

Taller para la construcción de lineamientos estratégicos
para la gestión del riesgo de desastre en América Latina y el Caribe

De infraestructura a servicios resilientes

¿Por qué no es una precisión menor?

Alonso Brenes

LA RED



Buenos Aires,
Junio, 2023



Los servicios públicos son indispensables para el desarrollo

Los servicios sociales y económicos son mecanismos de redistribución de los réditos del desarrollo.

Obedecen a necesidades que, colectivamente, se decidieron gestionar desde la tutela del Estado.

Los servicios públicos son indispensables para el desarrollo

Los servicios sociales y económicos son mecanismos de redistribución de los réditos del desarrollo.

Obedecen a necesidades que, colectivamente, se decidieron gestionar desde la tutela del Estado.

La inversión pública en los servicios públicos, sociales y económicos, se mide por su desempeño.

Las fallas de desempeño restan hasta un 30 por ciento de los retornos en los países de renta media.

El impacto de los desastres afecta directamente el desempeño de los servicios públicos.

Implicaciones de los desastres para los servicios públicos

Incremento del endeudamiento, generalmente en malos términos.

Afectación del desempeño esperado.

Desincentivo para la inversión privada.

¿Por qué el énfasis en servicios en lugar de infraestructura?

Porque el activo es una parte del proceso de prestación.

El enfoque de servicio es más integrador.

Nos permite identificar soluciones más realistas para nuestros países.

Seis premisas para el análisis de los servicios públicos

- 1. La GRD es un componente fundamental pero insuficiente para la generación de la resiliencia si se mantiene separado de la agenda de desarrollo.**
- 2. Las intervenciones en gestión del riesgo deben considerar los contextos de recursos limitados de los países del área.**
- 3. Los esfuerzos de generación de resiliencia deben contemplar las diferentes escalas temporales que influyen en los procesos de transformación del riesgo de desastre.**
- 4. La protección física de la infraestructura debe ser complementada con un enfoque que abarque otros procesos de administración pública.**
- 5. Dada la diversidad de servicios públicos, sus rasgos particulares y sus niveles de calidad, no existe una sola fórmula de intervención que sea general.**
- 6. La gestión de los servicios públicos no es una ciencia exacta.**

¿Qué se entiende acá como servicio público?

La ordenación de medios materiales e inmateriales propia del Estado o de otra Administración Pública, para realizar acciones o prestaciones técnicas, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas.

**Puede que algunos servicios no estén definidos*

¿Qué se entiende acá como servicio público?

Se refiere a un esquema de gestión. El servicio público puede brindarse bajo diferentes modalidades organizacionales, todas con sus ventajas y desventajas según sea el caso.

Aunque el servicio sea público, no necesariamente tiene que ser provisto directamente por el Estado. La prestación de transporte público bajo el modelo de concesión o la distribución de energía son ejemplos clásicos.

Ordenación de
medios materiales
e inmateriales

propia del Estado

para realizar
acciones o

prestaciones

técnicas,

directa o

indirectamente,

para la

satisfacción de

necesidades

colectivas.

El ejemplo clásico es la infraestructura que sirve para brindar el servicio, como acueductos, escuelas u hospitales.

La normativa o los mandatos constitucionales son ejemplos medios intangibles. Dentro de esta categoría también caben las demandas de la ciudadanía respecto a calidades o alcances de un servicio dado.

La *satisfacción* se determina mediante indicadores de desempeño y calidad del servicio. Es el nivel de correspondencia entre lo que establece el mandato normativo y lo que la ciudadanía recibe.

Los atributos del servicio público

- **Universalidad.** El servicio público debe ser provisto a todos los ciudadanos del país indistintamente de su ubicación geográfica o condiciones sociales, políticas, étnicas o culturales.
- **Uniformidad.** Todas las personas tienen el derecho de recibir el servicio en igualdad de condiciones y con los mismos estándares de calidad.
- **Obligatoriedad de prestación.** Ningún ciudadano puede ser excluido a priori de recibir un servicio público de no existir una causa claramente tipificada de previo por el ordenamiento jurídico vigente.
- **Continuidad.** Se refiere a la prestación ininterrumpida del servicio. La Administración debe tomar las consideraciones que apliquen para que el servicio sea brindado de manera habitual y uniforme.

