



# Comisión Estatal del Agua

**RESOLUCIÓN QUE SE FORMULA EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 13 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, Y ARTÍCULO 8 FRACCIÓN V INCISO A) DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LAS ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES DE LA COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO, PARA CONTRATAR BAJO LA MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN DIRECTA LOS TRABAJOS CONSISTENTES EN: "SERVICIO DE SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO ISO 9001:2008, PARA LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO."**

## **I. ANTECEDENTES Y RAZONES QUE JUSTIFICAN LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO:**

Toda vez que la Dirección de Operación de PTAR'S de "LA CEA", debe continuar en proceso de fortalecer el sistema de gestión de la calidad recientemente implementado, y con el objeto de que el potencial que puede tener el Sistema de Calidad ISO 9001, no sea subutilizado y la cantidad de trabajo aunada a la estructura organizacional de dicha Dirección, puede no permitir un seguimiento adecuado. Los esfuerzos de los colaboradores en la mayor parte de las plantas se focalizan en mantener sus actividades cotidianas y sin invertir el tiempo necesario para la implementación y mantenimiento del SGC. (Sistema de Gestión de Calidad) bajo estas condiciones, el sistema no solo corre el riesgo de no mantener la certificación, si no de no evolucionar las prácticas necesarias donde se requiere optimizar y eficientar los procesos y sistemas de trabajo que se requieren en la Comisión Estatal del Agua, para lo cual es necesario contratar los servicios denominados "Servicio de soporte para la administración, seguimiento y mejora del Sistema de Calidad Certificado ISO 9001:2008, que oferta la empresa SISTEMAS INTEGRADOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS, S.C., (RIV. CONSULTING), empresa con la cual se logró obtener inicialmente dicha certificación, y con la cual posteriormente se continuó con el proceso de certificación, para que la dirección de PTAR'S, haya quedado plenamente certificada, en virtud de haber obtenido la certificación ISO 9001:2008, en las 19 (diecinueve) PTAR'S, que inicialmente se tenía contemplado, por lo que bajo este contexto y siendo dicha persona moral la que presenta la mejor opción para la contratación de servicios de consultoría y capacitación para el mantenimiento y mejora del sistema de calidad certificado ISO 9001, conoce perfectamente los procesos de trabajo de éste Organismo, se adjudica a "el proveedor" citado, bajo el siguiente esquema de alcance de trabajo:

- Administración y control de documentos.
- Asesoría en la elaboración y ajuste de documentos.
- Administración y coordinación de auditorías internas en la dirección de PTAR'S de la CEA Jalisco.
- Asesoría, coordinación y seguimiento de resultados de auditorías internas y de certificación proponiendo la creación de un Comité de Calidad interno.
- Asesoría, soporte en el seguimiento y cierre de acciones correctivas/preventivas y de mejora.
- Coordinación, apoyo y ejecución de acciones en sitio para el adecuado despliegue en la implementación del SGC en las plantas certificadas operadas por la CEA Jalisco.



# Comisión Estatal del Agua

- Apoyo en la capacitación y desarrollo del personal para un mejor entendimiento, mantenimiento y mejora del sistema de calidad. Desarrollo de Mando Medios y Auditores Internos.
- Recorridos en campo (plantas de tratamiento), para garantizar la implementación del sistema de gestión de calidad y lineamientos de seguridad e higiene.
- Ampliación del alcance del Sistema Certificado al resto de Procesos de la DOP.
- Soporte y asesoría en la integración de información sobre el estado que guardan la implementación en cada planta de tratamiento.
- Proponer mejores prácticas y modelos de gestión.

Lo anterior se desarrollará a través del enfoque integral en el servicio siguiente:

1.- **ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.**- Soporte en la revisión de documentos del Sistema de Calidad Certificado, administración y control de documentos desde las instalaciones del cliente, coordinación del despliegue y difusión de los documentos del cliente, soporte a todos los responsables de procesos en la elaboración y ajuste de documentos, asesoría para la mejora y optimización de los documentos actuales.

