

N.º ---2021-SUNASS-CD

Lima, -- de -- de ---

VISTO:

El Informe N.º --- 2021-SUNASS-DPN de las direcciones de Políticas y Normas, Regulación Tarifaria y Usuarios, el cual presenta la propuesta de "Modificación del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD" y su correspondiente exposición de motivos.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del párrafo 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por la Ley N.º 27332, faculta a los organismos reguladores a dictar, en el ámbito y materia de su competencia, los reglamentos, normas y mandatos referidos a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

Que, conforme con el artículo 19 del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), aprobado por el Decreto Supremo N.º 017-2001-PCM, la función normativa permite a la Sunass dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las empresas prestadoras o actividades bajo su ámbito o de sus usuarios.

Que, de acuerdo con el artículo 40 del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadora (en adelante, Reglamento de Tarifas), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento para elaborar su Plan Maestro Optimizado (PMO), el cual contiene y sustenta su propuesta de fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión para cada periodo regulatorio, debe ejecutar mecanismos de consulta pública.

Que, a través de la séptima disposición complementaria final de Reglamento de Tarifas se encargó a las direcciones de Usuario y Regulación Tarifaria elaborar una propuesta de lineamientos que permita la implementación de las disposiciones referidas a la ejecución de los mecanismos de consulta pública establecidas en el capítulo II del título II de dicha norma. Asimismo, durante la elaboración de la referida propuesta ha surgido la necesidad de efectuar modificaciones a la mencionada norma con la finalidad de mejorar la aplicación del proceso de consulta pública para la elaboración del PMO.

Que, el artículo 5 del Reglamento General de la Sunass contempla el principio de transparencia, en virtud del cual las decisiones normativas o regulatorias para su aprobación deben ser previamente publicadas, a fin de que los interesados tengan la oportunidad de expresar su opinión.

Que, de conformidad con lo anterior, la Sunass aprobó con Resolución de Consejo Directivo N.º --- 2021-SUNASS-CD, la publicación de la propuesta normativa correspondiente, otorgando un plazo de treinta días hábiles para recibir comentarios de los interesados.

Que, evaluados los comentarios recibidos, corresponde aprobar el texto definitivo de la propuesta de modificación del Reglamento de Tarifas.

Según lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento General de la Sunass y con la conformidad de las direcciones de Políticas y Normas, Regulación Tarifaria y Usuarios, de la Oficina de Asesoría Jurídica y la Gerencia General, el Consejo Directivo en su sesión del – de --- de ---.

HA RESUELTO:

Artículo 1º. - Modificar los artículos 41, 42, 43, 44 y 46, la sexta disposición complementaria transitoria, y el numeral 10 del anexo IX del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD, conforme al siguiente texto:

“Artículo 41.- De la consulta pública

41.1. La consulta pública es el proceso mediante el cual las personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, dan su opinión de forma escrita o verbal, sobre la prestación de los servicios de saneamiento dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora para que sea evaluada en el marco de la elaboración del PMO.

41.2. La empresa prestadora ejecuta mecanismos de consulta pública para:

- 1. Diseño del PMO:** Permite recopilar información para la identificación de las inversiones y medidas de mejora a ser evaluadas durante la elaboración del PMO. Se desarrolla, en dos etapas:
 - a. Primera etapa:** desde el inicio del periodo regulatorio hasta el inicio del penúltimo año.
 - b. Segunda etapa:** durante los primeros cinco meses del penúltimo año del periodo regulatorio.
- 2. Socialización del PMO:** Permite dar a conocer la propuesta tarifaria de la empresa prestadora contenida en su PMO antes de su presentación a la Sunass.

“Artículo 42.- De los mecanismos de consulta pública

42.1. Los mecanismos de consulta pública para el diseño del PMO son los siguientes:

1. Encuesta.
2. Entrevista.
3. Grupo focal.
4. Taller participativo.

42.2. Los mecanismos de consulta pública para la socialización del PMO son los siguientes:

1. Aviso público para comentarios.
2. Audiencia pública.
3. Taller participativo.

42.3. Los mecanismos de consulta pública se ejecutan conforme con los lineamientos y requisitos establecidos en los anexos XIV y XV, respectivamente. La empresa prestadora puede ejecutar otros mecanismos siempre que permitan alcanzar con mayor eficiencia o eficacia, el objetivo señalado en el artículo 41, considerando los referidos lineamientos.

42.4. La empresa prestadora para cada periodo regulatorio elabora una propuesta de Plan de Consulta Pública conforme con el contenido mínimo establecido en el anexo XIV. Para su elaboración determina el número de áreas de interés o críticas en la que se ejecutarán los mecanismos de consulta pública de acuerdo con la metodología aprobada por la Sunass.

42.5. El número de áreas de interés o críticas propuesto a través del Plan de Consulta Pública puede ser modificado por la Sunass durante la elaboración del Estudio Tarifario o para la segunda etapa del diseño del PMO, esta última modificación le es comunicada a la empresa prestadora como máximo tres meses antes del inicio del penúltimo año del periodo regulatorio. De corresponder, la empresa prestadora actualiza el referido plan.

42.6. El resultado de la ejecución de los mecanismos de la primera etapa del diseño del PMO se remite a la Sunass a través de reportes anuales de acuerdo con los formatos que se brinde para dicho fin.

42.7. La empresa prestadora elabora un informe del proceso de consulta pública implementado durante cada periodo regulatorio para la elaboración del PMO, conforme con el contenido mínimo establecido en el anexo XIV. Dicho informe es publicado en su portal institucional.”

“Artículo 43.- De la asistencia técnica

43.1. La empresa prestadora puede solicitar asistencia técnica para la elaboración del PMO a la Dirección de Regulación Tarifaria y para la elaboración o ejecución del Plan de Consulta Pública a la Dirección de Usuarios con participación de las Oficinas Desconcentradas Servicios de la Sunass.

43.2. Las solicitudes de asistencia técnica para la elaboración del PMO o del Plan de Consulta Pública deben ser presentadas dentro de los veinte días hábiles siguientes de notificada la comunicación señalada en el párrafo 38.2, a la cual se debe adjuntar una propuesta de cronograma de trabajo y responsables.”