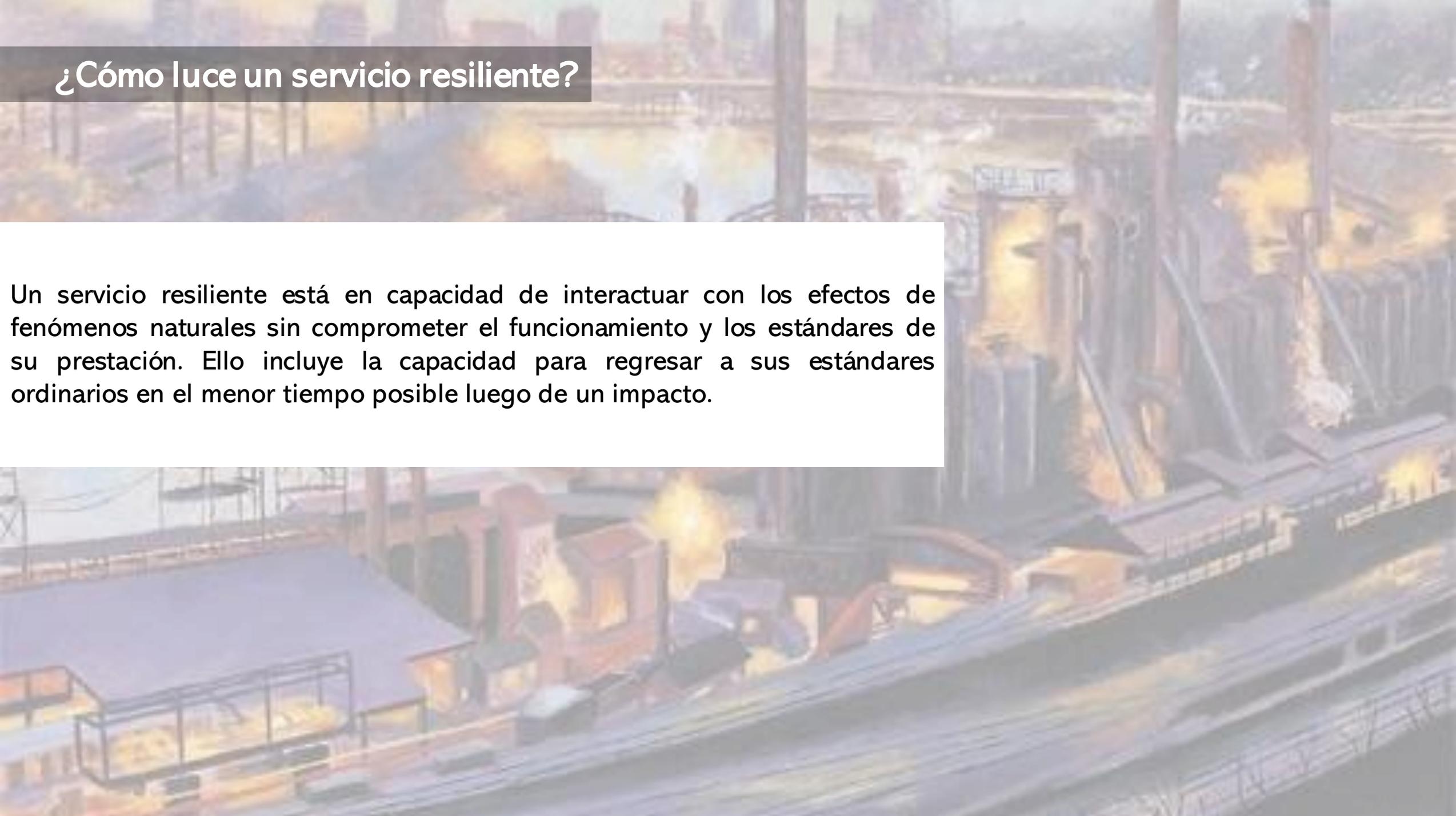
La puerta de la resiliencia se llama **continuidad del servicio*

Medios materiales e inmateriales de los servicios públicos

- **Mandato.** En la mayoría de los casos, el mandato está amparado a nivel constitucional o leyes orgánicas. El mandato es la justificación máxima para la prestación de un servicio público.
- **Normativa.** La normativa procesa el mandato en leyes, reglamentos y normas técnicas en donde se organiza la aproximación del estado, los modelos de gestión y prestación y, en términos generales, los estándares que debe cumplir el servicio.
- **Instituciones.** Las instituciones que designa la normativa son responsables de tres aspectos principales dentro de la gestión de los servicios públicos: la prestación del servicio, la fiscalización de la prestación y el control de calidad del servicio.
- **Personas.** En esta categoría se contemplan dos grandes grupos que, dentro del análisis más detallado se perfilarán en profundidad: los que integran las distintas instituciones prestadoras del servicio; y los usuarios, que son los beneficiarios finales y de cuya interacción y respuesta se puede valorar parte del desempeño del servicio.
- **Tecnología.** Se entiende como el conjunto de habilidades, materiales y procedimientos que median la prestación de un servicio público.
- **Infraestructura.** Se refiere a los activos físicos que se requieren para la operación y prestación del servicio según se establezca en la normativa. Pueden corresponder a bienes muebles e inmuebles que se usan para materializar la prestación del servicio.
- **Financiamiento.** Corresponde a los insumos presupuestarios de los que disponen las instituciones involucradas en la prestación del servicio. Su fluctuación puede ser apreciable en algunos casos; en otros, la falta de recursos puede ser una constante histórica que los gobiernos tratan de solventar mediante distintos mecanismos.

¿Cómo luce un servicio resiliente?

Un servicio resiliente está en capacidad de interactuar con los efectos de fenómenos naturales sin comprometer el funcionamiento y los estándares de su prestación. Ello incluye la capacidad para regresar a sus estándares ordinarios en el menor tiempo posible luego de un impacto.



¿Cómo luce un servicio resiliente?

Características

Robustez. Se refiere a la habilidad de mantenerse en funcionamiento en medio de una situación de desastre.

Redundancia. Un servicio puede considerarse redundante cuando dispone de alternativas de funcionamiento en medio de un impacto que comprometa su estructura.

Capacidad de recuperación. Se enfoca en la capacidad del servicio para regresar a su funcionamiento normal lo más pronto posible.

Adaptabilidad. Cuando existe este atributo, la administración de los servicios aprenden lecciones de los impactos sufridos con el fin de no repetirlos en el futuro.

Pasos para el análisis del riesgo de desastre en el desempeño

1. Exposición del sistema a las amenazas

3. Análisis del peso del desastre en el desempeño

5. Organización de la estrategia de GRD

2. Análisis de la respuesta del servicio ante los impactos

4. Análisis de las perspectivas de impacto en el servicio



A detailed illustration of a large industrial factory complex. The scene is filled with various structures, including tall smokestacks emitting plumes of white smoke, large cylindrical tanks, and interconnected pipes. In the background, a bridge with a decorative arch spans across a body of water. The overall color palette is muted, with greys, browns, and soft blues, giving it a classic, slightly desaturated aesthetic. The word "GRACIAS" is prominently displayed in the center of the image.

GRACIAS