sin perjuicio de aprobarse además de acuerdo con los dispositivos legales de la UIM, pudiendo rescindirse cuando alguna de las mismas manifieste su voluntad de hacerlo, previa comunicación escrita, que deberá efectuarse con sesenta (60) días de antelación. En todos los casos, finalizarán las acciones que estuvieran en curso.

En prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto. En Granada (España) y La Serena (Chile), a cinco días del mes de mayo de dos mil dieciséis.



**FEDERICO CASTILLO BLANCO**  
Secretario General  
Unión Iberoamericana de Municipalistas



**ROBERTO JACOB JURE**  
Alcalde  
Ilustre Municipalidad de La Serena



## ANEXO I: PLATAFORMA EVALÚA

El desarrollo de la Autoevaluación se realiza a través de la plataforma EVALÚA, que corresponde a una herramienta informática que utiliza un cuestionario de 130 preguntas que facilita el diagnóstico de la gestión y de los resultados de la Municipalidad, así como la identificación y jerarquización de las áreas de mejora.

El cuestionario revisa todos los aspectos susceptibles de evaluación de forma sistemática y completa, bajo la mirada del Buen Gobierno y Calidad Democrática.

Cada autoevaluación equivale a 1 uso de la plataforma EVALÚA, entendiendo por ello la utilización de dicha plataforma para el desarrollo de 1 autoevaluación, desde el inicio de la misma hasta la generación del Informe de Autoevaluación semiautomatizado.

Una vez generado el Informe y finalizada la Autoevaluación, la Municipalidad podrá seguir accediendo al proyecto de autoevaluación desarrollado en la plataforma EVALÚA durante 2 años a partir del momento de finalización de la autoevaluación.

Las características de EVALÚA son las siguientes:

- ✓ Es la herramienta de Autoevaluación mediante Cuestionario: constituye el soporte para la aplicación de un completo cuestionario de autoevaluación compuesto por 130 preguntas: 90 para los Criterios de Gestión y 40 para los Criterios de Resultados.
- ✓ Basada en web, no requiere instalación. Disponible 24h, los 365 días del año.
- ✓ Incluye seis escalas por pregunta. Cada pregunta es respondida según una escala con seis intervalos de puntuación. Las preguntas disponen de orientaciones para facilitar su interpretación, refiriendo a su vez los atributos de gestión, del subcriterio correspondiente, relacionados con cada cuestión.
- ✓ Permite la redacción de Evidencias por parte del Equipo de Evaluadores Internos.
- ✓ Caracterización de Evidencias como puntos fuertes y áreas de mejora.
- ✓ Posibilidad de inclusión de documentos asociados a las preguntas y a los Criterios y Subcriterios del Modelo.
- ✓ Consulta de resultados, numéricos y gráficos, en tiempo real.
- ✓ Redacción de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora por Subcriterios.



- ✓ Generación automatizada de un exhaustivo Informe de Autoevaluación, con presentación de resultados de forma numérica y gráfica.
- ✓ Inclusión de la funcionalidad Matriz de Priorización para Áreas de Mejora, según criterios ponderados de repercusión estratégica, viabilidad y tiempo de implementación de proyectos.
- ✓ Entrada de datos para descripción de la municipalidad (Datos Básicos, Estructura y Organización, Servicios, Datos del Territorio).
- ✓ Glosario de términos incorporados en la aplicación.
- ✓ Sistema de foros internos para evaluadores como herramienta de consulta y puesta en común de los puntos a valorar.