“Artículo 44.- De la consulta pública en los Estudios Tarifarios

44.1. La Dirección de Regulación Tarifaria conjuntamente con la Dirección de Usuarios y con la participación de las Oficinas Desconcentradas de Servicios la Sunass, pueden ejecutar uno o más mecanismos de consulta pública que permitan la recopilación de información para la elaboración del Estudio Tarifario en los casos que la empresa prestadora haya presentado el Informe de Consulta Pública.

44.2. En caso no se cuente con el Informe de Consulta Pública y se disponga el inicio de oficio del procedimiento de revisión periódica, la Dirección de Regulación Tarifaria conjuntamente con la Dirección de Usuarios y con la participación de las Oficinas Desconcentradas de Servicios la Sunass, ejecuta uno o más de mecanismos de consulta pública para la elaboración de Estudio Tarifario.

44.3. Durante la elaboración del Estudio Tarifario, la Sunass puede validar el contenido del Informe de Consulta Pública, conforme con lo establecido en el anexo XV.”

“Artículo 46.- De la etapa de evaluación

46.1. La Dirección de Regulación Tarifaria elabora el proyecto de Estudio Tarifario y de resolución, los cuales son elevados a la Gerencia General.

46.2. De estar conforme, la Gerencia General presenta ante el Consejo Directivo los documentos señalados en el párrafo anterior para su evaluación.

46.3. La etapa de evaluación se desarrolla en un plazo máximo de sesenta días hábiles, contados a partir del día siguiente de emitida la resolución de inicio del procedimiento de revisión periódica hasta la emisión de la resolución de Consejo Directivo que dispone la difusión del proyecto de resolución tarifaria y del Estudio Tarifario.

46.4. El plazo señalado en el párrafo anterior es de ciento veinte días hábiles en caso se ejecuten mecanismos de consulta pública para la elaboración del Estudio Tarifario conforme con lo establecido en el párrafo 44.2.”

“SEXTA. Del primer proceso de consulta pública para la elaboración del PMO

Para la elaboración del PMO que por primera vez se le apliquen las disposiciones del presente Reglamento, solo es exigible lo señalado en el párrafo 42.4. En el siguiente proceso de elaboración del PMO, la Dirección de Usuarios, con la participación de las Oficinas Desconcentradas Servicios de la Sunass, y en coordinación con la Dirección de Regulación Tarifaria, realizan un seguimiento de la ejecución del Plan de Consulta Pública presentado por la empresa prestadora.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, las empresas prestadoras que decidan ejecutar uno o más de los mecanismos de consulta pública para la elaboración del PMO a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento, pueden solicitar asistencia técnica a la Dirección de Usuarios con la participación de las Oficinas Desconcentradas de Servicios de la Sunass, para lo cual, en un plazo máximo de dos meses, contados a partir del día siguiente de notificada la comunicación señalada en el párrafo 38.2. presentan el Plan de Consulta Pública señalado en el párrafo 42.4., considerando su capacidad operativa y presupuestal.

Hasta la aprobación de la metodología señalada en el párrafo 42.4., las áreas de interés o críticas se determina a nivel de localidad u otras áreas dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora con similares condiciones de prestación de los servicios de saneamiento, considerando los indicadores o índices establecidos en el “Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento”, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 063-2021-SUNASS-CD, y la cercanía geográfica. Las áreas críticas se delimitan dentro de las áreas de interés, siempre que los servicios de saneamiento se brinden de manera limitada.

“ANEXO IX CONTENIDO MÍNIMO DEL PMO

(...)

10. ANEXOS DEL PMO

Los anexos se presentan según el nivel de implementación del esquema regulatorio de empresa modelo adaptada en la que se encuentre la empresa prestadora.

10.1. Nivel inicial

- a. Documentos que sustentan las medidas para la optimización de procesos (estudios, análisis costo-beneficio, presupuestos, plan y cronograma de implementación u otros) y sus costos.
- b. Detalle de la determinación de la Base de Capital inicial y final.
- c. Estudios de preinversión, fichas técnicas o información registrada en el banco de inversiones, conforme con la normativa vigente del Programa de Inversiones.
- d. El Plan de Consulta Pública y el Informe Consulta Pública, señalados en los párrafos 42.4. y 42.7, respectivamente.
- e. Los programas de mantenimiento de la infraestructura de los servicios de saneamiento.
- f. Plan de fortalecimiento de capacidades.
- g. Documentos MRSE Hídricos, conforme con la "Directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos implementados por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 039-2019-SUNASS-CD.
- h. Documentos sobre gestión de riesgo de desastre.
- i. Otros estudios que la empresa prestadora considere pertinente.

10.2. Nivel de consolidación

- a. Documentos que sustentan las medidas para la reingeniería o mejora continua de procesos (estudios, análisis costo-beneficio, perfiles de puesto, cuadro de asignación, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones, presupuestos, plan y cronograma de implementación u otros), y sus costos.
- b. Detalle de la determinación de la Base de Capital inicial y final.
- c. Estudios de preinversión, fichas técnicas o información registrada en el banco de informes, conforme con la normativa vigente del Programa de Inversiones.
- d. El Plan de Consulta Pública y el Informe Consulta Pública, señalados en los párrafos 42.4. y 42.7, respectivamente.
- e. Los programas de mantenimiento de la infraestructura de los servicios de saneamiento.
- f. Plan de fortalecimiento de capacidades.
- g. Documentos MRSE Hídricos, conforme con la "Directiva de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos implementados por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 039-2019-SUNASS-CD.
- h. Documentos sobre gestión de riesgo de desastre.
- i. Otros que la empresa prestadora considere pertinente."

Artículo 2º. - Incorporar los anexos XIV, "Lineamientos de Consulta Pública para la elaboración del PMO", y XV, "Alcances para la Validación de los Mecanismos Implementados durante la Consulta Pública", al Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por Empresas Prestadoras, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD, que forman parte de la presente resolución.

Artículo 3º. - Disponer la publicación de la presente resolución en el diario oficial *El Peruano*, la cual entra en vigencia al día siguiente de su publicación.

Artículo 4º. – Disponer la difusión de la presente resolución, su exposición de motivos, el Informe N.º --- 2021-SUNASS-DPN y la matriz de comentarios en el portal institucional de la Sunass (www.sunass.gob.pe).

