

DOP-194/2018  
Dirección de Operación de Plantas de Tratamiento  
Asunto: Aviso de Recepción satisfactoria de Servicios de  
Asesoría para sostenimiento de acreditaciones

Guadalajara, Jalisco; a 03 de Mayo del 2018

Lic. Héctor Manuel Salas Barba  
Director de Administración  
Presente.

Por este medio hago de su conocimiento que a la fecha hemos recibido el informe final de los servicios de Asesoría para el mantenimiento y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad acreditado en ISO 9001 2015 instaurado en las Plantas de tratamiento de aguas residuales a cargo de CEA y la acreditación ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) del Laboratorio CEL a cargo de esta Institución.

Este servicio fue prestado por la Empresa Sistemas Integrados de Consultoría Empresarial y de Negocios, S.C., formalizado mediante el convenio No. CEA-(DA)-DOP-MOD-SERV-ISO 9001:2008 A 2015- PTAR-002/2016 y los Contratos No. CEA-(DA)-DOP-SERV-ISO 9001:2008 A 2015- PTAR-005/2017 y CEA-(DA)-DOP-SERV-ISO 9001:2008 A 2015-PTAR-010/2017.

Se extiende el presente con el fin de hacer de su conocimiento nuestra entera satisfacción de los servicios recibidos y para los fines administrativos a que haya lugar.

Sin más por el momento, me despido de Usted y quedo para cualquier duda o aclaración.

Atentamente



Biol. Luis Aceves Martínez  
Director de Operación de PTAR 's.

C.c.p.- C. José Eduardo Rodríguez Vergara.- Jefe de Adquisiciones.- CEA  
Archivo.

**"2018, Centenario de la Creación del Municipio de Puerto Vallarta y del  
XXX Aniversario del Nuevo Hospital Civil Guadalajara"**

# INFORME TERMINAL DE PROYECTO

## INDICE

1 DATOS GENERALES

2 ACTIVIDADES Y MODIFICACIONES EFECTUADAS

3 RESULTADOS OBTENIDOS

4 COMPARATIVO

5 LIBERACIÓN DE COMPROMISOS

6 NUEVAS PROPUESTAS

7 EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

**DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES  
COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO**

**1. DATOS GENERALES**

**Fecha de Inicio del Proyecto:** 01 de Julio del 2017

**Fecha de Finalización del Proyecto:** 31 de Diciembre del 2017

**Finalidad de la Asesoría:** Servicio de soporte para la administración, actualización, seguimiento y mejora del SGC certificado ISO 9001/17025 en PTAR's, Dirección y Laboratorio.

**Consultor Asignado:** Mtro. Jesús Rivera Novelo.

**2. ACTIVIDADES Y MODIFICACIONES EFECTUADAS**

Las actividades realizadas durante el proceso de consultoría son descritas a continuación, la evolución del proyecto no presentó cambios y/o re - programaciones en las actividades.

<b>Actividades Realizadas</b>
Administración y control de documentos. Asesoría en la elaboración y ajuste de documentos.
Administración y Coordinación de auditorías internas en la Dirección de Operación de la CEA Jalisco.
Asesoría, coordinación y seguimiento de resultados de auditorías internas y de certificación.
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 el despliegue en la implementación del SGC en las plantas certificadas operadas por la CEA Jalisco.
Apoyo en la capacitación y desarrollo del personal para un mejor entendimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Calidad. Desarrollo de Mandos Medios y Auditores Internos en PTAR'S y Laboratorio.
Récorridos en campo (PTAR's) y Laboratorio, para garantizar la implementación del SGC
Soporte y asesoría en la integración de información sobre el estado que guardan la implementación en cada planta de tratamiento y Laboratorio certificado
Sistematizar los indicadores del proceso para las Revisiones Directivas

### 3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos se eniistan a continuación:

- ✓ Se realizó la modificación de documentos, respondiendo a las solicitudes, así como a las propuestas realizadas para mejora de las actividades. (Entre los documentos creados y modificados tanto de la PTAR's así como del laboratorio se encuentran 12 documentos entre manuales, procedimientos y políticas, junto con 104 registros.
- ✓ Se entregaron documentos modificados a las PTAR's, por medio de copias controladas, quedando los documentos actualizados tanto en la red como en plantas.
- ✓ Se dio seguimiento en el mes de Noviembre a las acciones derivadas de la auditoria interna no 10 de las PTAR's llevada a cabo en el mes de mayo. Se dio seguimiento a las acciones derivadas de la auditoria interna del laboratorio, quedando cerradas todas las acciones en el mes de septiembre.
- ✓ El laboratorio recibió su auditoria de evaluación ante la EMA, de forma documental para evaluar al SGC, y de forma presencial para incrementar el número de signatarios del área de microbiología y de muestreo, se dio soporte para la toma de acciones derivada de la evaluación a signatarios. Se aprobaron ambas auditorias ante la EMA.
- ✓ Se actualizo la base de datos de estatus de acciones, donde se indica las acciones abiertas, frecuentemente se dio seguimiento al cierre de ellas.
- ✓ Se realizaron visitas de seguimiento a las PTAR's para resolución de dudas, y organización de desempeño de trabajo.
- ✓ Se actualizaron todos los perfiles de puesto del personal de la Gerencia del Laboratorio, junto con sus capacitaciones recibidas.
- ✓ Se realizaron las revisiones directivas, correspondientes al segundo y tercer trimestre del 2017 del área de PTAR's, y las revisiones directivas del 2016 y 2017 del Laboratorio de Calidad del Agua.
- ✓ Se planearon actividades de capacitación, las cuales se llevaron a cabo conforme el programa de capacitación.

