

RESOLUCIÓN QUE SE FORMULA EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1 FRACCIÓN IV Y PENÚLTIMO PÁRRAFO, 13 FRACCIÓN I, DE LA LEY DE ADQUISICIONES Y ENAJENACIONES DEL GOBIERNO 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, PARA CONTRATAR BAJO LA MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN DIRECTA LOS SERVICIOS CONSISTENTES EN "ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO EN 15 (QUINCE) CIUDADES DEL INTERIOR DEL ESTADO"

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

Con la finalidad de poder conocer los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en 15 (quince) ciudades del interior del Estado, mismas que serán definidas por éste Organismo y toda vez que la empresa denominada Berumen Asociados, S.A. de C.V., reúne las condiciones de confiabilidad y especialidad requeridas para contar con la información respectiva, toda vez que dicha empresa se encuentra afiliada (AMAI) además de contar con la certificación ESIMM, (Estándar de Servicio para la investigación de Mercados en México) La Certificación ESIMM ratifica que las empresa asociadas en AMAI están en plena capacidad para cumplir eficientemente y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se les soliciten, lo que pretende alcanzarse mediante el plan de trabajo siguiente:

Objetivo General:

Desarrollar un sistema que permita hacer la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en Jalisco.

Objetivos Específicos:

- Conocer la percepción y opinión que tiene la población del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento del agua en sus municipios.
- Identificar hábitos de consumo y uso de agua potable de la población
- Medir niveles de satisfacción del agua potable respecto a:
 - Calidad de agua
 - Cantidad de agua que reciben
 - Frecuencia con la que se recibe el servicio
 - Calidad del servicio
 - Atención oportuna a reportes
- Explorar la problemática relacionada con el servicio de agua
 - Cortes o disminución del servicio
 - Fugas de agua
- Conocer la cultura que existe sobre el uso racional del agua
- Medir niveles de satisfacción de la población sobre el alcantarillado respecto a:
 - Suficiencia de alcantarillado
 - Funcionamiento del alcantarillado
 - Limpieza de alcantarillas
 - Mantenimiento del alcantarillado



Comisión Estatal del Agua



- Atención oportuna de reportes
- Indagar el nivel de conocimiento y opinión de la población respecto al saneamiento del agua como:
 - Destino del agua que ha sido utilizada
 - Tratamiento de las aguas residuales
 - Percepción sobre la contaminación de aguas superficiales y subterráneas
 - Conciencia que tiene la población respecto a la sustentabilidad del recurso
- Determinar fortalezas y debilidades del servicio que recibe
- Detectar necesidades insatisfechas y áreas de mejoras percibidas
- Identificar el conocimiento y opinión que tiene la población de la CEA.

Metodología:

- Diseño de la investigación

A efecto de crear un sistema de monitoreo de satisfacción del servicio, la empresa denominada Berumen propone la aplicación de una serie semestral, que permita medir las variaciones en los niveles de satisfacción de los usuarios de agua potable en los municipios en los que la CEA, proporciona el servicio. El estudio se aplicará en 15 (quince) ciudades medias del estado a definir con la CEA.

- Diseño de la muestra

En cada municipio se hará una muestra probabilística en la cabecera municipal con base en el marco geoestadístico del INEGI. El marco muestral estará integrado por las AGEB de la cabecera, del cual se seleccionarán de manera aleatoria AGEB, en las que a una tercera etapa se hará la selección de 5 viviendas mediante un salto aleatorio sistemático. Finalmente, en las viviendas seleccionadas se aplicará el cuestionario al jefe de hogar o ama de casa. La vivienda en muestra deberá contar con agua potable.

- Tamaño de muestra:

Se aplicarán 300 (trescientas) entrevistas cara a cara en vivienda. Este tamaño de muestra permite obtener estimaciones con un 95% (noventa y cinco) por ciento de nivel de confianza con un 6% (seis) por ciento de error.

- Cuestionario

El diseño del cuestionario cumplirá los tópicos para el cumplimiento de los objetivos. El instrumento de medición será sometido a revisión de "la CEA" para sus observaciones. Se estima que la aplicación tenga una duración máxima de 10 minutos.

- Trabajo de campo

En cada municipio se harán 02 (dos) equipos formados por 05(cinco) entrevistadores y 1 (un) supervisor. A su vez los supervisores estarán controlados por un coordinador de campo.

- Supervisión

Berumen realiza de manera sistemática la supervisión directa o coincidental, la supervisión posterior y la revisión de cuestionarios.