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. - De la metodología para la determinación de las áreas interés o críticas

En un plazo máximo de ocho meses, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente resolución, la Dirección de Regulación Tarifaria y la Dirección de Usuarios elaboran una propuesta de la metodología para la determinación de las áreas de interés o críticas señalada en el párrafo 42.4. del artículo 42 del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Saneamiento brindados por las Empresas Prestadoras, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N.º 028-2021-SUNASS-CD, para su presentación al Consejo Directivo.

Regístrese, publíquese y difúndase.

Iván Mirko LUCICH LARRAURI

Presidente Ejecutivo

ANEXO XIV

LINEAMIENTOS DE CONSULTA PÚBLICA PARA LA ELABORACIÓN DEL PMO

1. OBJETIVO

Establecer pautas metodológicas de los mecanismos de consulta pública para el diseño y socialización del PMO; y criterios para la identificación y priorización de problemas en torno a la prestación de los servicios de saneamiento, y de las posibles inversiones o medidas de mejora desde la perspectiva de los usuarios.

2. EJES TRANSVERSALES

- a) Enfoque de género:** implica promover la participación de la mujer en el proceso de consulta pública, incorporando organizaciones de mujeres en la identificación de los actores, la convocatoria a números similares de varones y mujeres, la ejecución de los mecanismos en horarios de menor trabajo en el hogar y en entornos seguros para asistencia de menores de edad.
- b) Enfoque de interculturalidad:** implica el desarrollo de un proceso con pertinencia cultural, a través de la ejecución de mecanismos en la lengua originaria, en forma presencial y recogiendo la información o comentarios orales, cuando los participantes se autoidentifican como población nativa o campesina.
- c) Proceso abierto:** implicar promover la amplia participación de los actores y el diálogo constante durante y después del proceso de consulta pública.
- d) Transparencia:** implica poner en conocimiento el proceso de consulta pública, que comprende la información que lo sostiene, las formas de participación y su resultado, así como, recibir asistencia técnica en la búsqueda de información.

3. TIPOS ACTORES

Para efectos de la identificación de los actores que participan en el proceso de consulta pública, se utiliza la siguiente clasificación:

- a) Agentes interesados:** son los grupos de personas naturales que conforman la población usuaria o no usuaria que de forma organizada actúan a través de representantes o las organizaciones de la sociedad civil interesadas o afectadas por la actividad de la empresa prestadora.
- b) Instituciones públicas:** son las instituciones del sector público de alcance nacional, regional o local, cuyas competencias o inversiones inciden en la gestión y prestación de los servicios de saneamiento dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora.
- c) Organizaciones representativas de los usuarios:** son las personas jurídicas inscritas ante registros públicos que tienen por objeto velar por los intereses de los usuarios o consumidores que, de forma eventual o permanente, tienen acceso o se sirven de algún servicio gestionado por la empresa prestadora dentro de su ámbito de responsabilidad.
- d) Población no usuaria:** son las personas que estando dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora, en el siguiente periodo regulatorio, por primera vez, contarán con los servicios de saneamiento gestionados por dicho prestador.
- e) Población usuaria:** son las personas que cuentan con los servicios de saneamiento gestionados por la empresa prestadora. Se agrupan en clases o categorías, conforme con

lo establecido en el Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2007-SUNASS-CD.

La relación de actores identificados debe ser sistematizada en una matriz que contenga como mínimo la siguiente información:

- a) La categoría a la que pertenecen. En el caso de la población se indica la clase y, de ser el caso, los tipos de usuario.
- b) La denominación del área de interés o área crítica.
- c) Datos de contacto (nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico y domicilio).
- d) El interés o la posición relacionada con la actividad de la empresa prestadora de los agentes interesados, organizaciones representativas de los usuarios y las instituciones públicas, a través de la voceros o representantes.

4. DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN PERMANENTE

La implementación de canales permanentes de información durante o después del proceso de consulta pública implica adoptar como mínimo las siguientes acciones:

- a) La empresa prestadora habilita canales permanentes que permita a las personas, naturales o jurídicas, solicitar participar en el proceso de consulta pública, según la etapa en el que se encuentre, o información sobre este, a través de su portal institucional y de forma escrita o telefónica.
 - i. En caso la solicitud para participar sea presentada durante el diseño del PMO por población usuaria, se puede ejecutar entrevistas grupales o talleres participativos en cada lugar o solo este último mecanismo que agrupe a todas las personas que forman parte de la población usuaria, y si los solicitantes son otros tipos de actor, se puede ejecutar entrevistas u otro mecanismo. También puede implementar grupos focales siempre que los solicitantes residan en la misma área de interés o crítica.
 - ii. En caso la solicitud sea presentada durante la socialización del PMO, se puede ejecutar un taller participativo que agrupe a todos los solicitantes.
- b) La empresa prestadora habilita una ventanilla de atención presencial y otra virtual para recoger la opinión de la población usuaria. Debe elaborar un cuestionario que permita identificar y priorizar la problemática vinculada de los servicios de saneamiento.
- c) Si luego de elaborado el Informe de Consulta Pública o presentada la solicitud de inicio del procedimiento de revisión periódica, la empresa prestadora recibe algún comentario o consulta sobre la propuesta de PMO, estos deben ser evaluados y, de corresponder, informar a la Sunass el resultado de dicha evaluación, indicando su impacto en el programa de inversiones propuesto.

5. DEL DISEÑO DEL PMO

5.1. De la primera etapa del diseño del PMO

Para la planificación o ejecución de los mecanismos durante la primera etapa del diseño del PMO se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Está dirigida solo a la población usuaria.
- b) En cada año del periodo regulatorio debe ejecutar, como mínimo, un taller participativo por área de interés determinada para la primera etapa del diseño del PMO.

