

Evaluación intermedia 2008

Programa de Agua Potable y Saneamiento (PROAGUA), Perú

Informe breve

**Autores: Klaus-Peter Jacoby &
Roni Rivera Bustillos**
**por encargo de: CEval, Centro de Evaluación
Saarbrücken, Alemania**

**El presente peritaje ha sido redactado por expertos/as
externos/as independientes. Por ello, refleja única y
exclusivamente su opinión y medición.**

Publicado por:
Deutsche Gesellschaft für
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Unidad de Evaluación

Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Alemania
Internet: <http://www.gtz.de>

Eschborn, 18.02.2009

Cuadro sinóptico

La misión de la evaluación

Período de evaluación	Septiembre 2008 a Abril 2009
Institución/Consultoría evaluadora	CEval – Centro de Evaluación, Universidad del Sarre, Saarbrücken / Alemania
Equipo de evaluación	Klaus-Peter Jacoby (Experto Internacional) Roni Rivera Bustillos (Experto Nacional)

La medida de desarrollo

Denominación	Programa de Agua Potable y Saneamiento (PROAGUA), Perú
Número	Fase 1: 2000.2138.6 Fase 2: 2004.2142.0
Duración total	Duración hasta la fecha: 7 años Duración total prevista: 13 años 1.ª fase de 01/2002 a 12/2003 2.ª fase de 01/2004 a 09/2008 3.ª fase de 10/2008 a 12/2011 4.ª fase de 01/2012 a 12/2014
Costos totales	Cooperación técnica: aprox. 22,5 Mio. € Para la fase evaluada = 2.ª fase del programa: 7 Mio. € (+ 558.000 € en el marco de un cofinanciamiento del Fondo Peruano-Alemán) Recursos complementarios de la cooperación financiera: aprox. 50 Mio. €
Objetivo general según la oferta	<u>Objetivo General válido hasta la 2.ª fase:</u> Los servicios de agua potable y saneamiento en ciudades seleccionadas han mejorado de manera sostenible
Objetivos de componente según la oferta	<u>Componente 1:</u> La situación económica y financiera de las EPS del PMRI ha mejorado <u>Componente 2:</u> La eficiencia y sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las dos EPS, Puno y Huancavelica, han mejorado <u>Componente 3:</u> En las EPS seleccionadas la toma de decisiones en agua y saneamiento considera los intereses de la población <u>Componente 4:</u> En el sector de agua y saneamiento, la oferta de capacitación para los operadores ha mejorado

Institución política responsable	Viceministerio de Construcción y Saneamiento (VMCS) del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)
Organizaciones ejecutoras	Dirección Nacional de Saneamiento (DNS) del VMCS y la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (ANEPSSA)
Otras organizaciones participantes y donantes	<p>Se trata de una medida ejecutada en cooperación con el Banco de Crédito para la Reconstrucción y el Desarrollo (KfW). La KfW apoya proyectos de inversión (ampliación y rehabilitación de la infraestructura de agua potable y saneamiento) con una aportación crediticia de aprox. 50.000.000 €.</p> <p>El desarrollo y la implementación de la oferta de capacitación en el marco del componente 4 se llevan a cabo en coordinación con el proyecto de InWEnt para el fortalecimiento de las capacidades de gestión de las EPS peruanas.</p> <p>Se cuenta con un cofinanciamiento por parte del Centro para la Migración y el Desarrollo (CIM) para un experto integrado en Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento – ANEPSSA</p>
Grupos meta	<p><u>El grupo meta</u> es la población en las regiones atendidas por las EPS participantes, la cual asciende a aprox. 1,280,000 habitantes. Se hace un énfasis particular en aquellas poblaciones marginales asentadas en la periferia de las ciudades urbanas que no tienen acceso a servicios sostenibles de agua potable (aprox. 20 a 20% de la población urbana total). La situación afecta particularmente a las mujeres sobre quienes, comunmente, recae la responsabilidad para el suministro del agua, la educación sanitaria y la atención a los hijos cuando aquellos sufren enfermedades. También pueden desempeñar un papel importante en el marco del fomento de capacidades locales para la educación sanitaria y gestión local en el sector agua.</p> <p><u>Los intermediarios</u> son las EPS que participan en el programa así como el personal de las administraciones locales, de las instituciones sectoriales a nivel nacional así como la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento – ANEPSSA.</p>

