



WORLD BANK GROUP

Business Ready (B-Ready) Taller Metodológico

Servicios Públicos

Mayo de 2023

Viktoriya Ereshchenko, Especialista en Desarrollo del Sector Privado
Grupo de Indicadores Globales, Economía del Desarrollo (DECIG)

Esquema

Servicios Públicos

1. Motivación

2. Indicadores:

a. Pilar I – Marco normativo: Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet

b. Pilar II – Servicios públicos: Calidad de la gobernanza y transparencia de los servicios públicos

c. Pilar III – Eficiencia: Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica

3. Puntuación Preliminar del Tema

4. Fuentes de Datos

5. Parámetros

6. Preselección y Selección de Expertos

1. Motivación – ¿Por qué son importantes los Servicios Públicos?

- Los Servicios Públicos son críticos para la economía puesto que proporcionan infraestructura esencial.
- La electricidad, el agua y el internet sustentan las operaciones comerciales y son utilizados como factores de producción por las empresas.
 - ✓ Más del 30% de las empresas de todo el mundo identificaron al suministro de electricidad como una limitación importante para sus actividades (Encuestas de Empresas del Banco Mundial).
 - ✓ El suministro inadecuado de agua también puede provocar una disminución de la productividad, el deterioro de la maquinaria y la reducción de las ganancias.
 - ✓ Las redes confiables y las conexiones de banda ancha asequibles pueden facilitar la adopción de la tecnología digital por parte de las empresas.
 - ✓ Los marcos normativos efectivos, la buena gobernanza, la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos son elementos fundamentales de un buen entorno empresarial.
 - ✓ Facilitar el acceso oportuno a los recursos a un costo razonable es vital para promover la inversión y el crecimiento económico.

2. Indicadores – Esquema



Marco normativo

Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet

1. Normativa para el despliegue eficiente de conexiones de servicios públicos y la calidad del suministro*
2. Normativa sobre la seguridad de las conexiones de servicios públicos*
3. Normativa ambiental para la provisión y uso sostenible de los servicios públicos*+



Servicios Públicos

Calidad de la gobernanza y transparencia de los servicios públicos

1. Confiabilidad y sostenibilidad del monitoreo del suministro del servicio y de la seguridad de las conexiones*+
2. Transparencia de los servicios públicos* ^
3. Interoperabilidad de los servicios públicos*



Eficiencia

Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica

1. Electricidad (tiempo, costo, confiabilidad)* ^
2. Agua (tiempo, costo, confiabilidad)*
3. Internet (tiempo, costo, confiabilidad)*

El símbolo * denota componentes que cubrirán la **adopción de tecnologías digitales**. El símbolo + denota componentes que cubrirán la **sostenibilidad ambiental**. El símbolo ^ denota componentes que cubrirán el **género**.

a. Pilar I – Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet

1.1	Normativa para el despliegue eficiente de conexiones de servicios públicos y la calidad del suministro
1.1.1	Monitoreo regulatorio
1.1.2	Infraestructura compartida de servicios públicos y conectividad digital eficiente
1.1.3	Mecanismos para asegurar la calidad del servicio
1.2	Normativa sobre la seguridad de las conexiones de servicios públicos
1.2.1	Certificaciones profesionales
1.2.2	Regímenes de inspección
1.2.3	Regímenes de responsabilidad
1.2.4	Ciberseguridad
1.3	Normativa ambiental para la provisión y uso sostenible de servicios públicos
1.3.1	Provisión y uso sostenible de electricidad
1.3.2	Provisión y uso sostenible de agua
1.3.3	Prácticas sostenibles para aguas residuales
1.3.4	Provisión y uso sostenible de internet

a. Pilar I – Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet

¿Qué cubre este Pilar y por qué es importante?