5.2. De la segunda etapa del diseño del PMO

Para la planificación o ejecución de los mecanismos durante la segunda etapa del diseño del PMO se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a)** Está dirigida a todos los tipos de actores.
- b)** Para la población usuaria, se ejecuta, como mínimo, un mecanismo en cada área de interés o crítica, a través de un taller participativo, grupo focal o encuesta. Se puede utilizar, conjuntamente, grupos focales, talleres participativos y encuestas dentro de un área de interés o crítica.
- c)** En el caso de los bomberos, albergues, instituciones públicas u otras similares de la categoría social, la empresa prestadora puede realizar solo entrevistas.
- d)** Para los actores distintos a población usuaria, se ejecuta, como mínimo, un mecanismo por tipo de actor, a través de la entrevista. La empresa puede utilizar los otros mecanismos previstos para el diseño del PMO, considerando los requisitos establecidos para cada uno de estos.
- e)** En caso no se puedan ejecutar los mecanismos previstos para la población usuaria en el Plan de Consulta Pública, puede llevar a cabo entrevistas (individuales o grupales).
- f)** La convocatoria y difusión para la ejecución de los mecanismos se realiza conforme con lo establecido en el presente anexo.
- g)** En la ejecución de los mecanismos debe participar, por lo menos, un miembro del equipo a cargo de la elaboración del plan de inversiones y medidas del PMO.

5.3. Convocatoria y difusión de los mecanismos para el diseño del PMO

La convocatoria se realiza de acuerdo con el tipo de mecanismo seleccionado. Se debe implementar una estrategia y seleccionar los medios y herramientas a utilizar para asegurar la asistencia del número requerido de participantes, teniendo en cuenta las características socioculturales de cada localidad.

La empresa prestadora utiliza su portal institucional para publicar las invitaciones (en una ventana emergente), afiches de invitación en un lugar atrayente visualmente de sus propias oficinas y recibos de pago de los servicios. Adicionalmente, la empresa prestadora debe realizar las siguientes acciones:

- a)** Entregar a los potenciales participantes de una misma área de interés y crítica, una carta de invitación con diez días de anticipación.
- b)** Hacer seguimiento a los participantes vía telefónica o mensajería instantánea, como mínimo, dos días antes de la realización del evento mecanismo.
- c)** Elegir locales céntricos para la ejecución de los mecanismos presenciales y horarios que faciliten la asistencia de los participantes, teniendo en cuenta la rutina de los pobladores del área de interés y crítica.
- d)** Utilizar plataformas digitales, televisivos, radiales, entre otros medios.

5.4. Recolección de datos

5.4.1. Información requerida de la población usuaria

Durante el diseño del PMO, la empresa prestadora identifica información de la población usuaria que, entre otros aspectos, considere necesariamente:

a) Identificación de problemas de los servicios de saneamiento

Para cualquiera de los mecanismos que la empresa prestadora decida implementar, durante el diseño de las herramientas para el recojo de información de la población usuaria, es necesario profundizar en las características del servicio que reciben, los problemas que identifican y su antigüedad, la urgencia de solucionarlo, entre otros aspectos, para facilitar la priorización.

b) Importancia de los problemas identificados

El criterio de importancia es la urgencia para resolver el problema, por lo que es primordial que la empresa prestadora profundice en las razones que lleva al usuario a asignar el orden de importancia a los problemas identificados.

Para determinar la priorización de problemas, la empresa prestadora puede utilizar una escala de puntuación con un mínimo de cinco puntos de medida (muy importante, importante, neutro, poco importante y nada importante); un sistema de votación (el orden de importancia estaría dado por el total de votos para cada problema), u otra herramienta alternativa.

c) Información para la priorización de inversiones y medidas de mejora

Los problemas priorizados por la población usuaria son utilizados por la empresa prestadora para la priorización de inversiones y medidas conforme con lo establecido en el anexo II del presente reglamento.

5.4.2. Información de los actores distintos a la población usuaria

La empresa prestadora a través del mecanismo seleccionado cubre los temas de interés que dependen de la relación de cada actor con el sector saneamiento.

5.5. Sistematización y análisis

La empresa prestadora genera información a partir de los datos recopilados con la ejecución de los mecanismos de la consulta pública para el diseño del PMO, lo cual implica su sistematización y análisis que permita a la empresa incluir los resultados de la consulta pública en el análisis que realiza para la identificación de inversiones y medidas de mejora acorde con el anexo II. La sistematización contiene lo siguiente:

a) Las percepciones de los usuarios sobre la situación actual de los servicios se presentan desagregada por área de interés y críticas.

b) Los resultados de la importancia asignada a los problemas identificados por la población usuaria son presentados para cada dimensión:

b.1) Consolidado por área de interés para las siguientes dimensiones:

- i.** Sostenibilidad operativa del servicio y calidad de agua
- ii.** Ganancia de eficiencia y mejoras institucionales
- iii.** Cierre de brechas de cobertura
- iv.** Cierre de brechas de calidad
- v.** Otros que la empresa considere pertinente

b.2) A nivel global:

- i.** Solvencia económica y financiera de la empresa
- ii.** Sostenibilidad ambiental y resiliencia
- iii.** Resultados consolidados de todas las dimensiones.

- c) Identificación de las áreas críticas y áreas de interés según ejecución o no ejecución de los mecanismos programados.

5.6. De los mecanismos para el diseño del PMO

5.6.1. Taller participativo

Los requisitos mínimos para la implementación del taller participativo son los siguientes:

- a) En el caso de la población usuaria, se puede realizar un taller participativo por cada clase o categoría o uno que agrupe a distintas clases o categorías de una o más áreas de interés o críticas.
- b) Este mecanismo se desarrolla en dos etapas:
 - i. Discusión del tema de interés en subgrupos. Cada subgrupo de trabajo debe estar formado por usuarios de áreas de interés o críticas con características similares en el servicio y que pertenezcan a la misma clase o categoría. Cada subgrupo de trabajo debe contar con al menos cuatro participantes.
 - ii. Plenaria que permite encontrar puntos de convergencia y diferencia en las opiniones sobre los servicios y la problemática que describen los participantes en cada subgrupo.
- c) Se debe priorizar la convocatoria presencial en las áreas de interés y críticas donde se realice la dinámica grupal y antes de ello difundir la programación de la consulta pública.
- d) Los participantes deben ser mayores de edad y tener, como mínimo, tres meses viviendo o realizando su actividad productiva en el área de interés y no pueden ser vecinos de la misma calle o manzana ni miembros del mismo hogar. Además, se convocará a números similares de varones y mujeres.
- e) La conducción del taller se realiza de acuerdo con la guía que contenga las pautas para recoger información vinculada con los temas de interés indicados en el numeral 5.4.1. y el programa a ejecutar.
- f) Se debe llevar un registro de asistencia de los participantes por cada subgrupo de trabajo para que la empresa prestadora puede identificar las áreas de interés y crítica o clase o categoría de usuario, según corresponda, que no tuvo participantes para facilitar la intervención con algún otro mecanismo. Dicho registro como mínimo debe contener los nombres y apellidos, sexo, edad, número del documento de identificación, teléfono(s), lugar de residencia, el área de interés, localidad y fecha de realización del taller participativo.
- g) Cada participante debe asistir con su recibo de agua para confirmar su residencia o actividad en el área de interés.
- h) Las reuniones deben ser grabadas en audio o video previo permiso de los asistentes.
- i) Si el taller participativo se realiza de forma virtual, la plataforma debe permitir crear salas de reuniones para la interacción de los subgrupos de trabajo, además de la sala principal para las plenarias. También es necesario el uso de tableros colaborativos digitales para la aplicación de las herramientas que utiliza el facilitador.

- j) En caso no se haya contado con la asistencia de al menos cuatro representantes de un área de interés o crítica o clase o categoría de la población usuaria, la empresa prestadora puede volver a convocar.

5.6.2. Grupo focal

Los requisitos mínimos para la implementación del grupo focal son los siguientes:

- a) El número de grupos focales se determina considerando como mínimo las clases y categorías identificadas y el número de áreas de interés y críticas. Por cada área de interés se debe programar, como mínimo, dos grupos focales.
- b) Los participantes de cada grupo focal deben pertenecer a la misma clase o categorías de la población usuaria y áreas de interés o críticas. En cada grupo focal deben participar como mínimo ocho y máximo doce personas. Si se realiza de forma virtual, en cada grupo focal deben participar como mínimo cuatro y máximo seis personas.
- c) Los participantes deben ser mayores de edad y tener, como mínimo, tres meses viviendo o realizando su actividad productiva en el área de interés y no pueden ser vecinos de la misma calle o manzana ni miembros del mismo hogar. Además, se convocará a números similares de varones y mujeres.
- d) Se debe priorizar la convocatoria presencial en las áreas de interés y críticas donde se realice la dinámica grupal y antes de ello difundir la programación de la consulta pública.
- e) Para la conducción de las discusiones grupales, la empresa prestadora debe elaborar una guía que contenga las pautas a seguir para alcanzar los temas señalados en el numeral 5.4.1. del presente anexo.
- f) Se debe llevar un registro de asistencia de los participantes, que como mínimo debe contener los nombres y apellidos, sexo, edad, número del documento de identificación, teléfono(s), lugar de residencia, el área de interés, localidad y fecha de realización del grupo focal.
- g) Cada participante debe asistir con su recibo de agua.
- h) Las reuniones deben ser grabadas en audio o video, previa autorización de los asistentes.

5.6.3. Encuesta

Los requisitos mínimos para la implementación de la encuesta son los siguientes:

- a) La encuesta puede ser ejecutada en forma presencial o telefónica. En ambos casos, se debe grabar la conversación.
- b) El tamaño de la muestra se determina con la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar una proporción (muestras finitas) considerando los siguientes: parámetros $p=0.5$, un nivel de precisión (e) máximo no mayor a 0.10, un nivel de confianza del 95% (valor $Z=1.96$) y una tasa de ajuste (TNR) de no respuesta no mayor al 8%.

$$n = \left(\frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq} \right) * \left(\frac{1}{1 - TNR} \right)$$

- c) El tamaño de la muestra para cada área de interés es distribuido aleatoriamente en función del número de usuarios de la clase o categoría seleccionada.

- d) La empresa prestadora puede recoger la información en forma presencial o vía telefónica, a través de cuestionarios impresos o mediante aplicativos móviles (celulares, tabletas, entre otros).
- e) La empresa prestadora debe diseñar el procedimiento de selección de unidades muestrales teniendo en cuenta las propiedades de aleatoriedad y dispersión.
- f) El cuestionario debe contener preguntas abiertas y cerradas que permitan cubrir los objetivos y los temas de interés señalados en el numeral 5.4.1.

5.6.4. Entrevista

Los requisitos mínimos para la implementación de la entrevista son los siguientes:

- a) Se debe elaborar una guía de entrevistas por tipo de actor que cubra los temas que permitan generar información sobre el servicio de saneamiento.
- b) Invitar al entrevistado/a con una anticipación no menor a cinco días calendarios.
- c) Las entrevistas deben ser grabadas en audio o video previo permiso del/los participantes.
- d) La entrevista puede ser individual o grupal, donde no hayan más de tres entrevistados.

6. DE LA SOCIALIZACIÓN DEL PMO

6.1. ALCANCE

La socialización de la propuesta del PMO está dirigida a todos los tipos de actores, comprende como mínimo, dar a conocer la siguiente información:

- a) La situación actual de los servicios de saneamiento.
- b) La propuesta de programa de inversiones, lo cual incluye, los problemas identificados durante el proceso de consulta pública para el diseño del PMO, los criterios utilizados para definir las inversiones o medidas de mejora que lo conforman y aquellos aspectos que no fueron incorporados.
- c) La propuesta tarifaria media de largo plazo.
- d) La propuesta tarifaria para el mediano plazo.

6.2. Mecanismos para la socialización del PMO

Para la planificación y ejecución de los mecanismos de socialización del PMO se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Se ejecutan, como mínimo, dos tipos de mecanismos, el aviso para comentarios y, a elección de la empresa prestadora, la audiencia pública o el taller participativo.
- b) Se debe utilizar un lenguaje sencillo y medios visuales para facilitar la comprensión de la propuesta del PMO y contar con una traducción en el idioma originario en caso se haya identificado población indígena o campesina en el ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora. Para la población usuaria que se identifica como indígenas o de comunidades campesinas y sus organizaciones representativas, se utilizan mecanismos conducidos en su lengua originaria, priorizando el recojo de comentarios en forma oral y a través de mecanismos presenciales.