La medición

Medición total <i>En una escala de 1 (resultados muy buenos, manifiestamente por encima de las expectativas) a 6 (el proyecto/programa es infructuoso y la situación más bien ha empeorado)</i>	Nivel 2 „resultados buenos, plenamente correspondiente a las expectativas, sin deficiencias sustanciales“
Medición individual	Pertinencia: 1; Eficacia:2; Impacto: 3; Eficiencia: 2; Sostenibilidad: 2

Resumen Ejecutivo

El problema central del sector de saneamiento en Perú es la falta de acceso a servicios sostenibles de agua Potable y alcantarillado. El 24% de la población (cerca de 6.6 millones de personas) no tienen acceso a servicios sostenibles de agua potable y el 43% (aprox. 11.8 millones de personas) carece de servicios de alcantarillado y de disposición sanitaria de excretas. Solamente un 22% de las aguas servidas reciben un tratamiento adecuado. Las municipalidades provinciales son las responsables de la prestación de los servicios. En las áreas urbanas suelen otorgar los respectivos derechos a las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS). Debido a deficiencias infraestructurales así como la falta de capacidades organizacionales, una mayoría de los EPS no logra cubrir sus costos de operación y enfrentan problemas serios de endeudamiento.

Ante ese transcurso, se implementó la medida de desarrollo „Programa de Agua Potable y Alcantarillado (PROAGUA)”, la cual ha sido sometida a la presente evaluación intermedia. La medida fue llevada a cabo en cooperación con el Banco de Crédito para la Reconstrucción y el Desarrollo (KfW). En el momento de la evaluación (fase de campo: noviembre 2008), el programa había concluido la segunda de cuatro fases (duración total: 01/2002 a 12/2014). Institución política responsable es el Viceministerio de Construcción y Saneamiento (VMCS) del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Las principales organizaciones ejecutoras son la Dirección Nacional de Saneamiento (DNS) en el MVCS y la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (ANEPSSA). Grupo Meta de la medida de desarrollo es la población en las regiones atendidas por las EPS participantes. Además de formar parte del grupo meta, se promovió el rol de mujeres como agentes de cambio en el nivel local. El objetivo general del proyecto fue: „Los servicios de agua potable y saneamiento en ciudades seleccionadas han mejorado de manera sostenible“. A fin de medir el logro del objetivo general, se formularon los siguientes tres indicadores: (1) Aumento del número de personas con acceso al servicio de agua potable sostenible en las 13 ciudades de 986.000 en el año 2004 a 1.150.000;

(2) Reducción de la carga financiera por el servicio de agua potable de 36.600 familias en zonas pobres de un promedio actual de 20 Soles/mes/familia a 13 Soles/mes/familia; (3) Una investigación independiente demuestra que la calidad de agua potable en el ámbito de las EPS asesoradas por PROAGUA y apoyadas financieramente por el KfW corresponde a las normas nacionales.

A fin de cumplir con el objetivo general, se definieron cuatro componentes: Componente 1 (“Programa de Medidas de Rápido Impacto”) apoya a las EPS de ocho ciudades pequeñas y medianas a fin de mejorar sus capacidades operacionales y administrativas (indicadores: aumento del resultado operativo y mayor disponibilidad de recursos para inversiones y el servicio de deuda). Componente 2 (“Programa de Proyectos Integrales”) acompañó las EPS de Huancavelica y Puno en la ejecución de inversiones integrales en agua potable y alcantarillado (indicadores: mejoramiento de la continuidad del servicio, mayor cobertura del servicio de saneamiento, aumento del resultado operativo). Componente 3 (“Gestión Política-Social”) se diseñó con el fin de mejorar las relaciones de las EPS con su entorno y fortalecer la participación ciudadana (indicadores: integración de la GPS en los objetivos empresariales, medida en que la población hace uso de sus derechos en el contexto de agua potable y saneamiento, implementación de medidas elaboradas de manera participativa y considerando aspectos de género).