Categoría 1.1 – Normativa para el despliegue eficiente de conexiones de servicios públicos y la calidad del suministro

- Esta categoría mide las buenas prácticas del marco normativo e institucional que rige el proceso de prestación de servicios públicos a empresas y que asegura una adecuada calidad del suministro de electricidad, agua e internet.
- La provisión confiable de servicios públicos ha sido relacionada con la existencia de sistemas regulatorios robustos y agencias con mandatos claros.



Categoría 1.2 – Normativa sobre la seguridad de las conexiones de servicios públicos

- Esta categoría evalúa las buenas prácticas regulatorias que tienen como objetivo promover conexiones seguras de servicios públicos.
- La normativa que garantiza el cumplimiento de las conexiones de servicios públicos con estándares de seguridad y calidad benefician tanto a las empresas como a la economía, protegiendo la salud y el bienestar públicos.



Categoría 1.3 – Normativa ambiental para la provisión y uso sostenible de servicios públicos

- Esta categoría mide la provisión sostenible de servicios públicos a través del cumplimiento de estándares sobre electricidad sostenible, provisión de agua, prácticas para aguas residuales y eficiencia energética en la infraestructura de conectividad digital.
- El impacto positivo para la sociedad deriva de una mayor sostenibilidad ambiental y una mejor adhesión a los estándares ambientales.



a. Pilar I – Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet

Puntuación Preliminar

		No. de indicadores	PFE*	PBS*	Puntos totales	Puntos ajustados
1.1	Normativa para el despliegue eficiente de conexiones de servicios públicos y la calidad del suministro	12	12	12	24	44.4
1.1.1	Monitoreo regulatorio	6	6	6	12	22.2
1.1.2	Infraestructura compartida de servicios públicos y conectividad digital eficiente	3	3	3	6	11.1
1.1.3	Mecanismos para asegurar la calidad del servicio	3	3	3	6	11.1
1.2	Normativa sobre la seguridad de las conexiones de servicios públicos	9	9	9	18	33.3
1.2.1	Certificaciones profesionales	2	2	2	4	7.4
1.2.2	Regímenes de inspección	2	2	2	4	7.4
1.2.3	Regímenes de responsabilidad	3	3	3	6	11.1
1.2.4	Ciberseguridad	2	2	2	4	7.4
1.3	Normativa ambiental para la provisión y uso sostenible de servicios públicos	10	2	10	12	22.2
1.3.1	Provisión y uso sostenible de electricidad	3	1	3	4	7.4
1.3.2	Provisión y uso sostenible de agua	3	1	3	4	7.4
1.3.3	Prácticas sostenibles para aguas residuales	2	n.a.	2	2	3.7
1.3.4	Provisión y uso sostenible de internet	2	n.a.	2	2	3.7
Total		31	23	31	54	100

*La puntuación considera la perspectiva de los empresarios (puntos a la flexibilidad de la empresa) e intereses públicos más amplios (puntos a los beneficios sociales).

b. Pilar II – Calidad de la gobernanza y transparencia de los servicios públicos

2.1	Monitoreo de la confiabilidad y sostenibilidad del suministro de los servicios y la seguridad de las conexiones
2.1.1	ICD para monitorear la calidad, confiabilidad y sostenibilidad del suministro de servicios
2.1.2	Transparencia de los ICD
2.1.3	Monitoreo de la seguridad de las conexiones de servicios públicos en la práctica
2.2	Transparencia de los servicios públicos
2.2.1	Transparencia de las tarifas y la fijación de tarifas
2.2.2	Publicación de los requisitos para la conexión
2.2.3	Publicación y anuncio de los cortes planificados
2.2.4	Mecanismos de reclamo y transparencia de los procesos de reclamo
2.2.5	Encuestas de clientes desagregadas por sexo
2.3	Interoperabilidad de los servicios públicos
2.3.1	Interoperabilidad a nivel de las empresas que proveen los servicios
2.3.2	Aplicaciones electrónicas
2.3.3	Pagos electrónicos

b. Pilar II – Calidad de la gobernanza y transparencia de los servicios públicos

¿Qué cubre este Pilar y por qué es importante?