- c) Todas las consultas o comentarios recibidos son registrados en una matriz que contiene la respuesta de la empresa prestadora indicando si corresponde hacer modificaciones a la propuesta de PMO socializada.

6.2.1. Aviso público para comentarios

Los requisitos mínimos para la implementación del aviso para comentarios son los siguientes:

- a) El aviso para comentarios se debe publicar en un diario de mayor circulación o lectoría dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa prestadora. A través de este, se debe informar sobre los canales de comunicación permanente y los otros mecanismos a ejecutar (como mínimo la fecha, hora y lugar o, en caso sea virtual, el medio de acceso a la plataforma a utilizar), y dar indicaciones para acceder a la propuesta de PMO y realizar comentarios.
- b) A través del medio para acceder a la propuesta del PMO se debe explicar el alcance del proceso de consulta pública y de los mecanismos elegidos, los resultados esperados y la forma de registro de los comentarios.
- c) Se comunica a los participantes que ya se encuentra publicado, en el portal institucional de la empresa prestadora, el Informe de Consulta Pública que contiene la matriz señalada en el literal c) del numeral 6.2. del presente anexo. En caso sea a través de correo electrónico, se cumple con la obligación con la constancia de recepción.

6.2.2. Audiencia pública

Los requisitos mínimos para la audiencia pública son los siguientes:

- a) Se puede ejecutar de forma presencial o virtual.
- b) Al inicio de la audiencia pública, se debe explicar el alcance del proceso de consulta pública y de los mecanismos elegidos, los resultados esperados, la forma de registro de los comentarios, el medio a través del cual se dará respuestas a estos y la fecha en que estará disponible, la cual no puede ser mayor a un mes de celebrada la audiencia pública.
- c) Los asistentes pueden expresar sus comentarios en forma oral, para lo cual luego de presentada la propuesta se da un periodo de tiempo para que se inscriban, y de forma escrita, a través de formularios proporcionados por la empresa prestadora.
- d) La convocatoria se realiza conforme con lo establecido en los párrafos 48.2. y 48.3 del artículo 48 del presente reglamento.
- e) Durante la audiencia pública, de ser viable, se brinda una respuesta a los comentarios y consultas.
- f) Se debe dar un plazo adicional de hasta cinco días hábiles después de celebrada la audiencia pública para presentar comentarios sobre la propuesta del PMO.

6.2.3. Taller participativo

Los requisitos mínimos para el taller participativo son los siguientes:

- a) Se puede ejecutar de forma presencial o virtual.
- b) Se ejecuta en cada área de interés determinada para la segunda etapa para el diseño del PMO.

- c) Los grupos de trabajo se organizan según los tipos de actores identificados.
- d) La convocatoria debe estar dirigida a los representantes de los actores identificados y ser notificada en su domicilio o por correo electrónico conforme con lo establecido en el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS o la norma que lo reemplace. Como mínimo, se debe informar la fecha, hora y lugar o, en caso sea virtual, el medio de acceso a la plataforma a utilizar y las pautas generales de ejecución del mecanismo, y dar indicaciones para acceder a la propuesta de PMO.
- g) Al inicio del taller participativo, se debe explicar el alcance del proceso de consulta pública y de los mecanismos elegidos, los resultados esperados y la forma de registro de los comentarios.
- h) Una vez reunidos todos los asistentes, se comparten los comentarios y consultas de cada grupo de trabajo y se registran. De ser viable, se brinda una respuesta, o se puede dar información sobre aspectos de alcance general que surjan.
- i) Las plenarios son informativas o para brindar respuestas a las consultas identificadas en los subgrupos.
- j) Se debe dar un plazo adicional de hasta cinco días hábiles después de celebrado el taller participativo para presentar comentarios o consultas sobre la propuesta del PMO.

7. DEL PLAN DE CONSULTA PÚBLICA

El Plan de Consulta Pública debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) El alcance de la empresa prestadora y características de su ámbito de responsabilidad.
- b) Los actores identificados (generales y por área de interés) que participarán del proceso de consulta pública para el diseño y la socialización del PMO. El interés o la posición relacionada con la actividad de la empresa prestadora de los agentes interesados, organizaciones representativas de los usuarios y las instituciones públicas, a través de los voceros o representantes.
- c) La propuesta de mecanismos para el diseño del PMO, diferenciando cada una de sus etapas, y para la socialización del PMO.
- d) La propuesta de cronograma.
- e) La descripción de los aspectos metodológicos de los mecanismos propuestos, considerando lo establecido en los numerales 5 y 6, y de las acciones para realizar la convocatoria y difusión.
- f) Los costos estimados para la ejecución del proceso de consulta pública.

El cronograma y los mecanismos propuestos a través del Plan de Consulta Pública puede ser modificados, siempre que los factores considerados durante la elaboración hubieran cambiado, por resistencia por parte de la población usuaria para participar o eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

8. DEL INFORME DE CONSULTA PÚBLICA

El Informe de Consulta Pública debe contener como mínimo la siguiente información:

I. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA

a. Identificación de los actores

Indicar en una matriz el tipo de actor participante, la denominación del área de interés o área crítica, nombres y apellidos, el teléfono y correo de contacto, domicilio y el interés o la posición relacionada con la actividad de la empresa prestadora. En el caso de los agentes interesados y organizaciones representativas de los usuarios, se incluye los intereses y posiciones de sus voceros o representantes.

b. Cronograma ejecutado

Indicar las áreas de interés o críticas, los mecanismos ejecutados y sus fechas, y los tipos de actores que participaron.

c. Presupuesto ejecutado

Indicar el presupuesto ejecutado desagregando los costos unitarios por cada mecanismo.

d. Modificaciones del plan de consulta pública

Indicar las modificaciones incorporadas al Plan de Consulta Pública conforme con lo señalado en el numeral 7, desarrollando su justificación.

II. CONSULTA PÚBLICA PARA EL DISEÑO DEL PMO

a. Recolección de datos

Mecanismos de consulta pública ejecutados para la población usuaria

- i.** Describir los aspectos metodológicos de los mecanismos ejecutados.
- ii.** Indicar las clases o categorías de la población usuaria.
- iii.** Listar las áreas de interés o críticas, indicando los mecanismos ejecutados.
- iv.** Listar las áreas de interés o críticas en las que no se ejecutaron los mecanismos previstos en el plan, incluyendo una justificación.