2.- **AUDITORÍAS Y SUPERVISIÓN EN CAMPO.**- Realización de auditorías internas, formación y desarrollo práctico de equipos internos de auditores, reportar a Gerencia Técnica Consultiva, los resultados de auditorías e inspecciones ejecutados por la firma, acompañamiento y asesoría para la mejora del equipo interno de auditores, recorridos en campo para garantizar la implementación del SGC y de los lineamiento de seguridad laboral, soporte en los mejoramientos de los programas y planes de auditoría interna, reportar indicador en revisiones por la Dirección.

3.- **ADMINISTRACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**- Asesoría en la determinación de causa raíz en las desviaciones del sistema, soporte en la documentación de acciones correctivas y control del seguimiento, soporte en el seguimiento y verificación de la efectividad de la acciones tomadas, formación al personal en la generación, administración, evaluación de efectividad y cierre de acciones, asesoría y soporte a reportes de auditorías del organismo de certificación, reportar indicador en las revisiones por la dirección.

4.- **CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.**- Capacitación en inducción a ISO 9001:2008, interpretación de requisito de la norma ISO 9001:2008, formación/desarrollo/mejora/acreditación de auditores internos, capacitación en técnicas de análisis y resolución de problemas, capacitación en la elaboración de documentos y diseño de procesos.

5.- **RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.**- Asesoría en la administración del proceso de desarrollo de competencias en el personal, soporte en el diseño planes anuales de capacitación y detección de necesidades de capacitación, seguimiento en la implementación de acciones para elevar la competencia en el personal, soporte en la generación de planes de acción para mejorar el clima organizacional, estudio y análisis del clima laboral, actualización de estructura y perfiles de acuerdo a la estrategia y enfoque de procesos.



# Comisión Estatal del Agua

## ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO:

"El Proveedor" designará un equipo de 4 (cuatro) miembros con especialidades en consultoría, instrucción y capacitación y auditoría de sistema de calidad que estarán interactuando con el personal de la dirección de PTAR 'S de "LA CEA", brindando el soporte necesario.

"El Proveedor", celebrará un contrato de servicios con "LA CEA", donde se estipulen cláusulas de confidencialidad en el manejo de la información generada durante el proyecto.

Se designará como responsable de coordinar el servicio a la coordinación de operación de "El Proveedor".

"El Proveedor" realizará un inventario de necesidades bimestral o trimestral de capacitación, el cual se coordinará directamente con la Gerencia Técnica Consultiva, a través del personal de PTAR 'S, para la interacción con la Gerencia de Personal de "LA CEA".

El servicio se otorgará asistiendo semanalmente dos o tres días por semana a las oficinas de la Dirección de Operación de "LA CEA", y cuando sea requerido, a los sitios donde se encuentran las PTAR 'S certificadas. Adicional a esto "El Proveedor" llevará a cabo trabajos de gabinete desde las instalaciones del mismo, el soporte en asesoría será vía remota a través de correo electrónico y telefónico, el cual se encontrará disponible todos los días de la semana Hábiles.

Las adecuaciones y ajustes de documentos del SGC podrán realizarse directamente en la página de servicios destinada a la administración general del SGC, o en los servidores o equipos que sean dispuestos para tal fin por parte de la Dirección de Operación de PATR 'S.

Las programaciones de actividades presenciales se realizarán en periodos quincenales y mensuales.

Periódicamente "El Proveedor" realizará y entregará un informe, en el cual presentará los avances, resultados logrados en el periodo, posibles restricciones que requieran acciones en conjunto, entregables logrados durante el periodo de acuerdo a las actividades programadas.

De forma bimestral se realizará una evaluación del servicio proporcionado por "El Proveedor" con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y tomar acciones de mejora, en caso de que se requieran.

## VALOR AGREGADO AL PROYECTO

"El Proveedor" cuenta con una estructura administrativa y operativa que le permite dar soporte a las necesidades de la Dirección de Operación de "LA CEA". La estructura asignada al servicio propuesto considera actividades logísticas, de atención, seguimiento, revisión de resultados y la ejecución de actividades de consultoría y capacitación.