- Supervisión directa

Berumen establece al menos 15 (quince) por ciento de supervisión directa de los entrevistadores para verificar que el levantamiento se realiza de acuerdo a la metodología planteada, que el personal tiene

el nivel adecuado de conocimientos y habilidades, y que maneja los elementos adecuados para lograr lograr las entrevistas.

- Supervisión posterior

Berumen garantizará al menos el 15 (quince) por ciento de supervisión posterior a los entrevistadores participantes en el levantamiento, revisando el domicilio donde aplicó el cuestionario para corroborar con el informante la aplicación de la misma y validar datos generales.

- Validación y codificación

Por otro lado se hará una revisión del 100% (cien) por ciento de los cuestionarios para verificar el correcto llenado antes de pasarlos a captura. En la validación de información, se revisará la consistencia de la información y la codificación de preguntas abiertas y otras respuestas.

- Captura y procesamiento

La captura de la información se hará mediante un sistema inteligente especial para capturar encuestas, que reduce considerablemente el error humano, denominado CS PRO. Este programa permite la validación de tres tipos diferentes de errores: rangos, secuencia y consistencia interna. Esto asegura únicamente la captura de códigos válidos para cada pregunta; la validación de secuencia permite que se capturen exclusivamente preguntas de acuerdo a los pases y filtros previstos; y en la consistencia se verifica la correspondencia entre respuestas al interior de cada cuestionario.

Para asegurar la calidad de captura, se realiza la recaptura del 20% (veinte) por ciento del material, para lo que el programa realiza un muestreo aleatorio de los folios que pasarán por éste proceso.

- Proceso

El procesamiento de los datos se llevará a cabo utilizando otro paquete especializado que permite una gran dinámica y versatilidad, el SPSS (statistical package for social sciences)

- Informe

Se realizará un informe por municipio y uno comparativo de las principales variables de interés. En el segundo levantamiento el informe será comparativo con el primer levantamiento. La serie permitirá observar los cambios y variaciones en el periodo.

De acuerdo a lo anterior y en atención al oficio número DAM-161/2011, signado por el Director de Apoyo a Municipios, Ing. Salvador Rosas Pelayo, dirigido al Director de Administración, Jorge Alberto Heyser Beltrán, solicitándole la contratación directa de la empresa Berumen Asociados, S.A. de C.V., la cual llevará a cabo la ejecución de un sistema que permita elaborar la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en 15 quince ciudades del interior del Estado mismas que serán definidas por éste Organismo, por lo que con fundamento en lo establecido en los artículos 1 fracción IV, 13 fracción I, de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco, así como del 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, se determina llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa respecto a la adquisición con el carácter de especial de los servicios antes indicados.

II. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El plazo de ejecución para los servicios consistentes en: **"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO EN 15 (QUINCE) CIUDADES DEL INTERIOR DEL**



Comisión Estatal del Agua



ESTADO", será según programa de actividades presentado por "el proveedor" en cuanto al primer levantamiento de marzo al mes de abril de 2012, y del segundo levantamiento del mes de septiembre a octubre de 2012.

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 **\$950,000.00 (novecientos cincuenta mil pesos, 00/100, M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado de **\$152,000.00 (ciento cincuenta y dos mil pesos, 00/100 M.N.)** dando un gran total de **1'102,000.00 (un millón ciento dos mil pesos, 00/100, M.N.) impuesto al valor agregado incluido (IVA)**.

IV. ORIGEN DE LOS RECURSOS

Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, se cuenta con recursos de RP indirectos 2012, apoyo a municipios, número de cuenta [REDACTED]

V. FUNDAMENTACIÓN

Por lo que en atención a lo establecido en los artículos 01 fracción IV y penúltimo párrafo, 13 fracción I, de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco, y artículos 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.

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

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

VI. CONCLUSIONES

1.- Que la Comisión Estatal del Agua de Jalisco celebrará el contrato para la ejecución de los trabajos denominados: **"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**



Comisión Estatal del Agua



EN 15 (QUINCE) CIUDADES DEL INTERIOR DEL ESTADO Con la empresa Berumen Asociados, S.A. de C.V., de acuerdo a los motivos y fundamentos antes señalados.

2.- Notifíquese a la empresa denominada Berumen y Asociados, S.A. de C.V., 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, 01 de febrero de 2012.
"Año de la Equidad entre Mujeres y Hombres"

César L. Coll Carabias
Director General

Va. Bo.

Ing. Salvador Rojas Pelayo
Director de Apoyo a Municipios

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DENOMINADOS "ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO EN 15 (QUINCE) CIUDADES DEL INTERIOR DEL ESTADO", DE LA EMPRESA BERUMEN Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.