**4. COMPARATIVO**

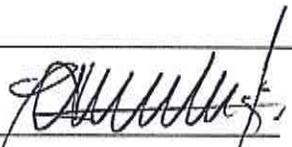
Antes del Proyecto	Después del Proyecto
<b>Administración y control de documentos</b>	
En laboratorio se cuenta con algunos documentos sin respaldo electrónico o protegidos sin clave de acceso.	Se elaboraron y actualizaron los documentos en electrónico y se actualizaron los archivos de Excel para su protección con clave
<b>Administración y coordinación de auditorías Internas</b>	
Falta de seguimiento a cierre de acciones derivadas de hallazgos de auditoría interna.	Se promovió el seguimiento al cierre de hallazgos derivados de auditorías internas en las PTAR's con revisiones periódicas de la Auxiliar de Normatividad.
<b>Asesoría, coordinación y seguimiento de resultados de auditorías internas y de certificación.</b>	
Se evaluó el Sistema de Calidad ante la EMA del Laboratorio de Calidad del Agua, así como evaluación para incremento de Signatarios.	Se levantó y dio seguimiento al hallazgo detectado por la EMA en la evaluación para el incremento de Signatarios, la acción fue cerrada, y No se detectaron No Conformidades para la evaluación documental del SGC.
<b>Apoyo en la capacitación y desarrollo del personal</b>	
<p>No se contaba con actualización en el Laboratorio de: Currículos, organigrama y perfiles de puesto.</p> <p>No se contaba con programa de inducción para personal de nuevo ingreso.</p> <p>Desconocimiento por parte del personal de los cambios aplicados para el cumplimiento a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Se da actualización a todos los currículos del personal incluyendo sus cursos recibidos, se actualiza el organigrama y los perfiles de puesto.</p> <p>Se incluye el programa de inducción a personal nuevo.</p> <p>En PTARs se dio capacitación para la implementación a la Norma ISO 9001:2015, y se entregó el manual actualizado a esta versión</p>
<b>Sistematizar los indicadores del proceso para las revisiones directivas</b>	
Revisiones directivas fuera de tiempo.	Se trabajó con el personal para reducir el tiempo en la elaboración de las revisiones directivas.

**5. LIBERACIÓN DE COMPROMISOS**

Dado que los Objetivos de la Consultoría fueron cubiertos, la comisión Estatal del Agua de Jalisco, libera a R.i.V Consulting (Sistemas Integrados de Consultoría Empresarial y de Negocios, S.C.), de los compromisos y obligaciones adjudicadas por el contrato No. CEA-(DA)-DOP-SERV-ISO 9001:2008 A 2015 - PTAR-010/2017 celebrado con fecha del 25 de Agosto de 2017 para Asesoría, Administración, y aplicación de mejoras en las acreditaciones de ISO 9001:2008 y su transición al ISO 2015 instaurada en la Dirección de Operación de PTARs, las 18 PTARs operadas por CEA y la acreditación de la EMA y la CONAGUA para el laboratorio del CEL.

Así mismo a través de estas líneas firmo de conformidad de que toda la documentación relacionada con el Sistema de Calidad estructurado con ayuda de R.i.V Consulting (Sistemas integrados de consultoría empresarial y de negocios, S.C.) se ha entregado (en originales y en medio electrónico) satisfactoriamente.

**Firma de Conformidad:**

Representante de la organización	
Fecha: <u>5 de enero 2018</u>	Firma: 
Nombre: <u>Biol Luis Aceves Martinez</u>	
Puesto: <u>Director de Operación de PTAR's</u>	

## 6. NUEVAS PROPUESTAS

Debido a nuestro involucramiento en la estructuración y diseño del Sistema de Calidad de la Dirección de Operación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco, proponemos continuar con el desarrollo de los siguientes niveles documentales así como con la implementación del Sistema:

- ✓ Asesoramiento para Auditoría de Re-Certificación en las PTAR's.
- ✓ Capacitación a auditores internos en ISO 9001:2015.
- ✓ Seguimiento en la Actualización de documentos tanto de los que el personal realizó la solicitud de modificación, como los detectados.
- ✓ Seguimiento en el cierre de acciones y nuevas propuestas para hacer efectivas las acciones abiertas.

**7. EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO**

Tema a evaluar	Excelente (10)	Bueno (8)	Regular (6)	Deficiente (4)
Cumplimiento con los resultados planeados	✓			
Claridad de la asesoría y capacitación recibido	✓			
Satisfacción total del proyecto	✓			

MEJORA OBTENIDA POR LA ASESORÍA Y CAPACITACIÓN RECIBIDA:

Cierre de acciones de PTAR's, y acreditación de Laboratorio ante la EMA.

SUGERENCIAS DE MEJORA AL DESPACHO

No aplica

Fecha de Evaluación: 5 de enero 2018

Evaluado por: Biol. Luis Aceves Martinez

Puesto: Div. de Operación de PTAR's

Firma: [Firma manuscrita]

Mtro. Jesús Rivera Novelo

CONSULTOR LIDER ASIGNADO AL PROYECTO