Se asignarán por parte de "El Proveedor", 04 miembros del equipo de consultores que cuentan con la experiencia de haber coordinado y participado en la Administración de Sistemas de Calidad, así como, haber participado en el diseño e implementación del actual sistema de calidad certificado.



# Comisión Estatal del Agua

Se contará con una estructura administrativa que dará soporte por parte de "El Proveedor", a la coordinación de actividades.

El nivel de decisión y capacidad del equipo que participará mantiene un nivel de Gerencial a Directivo.

Formación y acreditación de cómo Auditores de internos de Calidad bajo un enfoque de certificación.

Relación de confianza y servicio con las 19 PTAR'S en las que actualmente se encuentra el alcance del Sistema de Calidad.

Visión clara del proceso de mejora y rumbo estratégico que debe llevar el sistema de calidad de la Dirección de la Operación de la "La CEA". Entendimiento y comprensión de necesidades.

Capacidad técnica de incorporar las mejores prácticas de otros modelos de referencia al sistema.

Equipo con Auditores Líderes Certificados con acreditaciones Internacionales

Garantía de mantenimiento en la certificación del Sistema de Calidad.

## PROMESA DE VALOR.

Respuesta inmediata en la captación de necesidades por un equipo de 4 especialistas en áreas de calidad, gestión, recursos humanos, control de procesos y laboratorio por el valor equivalente de contratar una plaza de trabajo internamente.

Servicio directamente proporcionado por Jesús Rivera Novelo, como Líder del proyecto inicial de implementación y certificación.

Orientación directiva para la Gestión del Sistema de Calidad.

Dos a tres días presenciales en la Dirección de Operaciones para coordinar actividades orientadas a garantizar la implementación y funcionamiento del SGC.

Integración y seguimiento del detallado de Objetivos de Calidad.

Coordinación y Seguimiento de Revisiones Directivas.

Información oportuna y precisa a la Dirección de Operación y Gerencia Técnica Consultiva.

Ejecución de visitas presenciales programadas para difusión y seguimiento en campo necesarias para el seguimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad y ejecución de planes de acción.

## BENEFICIOS:

Av. Francia No. 1726 Col. Moderna C.P. 44190 Guadalajara, Jalisco. Tel:(33) 30309200



# Comisión Estatal del Agua

- Contar con un Coordinador de Calidad Externo con experiencia en la Administración y Certificación del Sistema de Calidad.
- Garantizar la maduración y mejora del Sistema de Calidad actualmente certificado.
- Formar y desarrollar a los colaboradores internos para acelerar el conocimiento y uso del Sistema de Calidad.
- Contar con un equipo de especialistas enfocados a atender las necesidades del SGC y que participaron en su diseño e implementación.
- No crecer la estructura organizacional de la Dirección de Operación obteniendo un mayor valor en contenido por ser un grupo de especialistas a contratar un elemento con un solo perfil.

Así mismo, la empresa Sistemas Integrados de Consultoría Empresarial y de Negocios, S.C. (Riv Consulting), cuenta con una estructura administrativa y operativa que le permite dar soporte a las necesidades de la Dirección de Operación PTAR'S de "La CEA", es así que la estructura asignada al servicio propuesto considera actividades logísticas, de atención, seguimiento, revisión de resultados y la ejecución de actividades de consultoría y capacitación, y ya que la empresa cuenta con todo el antecedente acerca del contenido, estructura y resultados del Sistema de Gestión de Calidad, así como el funcionamiento detallado y específico de las PTAR'S que son operadas por la Dirección de Operación PTAR'S, derivado de la obtención de la certificación respectiva, resulta la mejor opción de servicio, y de acuerdo a las especificaciones requeridas de un proveedor para la ejecución de éste tipo de servicios como lo son: la capacidad estructural con personal competente en las diferentes áreas de conocimiento que requiere ésta DOP, y la capacidad de impartir conocimientos, implementar y mantener estándares en niveles de personal operativo como el que se encuentra adscrito a ésta Dirección.

