

BENCHMARKING EN EL SECTOR PÚBLICO

[illegible]

BENCH MARKING

FEDERICO DEL GIORGIO SOLFA

Índice

Resumen. 5

Capítulo I. Presentación 7

1. La importancia de la aplicación del benchmarking en el sector público. 7

Capítulo II. La implementación de la técnica en la Provincia de Buenos Aires. 8

2. Del contraste de las organizaciones a las políticas transversales de gestión pública. 8

Capítulo III. La teoría: modelos y enfoques de los principales autores. 9

3. Benchmarking. 9

3.1. Etimología de benchmarking. 9

3.2. La técnica de benchmarking: orígenes y definiciones. 9

3.2.1. Los beneficios de su utilización. 11

3.2.2. Principales características. 12

3.2.3. El benchmarking en el sector público. 12

3.3. Tipos de benchmarking. 12

3.3.1. Benchmarking interno. 13

3.3.2. Benchmarking competitivo. 13

3.3.3. Benchmarking funcional. 14

3.3.4. Benchmarking genérico. 14

3.3.5. Benchmarking operativo. 14

3.3.6. Benchmarking de gestión. 15

3.3.7. Benchmarking estratégico. 15

3.4. Las metodologías del benchmarking. 15

3.4.1. El modelo de Spendolini. 16

3.4.2. El modelo de Camp. 17

3.4.3. El modelo de Bruder & Grey. 17

3.4.4. El modelo de Pfeiffer. 18

Capítulo IV. Metodologías y prácticas institucionales. 19

4. Las experiencias de benchmarking en el ámbito público. 19

4.1. Instituciones del ámbito internacional. 19

4.1.1. América Latina. 19

4.1.1.1. El caso de ADERASA. 19

4.1.1.2. El caso del CLAD. 20

4.1.1.3. Chile. 22

4.1.1.3.1. El caso del INDAP. 22

4.1.1.3.2. El caso del SIEGP. 22

4.1.1.4. Brasil. 23

4.1.1.3.1. El caso del Premio Hello Beltrão. 23

4.1.1.5. Colombia. 24

4.1.1.5.1. El caso de Educación en el Distrito Bogotá. 24

4.1.2. Europa. 24

4.1.2.1. España. 26

4.1.2.1.1. El caso de la atención primaria de salud de Barcelona. 26

4.1.2.2. Italia. 27

4.1.2.2.1. El caso del Programa “Cantieri” 27

4.2. Instituciones del ámbito nacional. 28

4.2.1. Los casos de la ONIG. 28

Benchmarking en el Sector Público

4.2.1.1. El Premio Nacional a la Calidad en la Administración Pública.	28	6.2. Tablero de Control de Benchmarking de la Gestión Pública Provincial.	41
4.2.1.2. El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.	30	6.3. El Banco de Proyectos Exitosos y la Red Provincial de Benchmarking.	41
4.2.2. Los casos del INAP.	30	6.4. Relaciones con otras herramientas o acciones prioritarias.	41
4.2.2.1. El PIEEGCE.	30	Consideraciones finales.	43
4.2.2.2. La RedMuni.	31	Bibliografía.	45
4.2.2.3. La RENDIAP.	31		
4.2.2.4. La Red Federal INAP-Universidades.	32		
4.2.3. El caso del ERAS.	32		
4.2.4. El caso de Facultad de Ciencias Naturales de la UNP.	33		
4.3. Instituciones del ámbito subnacional.	34		
4.3.1. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	34		
4.3.1.1. Premio a la Gestión de Calidad en Salud. . . .	34		
4.3.2. Provincia de Buenos Aires.	36		
4.3.2.1. El caso del Banco de Proyectos de Innovación.	36		
4.3.2.2. El caso del Organismo de Control del Agua de Buenos Aires.	36		
Capítulo V. El benchmarking en la Provincia de Buenos Aires.	38		
5. Posibles aplicaciones en el ámbito público provincial.	38		
Capítulo VI. Propuestas de implementación.	40		
6. La articulación de bases, lineamientos, fases y dimensiones de aplicación.	40		
6.1. El benchmarking en la estructura organizativa de la DPGP.	40		