Mecanismos ejecutados para los actores distintos a la población usuaria

- i.** Describir los aspectos metodológicos de los mecanismos ejecutados.
- ii.** Listar los mecanismos ejecutados para cada tipo de actor.

b. Sistematización y análisis

- i.** Matrices resumen o reporte con la sistematización de las percepciones sobre el servicio por áreas de interés y críticas, y a nivel global.
- ii.** Matrices resumen o reporte con los problemas identificados y su priorización por áreas de interés y críticas, y a nivel global.
- iii.** Matriz con la clasificación de los problemas priorizados de acuerdo con los criterios de priorización de inversiones y medidas del anexo II y sus respectivos ponderadores.

- iv. El análisis consolidado de las opiniones vertidas por los otros actores involucrados que elija la empresa prestadora.
- v. Tablas procesadas en caso hayan aplicado encuestas.
- vi. Una ficha técnica que contenga:
 - El número de talleres participativos, grupos focales y entrevistas en profundidad, encuestas por área de interés, crítica y a nivel global.
 - El número de asistentes por cada mecanismo ejecutado y distribuido por áreas de interés y críticas y por clase o categoría de la población usuaria, según corresponda.
 - El número de entrevistas.
 - El medio utilizado para la ejecución de cada mecanismo (presencial o virtual).
 - Las fechas de la convocatoria y ejecución de los talleres participativos, grupos focales y entrevistas; así como las correspondientes a la capacitación de encuestadores y aplicación de encuestas.
 - Para el mecanismo de encuestas se debe incluir el diseño muestral para la distribución de la muestra en las áreas de interés, el medio utilizado para el recojo de datos (formulario en papel, dispositivo móvil o si fue una encuesta virtual) y las encuestas aplicadas por área de interés.
 - La sistematización de los resultados por cada grupo focal y/o taller participativo por cada área de interés y crítica.
 - Los registros en audio o video, y las transcripciones de los grupos focales, talleres participativos y entrevista según corresponda.
 - Registro de participantes por mecanismo.

III. CONSULTA PÚBLICA PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL PMO

- a. **Resumen de los mecanismos ejecutados y de los aportes de los participantes**
- b. **Hallazgos de los mecanismos implementados durante la socialización**
 - i. Matriz de registro de los comentarios y consultas recibidas durante la socialización del PMO y la respuesta que la empresa prestadora brindó.
 - ii. Análisis de la información o comentarios identificados durante la socialización del PMO.

IV. CANALES DE INFORMACIÓN PERMANENTE

Describir los canales de información permanente implementados, la información identificada y la evaluación de su incorporación (total o parcial) o desestimación en el análisis para la elaboración del PMO.

- a. **Canales implementados durante el proceso de consulta pública**
 - i. Matriz de registro que incluya el tipo de canal, nombre de la persona, tipo de requerimiento (solicitudes o comentarios), la respuesta de la empresa y la fecha.
 - ii. Sistematización de los resultados de los cuestionarios aplicados por la ventanilla de atención (presencial y virtual).

- b. Matriz de registro de las solicitudes presentadas durante la primera etapa para el diseño del PMO.**
- c. Matriz de registro de las solicitudes presentadas durante la segunda etapa para el diseño del PMO.**
- d. Matriz de registro de las solicitudes presentadas durante la socialización del PMO.**

V. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- a.** Los planos de distribución de las áreas de interés o críticas, de ser el caso.
- b.** Las guías para la conducción de talleres participativos, grupos focales, entrevistas y los cuestionarios, de acuerdo con los mecanismos que se ejecutaron.
- c.** Los registros fotográficos.
- d.** Los audios o videos de los mecanismos ejecutados.
- e.** Los registros de participantes por mecanismo.
- f.** Los medios de convocatoria y difusión de los mecanismos ejecutados

ANEXO XV
ALCANCES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS MECANISMOS IMPLEMENTADOS
DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA

1. INFORMACIÓN QUE ES VALIDADO POR LA SUNASS

Sobre la base del contenido del Informe de Consulta Pública, se verifica lo siguiente:

1.1. Sobre la implementación de los mecanismos

Para validar la información sobre la implementación de los mecanismos de consulta pública se realiza lo siguiente:

- a) Constatar que los participantes de los distintos mecanismos residan o desarrollen su actividad económica en el área de interés respectiva y pertenezcan a la categoría de usuario consignada en el informe.
- b) Que los datos recogidos de la población usuaria se ajusten a la información mínima requerida en el numeral 5.4.1 del anexo XIV.
- c) En la validación se enfatizará en la información requerida que sea útil para la identificación de inversiones y medidas de mejora, entre ellas:
 - i. Que se haya identificado, priorizado y clasificado la problemática descrita por los participantes.
 - ii. Que se haya cumplido con los requerimientos metodológicos mínimos al momento de recoger la información acorde con los alcances metodológicos que la empresa prestadora debe desarrollar en el Plan de Consulta Pública y en el Informe de Consulta Pública.
- d) La información recogida de los otros grupos de interés de acuerdo con su relación con el sector saneamiento y a la propuesta de la empresa prestadora en sus guías de recojo de información.
- e) Verificar la implementación de los canales de información permanentes durante la consulta pública.
- f) Verificar que la convocatoria de los mecanismos de consulta pública se haya realizado de acuerdo con el contenido en el numeral 5.3. del anexo XIV.
- g) Verificar que los talleres participativos ejecutados durante la socialización y las audiencias públicas faciliten que los participantes formulen comentarios sobre el documento socializado.

1.2. Sobre la sistematización de los datos:

Considerando lo estipulado en el numeral 5.4.1. del anexo XIV y, de acuerdo con lo indicado en el contenido mínimo del Informe de Consulta Pública, la validación de la organización y análisis de los datos recogidos incluye la sistematización de las percepciones de la población usuaria sobre el servicio actual.

Asimismo, se enfatiza que la información sea útil para la identificación de inversiones y medidas de mejora para que la empresa pueda evaluar la inclusión de los resultados de la consulta pública en su identificación, de acuerdo con lo establecido en el anexo II.