Categoría 2.1 – Monitoreo de la confiabilidad y sostenibilidad del suministro de los servicios y la seguridad de las conexiones

- Esta categoría mide la existencia y disponibilidad en línea de indicadores de desempeño que rigen los estándares de calidad, confiabilidad y sostenibilidad de los servicios de electricidad, agua e internet, así como la seguridad de las conexiones.
- La medición de datos sobre la calidad de la provisión de servicios públicos ayuda a establecer “lo que funciona” para alcanzar los objetivos fijados, identificar competencias funcionales y mejorar la rendición de cuentas pública.



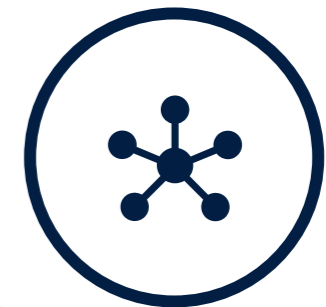
Categoría 2.2 – Transparencia de los servicios públicos

- Esta categoría mide datos sobre la transparencia de los servicios de electricidad, agua e internet que pueden ayudar a las empresas a planificar mejor sus operaciones.
- La provisión transparente de servicios permite a las empresas calcular costos, anticipar gastos y, por lo tanto, planificar sus operaciones de manera eficiente.



Categoría 2.3 – Interoperabilidad de los servicios públicos

- Esta categoría evalúa el nivel de coordinación entre las agencias involucradas en los procesos de aprobación y digitalización de los servicios públicos.
- La interoperabilidad de los sistemas de servicios públicos facilita el proceso de emisión de nuevas conexiones de una manera costo-eficiente y que consume menos tiempo.



b. Pilar II – Calidad de la gobernanza y transparencia de los servicios públicos

Puntuación Preliminar

		No. de indicadores	PFE*	PBS*	Puntos totales	Puntos ajustados
2.1	Monitoreo de la confiabilidad y sostenibilidad del suministro de los servicios y la seguridad de las conexiones	11	9	11	20	30.3
2.1.1	ICD para monitorear la calidad, confiabilidad y sostenibilidad del suministro de servicios	4	3	4	7	10.6
2.1.2	Transparencia de los ICD	4	3	4	7	10.6
2.1.3	Monitoreo de la seguridad de las conexiones de servicios públicos en la práctica	3	3	3	6	9.1
2.2	Transparencia de los servicios públicos	15	15	15	30	45.4
2.2.1	Transparencia de las tarifas y la fijación de tarifas	3	3	3	6	9.1
2.2.2	Publicación de los requisitos para la conexión	3	3	3	6	9.1
2.2.3	Publicación y anuncio de los cortes planificados	3	3	3	6	9.1
2.2.4	Mecanismos de reclamo y transparencia de los procesos de reclamo	3	3	3	6	9.1
2.2.5	Encuestas de clientes desagregadas por sexo	3	3	3	6	9.1
2.3	Interoperabilidad de los servicios públicos	8	8	8	16	24.2
2.3.1	Interoperabilidad a nivel de las empresas que proveen los servicios	2	2	2	4	6.1
2.3.2	Aplicaciones electrónicas	3	3	3	6	9.1
2.3.3	Pagos electrónicos	3	3	3	6	9.1
Total		34	32	34	66	100

*La puntuación considera la perspectiva de los empresarios (puntos a la flexibilidad de la empresa) e intereses públicos más amplios (puntos a los beneficios sociales).

c. Pilar III – Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica

3.1	Electricidad
3.1.1	Tiempo para obtener una conexión
3.1.2	Costo de la conexión y del servicio
3.1.3	Confiabilidad del suministro
3.2	Agua
3.2.1	Tiempo para obtener una conexión
3.2.2	Costo de la conexión y del servicio
3.2.3	Confiabilidad del suministro
3.3	Internet
3.3.1	Tiempo para obtener una conexión
3.3.2	Costo de la conexión y del servicio
3.3.3	Confiabilidad del suministro

c. Pilar III – Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica

¿Qué cubre este Pilar y por qué es importante?