El insumo de la contribución alemana (22.5 millones de €, entre ellos 7 millones para la 2.^a fase del programa) consistió en la puesta a disposición de expertos, tanto internacionales como nacionales, así como contribuciones materiales (equipamiento de oficinas, medios de transporte, inversiones menores en equipamiento para las EPS) y el fomento de medidas de capacitación. Como contribución de la cooperación financiera fue previsto un volumen de 50 millones de €. El principal insumo de las contrapartes (VMCS/DNS, EPS, ANEPSSA) fue la asignación de profesionales al proyecto.

Las actividades abarcaron principalmente el acompañamiento a las EPS en el desarrollo de sus capacidades de gestión, la asesoría a las instituciones sectoriales y la implementación de una oferta de capacitación. Dichas actividades fueron diseñadas para conducir hacia los siguientes productos: (a) personal más calificado y herramientas de gestión adecuadas para las EPS, (b) estrategias y herramientas para la Gestión Política-Social, (c) bases conceptuales y administrativas para un Sistema Nacional de Fortalecimiento de Capacidades (SFC). El aprovechamiento de los productos debe manifestarse en procesos operativos y administrativos más eficientes y una mejora en la prestación de servicio por parte de las EPS. A nivel del sector, se espera que el SFC facilite a las EPS el acceso a una capacitación adecuada y continua. Como resultado directo se espera una mejora del

servicio de agua potable y alcantarillado, particularmente en cuanto a la cobertura de los servicios. Como impacto, el programa busca en términos generales, una mejora de las condiciones de vida de la población atendida y, más específicamente, una reducción de enfermedades inducidas por agua contaminada. En cuanto a sus efectos altamente agregados, apunta a aumentar el acceso sostenible a agua potable y saneamiento (Meta del Milenio 7: Garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente, Meta 7c), mejoramiento de las condiciones sanitarias de la población (Metas del Milenio 4 y 5) así como la reducción de la pobreza en los asentamientos humanos de las zonas urbanas (Meta del Milenio 1).

La evaluación intermedia fue llevada a cabo entre el 27 de octubre y 14 de noviembre del 2008, abarcando un total de 62 entrevistas con actores del sector, visitas de campo y el análisis de datos secundarios. El equipo de evaluadores fue conformado por un experto internacional y un experto nacional. De acuerdo a las *Instrucciones para la medición del éxito de programas y proyectos* de GTZ se evaluaron la relevancia, eficacia, impacto, eficiencia y sostenibilidad de la medida de desarrollo. La valoración de cada criterio se basa en una escala de 6 niveles (de Nivel 1 “resultados muy buenos” hasta Nivel 6 “proyecto o programa infructuoso”), con excepción del criterio de sostenibilidad, valorado en base a una escala de cuatro niveles (de Nivel 1 “sostenibilidad muy buena” a Nivel 4 “sostenibilidad insuficiente”). Además se valoró la contribución del proyecto al desarrollo de capacidades, la reducción de la pobreza, la equidad de género y al desarrollo sostenible.

La evaluación llega a una valoración general positiva. Debido a que los recursos de la cooperación financiera no pudieron ejecutarse en los plazos previstos no eran alcanzables las metas iniciales. Sin embargo, enfocando la evaluación exclusivamente en la contribución de la cooperación técnica, esa ha sido pertinente para el tiempo transcurrido del programa, de tal manera que queda justificada un valoración en el **Nivel 2** (“**resultados buenos**, plenamente correspondiente a las expectativas, sin deficiencias sustanciales”). Esta valoración general se basa en los siguientes criterios individuales:

La pertinencia se refiere al grado en que “los objetivos de la medida de desarrollo coinciden con las necesidades de los grupos meta, las políticas del país contraparte y de las instituciones contraparte, los objetivos globales de desarrollo y la orientación básica de la política de desarrollo del gobierno alemán”. Se puede constatar que PROAGUA está dirigido a un tema clave de desarrollo en el Perú y está alineado con el Plan Nacional de Saneamiento 2006-2015, la estrategia nacional para la reducción de la pobreza, así como el tal llamado Acuerdo Nacional entre Estado, sociedad civil y la iglesia. Pese a que el ámbito de acción (ciudades pequeñas y medianas) complementa adecuadamente otros programas del sector, la existencia de otros programas menos específicos conlleva todavía ciertos

traslapes (particularmente en el caso del Programa Agua Para Todos – PAPT). En lo que concierne al gobierno alemán, el enfoque promovido coincide con los temas prioritarios del Ministerio Federal para la Cooperación Económica y el Desarrollo (BMZ) para la región y aplica adecuadamente las estrategias sectoriales del BMZ. Considerando todos los aspectos mencionados, la pertinencia se valora como **muy buena (Nivel 1)**.