Los principales aspectos para revisar son:

- a) La sistematización de la importancia asignada (priorización) a los problemas identificados y la clasificación de estos en dimensiones (por área de interés y a nivel global).
- b) La matriz de sistematización consolidada para toda la empresa.
- c) El análisis de la empresa prestadora para de incluir los resultados de la consulta pública -los problemas priorizados por el usuario y otros que considere relevante- en la evaluación de mejoras y medidas.

En torno a la sistematización de la información relevante recogida de los otros actores involucrados, se verifica la sistematización de los principales problemas identificados en las áreas de interés o críticas y, de ser el caso, de los ámbitos a ser integrados en el próximo periodo regulatorio.

2. PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la verificación de los temas mencionados en la sección anterior, se implementan las siguientes acciones:

- a) Seleccionar un número de áreas de interés o críticas.
- b) Definir los medios de verificación que se utilizarán.
- c) Seleccionar a participantes de los distintos mecanismos.
- d) Identificar los temas clave y elaborar las fichas de verificación de acuerdo con el tipo de mecanismo, el tema clave y a los instrumentos de recojo de información utilizado por la empresa prestadora por temas clave.
- e) Validar los datos recogidos, sistematizados y analizados.
- f) Revisar la información sobre la convocatoria de los mecanismos colocados en el Informe de Consulta Pública.

2.1. Selección del número de áreas de interés y críticas a verificar

La selección de las áreas de interés y de las áreas críticas se realiza al azar. Para fijar el número de áreas a seleccionar se sigue las siguientes reglas:

Tabla 1. Número de áreas de interés o críticas a verificar

Número de áreas de interés o críticas donde se ejecutaron mecanismos	Número de área de interés o críticas a seleccionar
Hasta 10	Las 10 áreas de interés o críticas
De 11 a 20	10 áreas de interés o críticas
Más de 20	El 50% áreas de interés o críticas

2.2. Selección de participantes de la población usuaria

Dentro de las áreas de interés o críticas seleccionadas se elige al azar el número de participantes que conformarán la muestra de verificación, cantidad que variará de acuerdo con el número de mecanismos ejecutados.

Considerando que los mecanismos son metodologías cualitativas y cuantitativas, se ha fijado una muestra distinta por mecanismo. El número de participantes que serán incluidos en la validación se coloca en la tabla 2.

Tabla 2. Número de verificaciones por mecanismo y número de participantes

Mecanismo	Número de verificaciones
Grupos focales	3 participantes
Talleres participativos	3 participantes: 1 de cada subgrupo
Entrevistas (*) <i>complementario para la población usuaria</i>	3 participantes
Encuestas	2% de la muestra de cada área de interés

2.3. Medios de verificación para la población usuaria

A partir de los entregables de la empresa prestadora que se especifica en la ficha técnica, los registros en audio o video, las transcripciones de los grupos focales, talleres y entrevistas que se implementaron, la base de datos de las encuestas, de corresponder, y el registro de asistentes por mecanismo (nombre, dirección de la vivienda y un número telefónico, etc.), los principales medios de verificación identificados de acuerdo con el mecanismo implementado se resumen en la tabla 3.

Tabla 3. Medios de verificación por mecanismo y número de participantes

Medio de verificación	Grupos focales	Talleres participativos	Encuestas	Entrevistas (*) <i>auxiliar para usuarios</i>
Telefónico	X	X	X	X
Revisión del video (temas clave)	X	X		
Escucha del audio (preguntas clave)			X	X
Revisión de la base de datos (registros y preguntas clave)			X	
Presencial (visita en la vivienda)	X	X	X	X

2.4. Sobre la validación de los datos recogidos de la población usuaria

Una vez seleccionada la muestra tanto a nivel de áreas de interés o crítica como de los participantes de los mecanismos, siguiendo la secuencia de acciones mencionadas al inicio de esta sección, se procede a identificar los temas clave y a elaborar los instrumentos de verificación con el objetivo de llevar a cabo la revisión de la información entregada por la empresa relacionada a la implementación de los mecanismos, y la sistematización y análisis de la información que son parte de los resultados de la consulta pública.

Para esta etapa, de acuerdo con los alcances para la verificación (objetos de validación) desarrollados en la sección 2 del presente anexo, la Sunass tiene en cuenta lo siguiente:

- a) Los instrumentos de verificación (formatos o fichas de verificación electrónicos) serán elaborados para cada mecanismo.
- b) Se elegirán temas y/o preguntas clave tanto para la validación de los datos relacionados a la identificación de los participantes, como para la evaluación de la información requerida en los lineamientos, la aplicación metodológica de los mecanismos, entre otros temas de interés que considere la Sunass.

- c) Necesariamente, se utilizará la modalidad de la revisión de temas clave en los videos para los talleres participativos, grupos focales y audiencias públicas. Es decir, se utilizará más de una modalidad de validación. Si la empresa prestadora realizó encuestas utilizando tabletas, móviles, teléfono o medios virtuales, también se considerará esta modalidad de verificación.
- d) Se compararán los hallazgos de la verificación con el contenido de la información sistematizada y analizada.
- e) Se verifica si se implementaron los canales previstos en los lineamientos de consulta pública y la realización de la convocatoria de los mecanismos conforme con los medios establecidos en el anexo XIV, a partir de los cargos de los documentos de la convocatoria y/o publicaciones que se adjuntan al Informe de Consulta Pública.

Finalmente, a partir de los resultados de la verificación la Dirección de Regulación Tarifaria y la Dirección de Usuarios evalúan si amerita solicitar más información a la empresa prestadora o recoger información complementaria.

2.5. Validación de los datos recogidos de los actores distintos a población usuaria

Esta parte de la verificación implica identificar a los actores distintos a la población usuaria cuya información pueda servir en la etapa de priorización de inversiones y medidas. Luego de cada grupo identificado por la empresa prestadora, se elige al azar a dos entrevistados del registro de actores entregado por la empresa prestadora. Se seleccionan los temas clave y se elabora la ficha de verificación respectiva.

En caso la empresa hubiera implementado un mecanismo distinto, se realiza lo señalado desde los numerales 2.1. hasta el 2.4. del presenta anexo.