Categoría 3.1 – Tiempo para obtener una conexión

- Esta categoría evalúa el tiempo que lleva obtener nuevas conexiones de electricidad, agua e internet.
- Los retrasos en la obtención de permisos podrían generar mayores costos de transacción y, en consecuencia, menos conexiones. Un proceso sencillo que requiera menos tiempo para habilitar conexiones puede impactar positivamente los ingresos de la empresa y reducir los costos de conexión.



Categoría 3.2 – Costo de la conexión y del servicio

- Esta categoría evalúa el costo de obtener nuevas conexiones de electricidad, agua e internet, así como del suministro del servicio.
- Las altos costos de las conexiones de servicios públicos y las tarifas son una carga y pueden afectar a las empresas. Los procesos de conexión de servicios públicos menos costosos están asociados con un mejor desempeño de la empresa.



Categoría 3.3 – Confiabilidad del suministro

- Esta categoría evalúa la confiabilidad de la electricidad, el agua y la conexión de internet, en términos de cortes o interrupciones, y las pérdidas asociadas para las empresas.
- La confiabilidad de los servicios públicos afecta el comportamiento del usuario final. Los servicios públicos confiables permiten contar con procesos de producción y planificación comercial predecibles, además de impulsar la productividad de las empresas.



c. Pilar III – Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica

Puntuación Preliminar

No. de indicadores Puntos ajustados*

3.1	Electricidad	5	33.3
3.1.1	Tiempo para obtener una conexión	1	11.1
3.1.2	Costo de la conexión y del servicio	2	11.1
3.1.3	Confiabilidad del suministro	2	11.1
3.2	Agua	5	33.3
3.2.1	Tiempo para obtener una conexión	1	11.1
3.2.2	Costo de la conexión y del servicio	2	11.1
3.2.3	Confiabilidad del suministro	2	11.1
3.3	Internet	5	33.3
3.3.1	Tiempo para obtener una conexión	1	11.1
3.3.2	Costo de la conexión y del servicio	2	11.1
3.3.3	Confiabilidad del suministro	2	11.1

Total

15

100

*La puntuación en el Pilar III considera únicamente la perspectiva de los empresarios (puntos a la flexibilidad de la empresa). Para cada indicador la puntuación se calcula usando el enfoque de “distancia a la frontera”. Cada categoría del Pilar III tiene la misma ponderación. Al interior de cada categoría, cada subcategoría también tiene la misma ponderación.

3. Puntuación Preliminar del Tema

Pilar	Título	No. de indicadores	PFE	PBS	Puntos totales	Puntos ajustados	Ponderación
I	Marco normativo: Calidad de la normativa sobre electricidad, agua e internet	31	23	31	54	100	0.33
II	Servicios Públicos: Calidad de la gobernanza y la transparencia de los servicios públicos	34	32	34	66	100	0.33
III	Eficiencia: Eficiencia en la provisión de servicios públicos en la práctica	15	100	n.a.	100	100	0.33

4. Fuentes de Datos

Fuentes para la recopilación de datos:

Pilares I y II

- **Expertos del sector privado:** profesionales y abogados que trabajan en las áreas de electricidad, agua e internet.

Pilar III

- **Encuestas de Empresas:** proporcionan datos representativos sobre el tiempo y el costo requeridos para obtener conexiones y recibir servicios públicos, las interrupciones del servicio y las pérdidas asociadas experimentadas por las empresas en la práctica. Una muestra representativa de empresas captura la variación de la experiencia del usuario en cada economía. Empresas con diferentes características, como tamaño, región y sector participan en las encuestas.
- **Expertos del sector privado:** Cuando, por alguna razón, las Encuestas de Empresas no sean factibles para obtener los datos necesarios sobre el tiempo y el costo de las conexiones de servicios públicos, un enfoque alternativo sería recopilar estos datos a través de consultas con expertos del sector privado que trabajen con conexiones de electricidad, agua e internet.