Por eficacia se entiende „el grado en que se alcanzan los resultados directos (objetivos) de la medida de desarrollo (comparación entre la planificación y los logros reales)”. Debido a los desfases de la cooperación financiera, partes del programa de cooperación debían ser ejecutadas únicamente por la cooperación técnica. Aunque este hecho limita su alcance, el programa obtuvo efectos directos considerables. En el marco del PMRI (componente 1), los ingresos operativos de las EPS aumentaron, en promedio, en un 11% con lo cual se triplicó el resultado operativo promedio (meta: aumento en un 500%). El aumento se logró principalmente a través del mejoramiento de la gestión comercial y operativa. En el marco del PPI (componente 2) sí se desembolsaron los recursos previstos de la cooperación financiera, de modo que en conjunto con la asesoría técnica se logró un aumento de la cobertura de los servicios de saneamiento (Huancavelica: de 44% a 57%, Puno: de 55% a 69%, Meta: 70%), pero solamente en una ciudad se incidió en la continuidad del servicio (Huancavelica: de 17 a 21 h, Puno: disminución de 10 a 6 h). Un fortalecimiento sostenible de las capacidades de gestión se logró sólo en Huancavelica. En Puno fue impedido por problemas de incidencia política causando una alta fluctuación del personal de la EPS. La gestión política-social en las EPS (componente 3) fue fortalecida significativamente, no solamente en la práctica de la gestión empresarial, sino también de manera institucional y estructural (por ejemplo, en cuanto al manejo de las audiencias públicas para reformas tarifarias, la implementación o fortalecimiento de áreas propias de imagen institucional y/o educación sanitaria etc.). En el componente 4, se crearon las bases conceptuales y administrativas para la implementación de un Sistema Nacional de Fortalecimiento de Capacidades (SFC). Las capacitaciones llevadas a cabo hasta la fecha en el marco del programa alcanzaron casi la totalidad de las EPS urbanas, aun cuando falta coordinar sistemáticamente la oferta y la demanda, y el SFC recién se implementará en la 3.^a fase del programa. En general, los efectos logrados durante las primeras dos fases todavía deben ser potenciados a través de las inversiones pendientes de la cooperación financiera, sin embargo se puede observar un avance notable hacia el objetivo general (particularmente en cuanto al aumento de cobertura, con aprox. 20,000 nuevas conexiones tan sólo en las EPS del PMRI). Aunque los logros todavía distan de las metas del programa conjunto de la

cooperación técnica-financiera, la eficacia de la cooperación técnica se valora como **buena (Nivel 2)**.

La contribución a los resultados superiores de política de desarrollo (impacto) se evalúa hasta el momento de la evaluación en el **Nivel 3**, es decir un “**resultado satisfactorio**, por debajo de las expectativas, pero con un predominio de los aspectos positivos”. Sin el engranaje deseado entre cooperación técnica y financiera, el impacto quedó necesariamente limitado. Sin embargo, donde sí se registró una sinergia entre las dos herramientas de la cooperación alemana al desarrollo, el programa contribuyó efectivamente al aumento de la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado. Este aumento incide en las condiciones sanitarias de las poblaciones atendidas en las periferias urbanas, además de que conlleva una disminución de la carga financiera para el suministro de agua potable. Dado que tan sólo en el marco del PMRI se cuenta con aprox. 20,000 nuevas conexiones, los impactos mencionados benefician a cerca 150,000 personas, contribuyendo de esta forma a la reducción de la pobreza extrema y el cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (particularmente ODM 7, y en menor medida, ODM 4 y 5)