Entre las ventajas competitivas que presenta su oferta de servicios destacan las siguientes:

- 1).- la empresa diseño la documentación del sistema de calidad actualmente certificado.
  - 2).- fue la empresa contratada para llevar el proyecto de certificación, conoce y cuenta con la experiencia de dos años en los procesos clave y de soporte de la DOP.
  - 3).- la póliza de servicios que presenta incluye actividades de consultoría y capacitación en sitio con personal asignado especialmente a la DOP de tiempo completo, asignándose dentro de la propuesta de servicios tres consultores o instructores por parte de la empresa.
  - 4).- dentro de los servicios propuesto se incluyen actividades de administración del sistema de calidad, elaboración de documentos, coordinación de actividades revisiones y validaciones de estándares documentados que no forman parte de la oferta regular en este tipo de servicios.
- De acuerdo a lo anterior y en atención al requerimiento efectuado por la Dirección de Operación PTAR'S, mediante oficio número DOP-071/2013.



# Comisión Estatal del Agua

## II. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de ejecución para los trabajos consistentes en: **"SERVICIO DE SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO ISO 9001:2008, PARA LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO"** Será durante el periodo de 02 (dos) meses, servicio profesional que empezará a contar a partir del 01 (primero) de mayo de 2013 al 30 (treinta) de junio de 2013.

## III. IMPORTE DE LOS TRABAJOS

Una vez evaluados y conciliados el precio de las actividades a realizar, el importe de los trabajos motivo de la presente resolución es de **\$51,040.00 (cincuenta y un mil cuarenta pesos, 00/100, Moneda Nacional)**, IVA incluido.

## IV. ORIGEN DE LOS RECURSOS

Para cubrir las erogaciones que se derivan de los trabajos objeto de la presente resolución se cuenta con recursos del programa Operación y Mantenimiento de PTAR Multianual, número de cuenta (5111018).

## V. FUNDAMENTACIÓN

Por lo que en atención a lo establecido en los artículos 13 fracción I, de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco, artículo 8 fracción V inciso a) del Manual de Políticas y Lineamientos para las Adquisiciones y Enajenaciones de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco, que a la letra dice:

**ARTÍCULO 13 FRACCIÓN I, DE LA LEY DE ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO.**

*"Las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios por adjudicación directa, podrán efectuarse en los siguientes casos:*

*I.- Cuando resulte imposible la celebración de concurso debido a que no existan suficientes proveedores o se requiera de un bien con características o patente propias, previa justificación por parte de quien lo solicite;"*

**ARTÍCULO 8 FRACCIÓN V INCISO A) DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LAS ADQUISICIONES DE LA COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO.**

*"Las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios por adjudicación directa, podrán efectuarse en los siguientes casos:*

*a).- Cuando resulte imposible la celebración de concurso debido a que no existan suficientes proveedores o se requiera de un bien con características o patente propias, previa justificación por parte de quien lo solicite;"*



# Comisión Estatal del Agua

## VI. CONCLUSIONES

1.- Que la Comisión Estatal del Agua de Jalisco celebrará el contrato para la ejecución de los trabajos denominados: **"SERVICIO DE SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO ISO 9001:2008, PARA LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO."**, con la empresa Sistemas Integrados de Consultoría Empresarial y de Negocios, S.C., de acuerdo a los motivos y fundamentos antes señalados.

2.- Notifíquese a la empresa denominada Sistemas Integrados de Consultoría Empresarial y de Negocios, S.C., a través de su representante legal, para que acuda a las oficinas de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco ubicadas en la Avenida Francia No. 1726, de la colonia Moderna, Guadalajara, Jalisco, con la finalidad de que formalice el contrato correspondiente.

**Guadalajara, Jalisco 30 de abril de 2013.**

*"2013, Año del Belisario Domínguez y 190 Aniversario del Nacimiento del Estado Libre y Soberano de Jalisco"*

  
**Ing. Felipe Tito Lugo Arias**  
**Director General**

Vo. Bo.  
  
**Biol. Luis Aceves Martínez**  
**Director de Operación PTAR'S**

*ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ESCRITO DE RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA DENOMINADOS "SERVICIO DE SOPORTE PARA LA ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO ISO 9001:2008.", CON LA EMPRESA DENOMINADA SISTEMAS INTEGRADOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL Y DE NEGOCIOS, S.C.*