Fuentes para la validación de datos (para los cuestionarios de expertos):

- **Expertos del sector público:** incluye a representantes de las agencias reguladoras de electricidad, agua o servicios públicos, ministerios de energía, medio ambiente y agua, empresas de servicios públicos de electricidad y agua, agencias metropolitanas gubernamentales, municipios, organismos reguladores de telecomunicaciones, comisiones de comunicaciones y representantes de Proveedores de Servicios de Internet (PSI).

5. Parámetros para las Consultas con Expertos

Parámetros Generales

Ubicación de la Empresa

Ciudad más grande



La ubicación geográfica determina la disponibilidad de conexiones de electricidad, agua e internet, el tipo de conexiones y la construcción requerida.

Proveedor de servicios públicos

Proveedor más grande en la ciudad más grande



En algunas ciudades puede haber uno o varios proveedores de servicios públicos. La provisión de servicios públicos puede variar según el proveedor de servicios públicos.

Parámetros Específicos

Electricidad

Capacidad de carga - 180 kVA



180 kVA corresponde a las conexiones de las empresas que dependen de la electricidad para la producción y sus operaciones comerciales y utilizan la electricidad de manera más intensiva que el nivel básico.

Agua

Consumo de Agua - 32,000 o 72,000 litros por día



El consumo de agua refleja la intensidad de la dependencia del agua de una empresa y determina el tamaño o la complejidad de una conexión de agua. Esta información es necesaria para que los proveedores de agua definan la tarifa aplicable y puede afectar los costos y los plazos para las conexiones de agua.

Internet

Velocidad - 25 Mbps – de descarga; 3 Mbps – de carga



Las conexiones a internet generalmente tienen categorías y un precio definido según el uso de datos y los requisitos de velocidad.

6. Preselección y Selección de Expertos

Profesiones relevantes de los expertos:

- Electricidad: Contratistas, electricistas, ingenieros, abogados, etc.
- Agua: Contratistas, ingenieros, abogados, plomeros, especialistas en agua, etc.
- Internet: Técnicos de banda ancha, arquitectos de redes, Políticas/Apoyo para TIC, etc.

Áreas relevantes de especialización:

- Electricidad: ingeniería civil, contratos de construcción, derecho de la construcción, contratistas eléctricos, ingeniería eléctrica, derecho energético, etc.
- Agua: ingeniería civil, contratos de construcción, derecho de la construcción, regulación del agua, etc.
- Internet: instalación de banda ancha, administración de sistemas de TI, cumplimiento de legislación/regulación de TIC, etc.

Evaluación del conocimiento y experiencia de los expertos en relación con conexiones de electricidad, agua e internet y la normativa, servicios y procesos asociados:

- Electricidad: normativa que afecta los servicios de electricidad; aplicaciones para conexiones eléctricas; nuevas instalaciones eléctricas; pago de servicios de electricidad; inspecciones de conexiones eléctricas; tarifas comerciales de electricidad; mecanismos de reclamo para servicios de electricidad.
- Agua: normativa que afecta los servicios de agua; aplicaciones para conexiones de agua; nuevas instalaciones de agua; pago de servicios de agua; inspecciones de conexiones de agua; tarifas comerciales de agua; mecanismos de reclamo para servicios de agua.
- Internet: instalación de banda ancha en nuevos edificios, competencia de banda ancha, mantenimiento y administración de redes, monitoreo de calidad del servicio, remuneración en ciberseguridad o controversias sobre reclamos de consumidores, negociación de contratos relacionados con nuevas conexiones de banda ancha y otros.



WORLD BANK GROUP

Gracias

Q&A

Servicios Públicos

Mayo de 2023

Grupo de Indicadores Globales, Economía del Desarrollo (DECIG)