La eficiencia es „la medida que se aplica a la adecuación entre los recursos insumidos y lo logrado (productos y resultados)“. Bajo el criterio de eficiencia, la puesta a disposición de los productos o prestaciones de servicio se valora en forma positiva, particularmente el modelo de asesoría intermitente a las EPS en el marco del PMRI. Todavía debe optimizarse la relación costo-efectividad lo cual, de acuerdo a los resultados de la evaluación, parece factible siempre que se pueda garantizar un mejor engranaje de la cooperación técnica y financiera durante la 3.^a fase del programa y que se cuente con crecientes sinergias entre los distintos niveles de intervención (macro, meso, micro). Considerando estos aspectos la eficiencia se evalúa como **buena (Nivel 2)**.

El criterio de la sostenibilidad cuestiona „la probabilidad con que los resultados positivos de la medida de desarrollo perdurarán en el tiempo más allá de la finalización del apoyo“. El programa ha logrado crear una base importante mediante la transferencia exitosa de diversas herramientas de gestión a las EPS, tanto en el marco del PMRI como del PPI. Por ello, la probabilidad de que las EPS puedan asegurar la sostenibilidad económica de sus servicios ha aumentado. Adicionalmente, los logros de la GPS (Componente 3) han incidido positivamente en la dimensión social. Una contribución a la dimensión de sostenibilidad ecológica existe a través de la cobertura de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, aunque se limita todavía, en su mayor parte, al componente 2 del programa. Pese a que todavía se observan riesgos importantes para la sostenibilidad (particularmente a causa de la precariedad de la situación económica y financiera de muchas EPS), éstas han sido

consideradas en el diseño de la 3.^a fase y enfatizadas en la actual estrategia de intervención. Per eso, se considera justificada un valoración de la sostenibilidad com **buena (Nivel 2)**.

La orientación a la equidad de género fue un elemento importante en el concepto de la gestión política-social del componente 3 y se institucionalizó exitosamente en los reglamentos y procedimientos de las EPS asesoradas. El proyecto contribuye, además, al desarrollo sostenible mediante el desarrollo integral de capacidades de gestión (comercial, operacional y política-social) y el enfoque de múltiples niveles el cual está incidiendo en el mejoramiento del entorno institucional y reglamentario a nivel nacional (por ejemplo, a través del SFC, la reglementación de herramientas de gobernabilidad para las EPS, etc.).

Los resultados de la evaluación permiten las siguientes conclusiones: El programa obtuvo avances visibles en cada una de sus cuatro componentes y contribuyó positivamente al fortalecimiento del sector de saneamiento peruano. Tanto la GTZ como la KFW han logrado un muy buen posicionamiento. Sin embargo, aun debe buscarse un mayor impacto a través de un mejor engranaje de cooperación técnica y financiera a partir de la 3era fase. Recomendaciones y lecciones aprendidas para la cooperación alemana proponen, entre otros: (a) diseñar una estrategia integral de comunicación para el posicionamiento del Sistema Nacional de Fortalecimiento de Capacidades; (b) armonizar los ámbitos de acción y mecanismos de operación de los diversos programas sectoriales, eliminando los traslapes existentes; (c) garantizar un desembolso rápido y fluido de los recursos de la cooperación financiera en el marco del PMRI, considerando la posibilidad de flexibilizar las reglas para el acceso y la permanencia en el programa (por ejemplo, mayor facilidad de combinar el apoyo con otras fuentes de financiamiento); (d) aumentar en la 3.^a fase el énfasis en los temas de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.

Anexo I: Comparación entre la planificación y los logros reales (oferta para la 2da fase, válida hasta 09/2008)

Programa de Agua Potable y Alcantarillado - PROAGUA, Perú
(No. de programa. 2.^a Fase: 2003.2101.8)

Objetivo General hasta 12/2012: Los servicios de agua potable y saneamiento en ciudades seleccionadas han mejorado de manera sostenible.			Temas Transversales
Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Reducción de la Pobreza
Aumento del número de personas con acceso al servicio de agua potable sostenible en las 13 ciudades de 986.000 en el año 2004 a 1.150.000	Reducción de la carga financiera de 36.600 familias en zonas pobres para el servicio de agua potable de de 20 (2004) a 13 Soles/mes/familia	La calidad de agua potable en el ámbito de las EPS asesoradas por PROAGUA y apoyadas financieramente por el KfW corresponde a las normas nacionales	Orientación a la reducción de pobreza a través de un mejor servicio de agua potable y saneamiento, así como la reducción de la carga financiera para aprox. 150.000 Menschen
Aumento en aprox. 150,000 personas en las EPS del PMRI y del PPI	Disminución de la carga financiera para aprox. 20.000 familias	Calidad del agua potable de acuerdo a la norma en 5 de 11 EPS	Buen Gobierno
Komponentenziele bis 12/2008:			
Componente 1: La situación económica y financiera de las EPS del PMRI ha mejorado	Componente 2: La eficiencia y sostenibilidad de los servicios de las dos EPS, Puno y Huancavelica, han mejorado	Componente 3: En las EPS la toma de decisiones en agua y saneamiento considera los intereses de la población	Componente 4: En el sector, la oferta de capacitación para los operadores ha mejorado
Indicador 1: El resultado operativo de las 9 EPS (diferencia de ingresos y egresos operativos) aumenta en un promedio de 500% (de un total de 800.000 soles/año en 2004 a 4.000.000 soles/año).	Indicador 1: La continuidad promedio del servicio de agua potable ha mejorado de 14 horas diarias en el 2004 a 21 horas diarias	Indicador 1: En 9 de 11 EPS la cooperación continua entre la empresa y su entorno socio-político forma parte fija de los objetivos empresariales	Indicador 1: Los programas de capacitación se orientan min. en un 70% hacia los objetivos definidos en el Plan Nacional de Saneamiento 2006-2015.
Aumento en un 300% en el promedio de las 9 EPS	Huancavelica: 17 a 21 h Puno: 10 a 6 h	Formalmente logrado en todas las EPS / buen resultado en 9	Buenas ofertas individuales – falta mayor sistematización
Indicador 2: El resultado operativo les permite a las 9 EPS el financiamiento del servicio de deuda PMRI y una inversión anual de un promedio de 7% de sus ingresos	Indicador 2: En Puno y Huancavelica la cobertura del servicio de saneamiento ha mejorado de un promedio de 49% en el año 2004 a 70%	Indicador 2: La población en el entorno de 9 de 11 EPS hace uso de sus derechos en el contexto de agua y saneamiento.	Indicador 2: Por lo menos 25 de 54 de las EPS oficialmente registradas hacen uso de los servicios de capacitación ofrecidos.
Indicador 3: El resultado operativo ha mejorado de 1 Mio. de S./año a 2.7 Mio. de S./año (Puno) y de 160.000 a 690.000 S./año (Huancavelica)	Huancavelica: 44% a 57% Puno: 55% a 69%	Tendencia ligeramente positiva de la participación ciudad.	Aprox. 50 EPS alcanzados a través de las capacitaciones
Servicio de deuda asegurado, pero todavía poca inversión	Indicador 3: El resultado operativo ha mejorado de 1 Mio. de S./año a 2.7 Mio. de S./año (Puno) y de 160.000 a 690.000 S./año (Huancavelica)	Indicador 3: En 9 de 11 EPS se implementan conceptos elaborados de manera participativa considerando aspectos de género.	Indicador 3: Las EPS cubren el 50% de los gastos totales de los servicios de capacitación ofrecidos.
	Huancavelica: 350.000 Soles Puno: aprox. 2 Mio. Soles	Género tomado en cuenta e institucionalizado	Disposición y contribuciones reales de las EPS variables
			Género
			Aspectos de género son enfatizados, por ejemplo en la educación sanitaria. Además, se observa un fortalecimiento del rol profesional de mujeres en algunas de las EPS
			Medio Ambiente
			Aunque no sean prioritarios, se pueden esperar efectos positivos a través de una mayor cobertura del alcantarillado y el tratamiento de aguas servidas.
			Prevención de Conflictos
			Una mejor gestión política-social reduce la incidencia política y aumenta la aceptación de las EPS en la ciudadanía. De este manera, se contribuye a la prevención de conflictos