

**COMITÉ DE CALIDAD  
MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD**

<b>SESIÓN</b>	ORDINARIA No.1
<b>FECHA</b>	30 de Enero de 2013
<b>HORA</b>	Inició 9:30 hrs. – Terminó 10:30 hrs.
<b>LUGAR</b>	ISRyC

**OBJETIVOS DE LA REUNIÓN**

- 1.- Aprobar el acta de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Aprobar el programa de auditorías internas y el calendario de sesiones del Comité de Calidad 2013.
- 3.- Presentar la nueva estructura orgánica.
- 4.- Presentar y aprobar la Política y Objetivos de Calidad 2013.
- 5.- Formalizar la carta compromiso hacia el personal del Instituto e informar las auditorías de 2012.
- 6.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios y los resultados operativos de las Direcciones Jurídica, Certificaciones y Registro correspondiente al mes de diciembre de 2012.

**AGENDA PROPUESTA PARA LA JUNTA**

- 1.- Pase de lista.
- 2.- Existencia del Quórum legal.
- 3.- Lectura y en su caso aprobación de la orden del día.
- 4.- Aprobación del Acta de la sesión de fecha 13 de Diciembre de 2012.
- 5.- Aprobación del calendario de sesiones ordinarias del Comité de Calidad 2013.
- 6.- Aprobación del Programa de Auditorías Internas 2013.
- 7.- Presentación de la nueva estructura orgánica.
- 8.- Presentación y en su caso aprobación de la Política y Objetivos de Calidad 2013.
- 9.- Formalizar la "Carta Compromiso" 2013 en cada área de trabajo del Instituto.
- 10.- Informe anual de Auditorías 2012.
- 11.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al Cliente del mes de Diciembre de 2012.
- 12.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Diciembre 2012.
- 13.- Asuntos Generales

*[Handwritten signatures and initials in blue ink are scattered across the page, particularly around the agenda items and the bottom right corner.]*



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

**INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS**

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



**ISRYC**  
INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS

**PUNTOS TRATADOS**

No	
1	Pase de lista, encontrándose presentes los 17 integrantes del comité.
2	Existe Quórum legal para llevar a cabo la presente sesión.
3	Se aprueba la orden del día por unanimidad de votos de los presentes.
4	Se aprueba por unanimidad de votos de los presentes la minuta de la sesión anterior.

*[Handwritten signatures in blue ink]*

5. La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los Directores y Subdirectores del Instituto, el calendario de sesiones ordinarias del Comité de Calidad de 2013, por lo que los integrantes del Comité de Calidad aprueban por unanimidad de votos el siguiente calendario.

CALENDARIO DE SESIONES ORDINARIAS DEL COMITÉ DE CALIDAD DE 2013		
No. DE SESIÓN	DÍA	MES
1ª	30	ENERO
2ª	25	FEBRERO
3ª	14	MARZO
4ª	15	ABRIL
5ª	14	MAYO
6ª	14	JUNIO
7ª	15	JULIO
8ª	15	AGOSTO
9ª	13	SEPTIEMBRE
10ª	15	OCTUBRE
11ª	14	NOVIEMBRE
12ª	13	DICIEMBRE

HORARIO EN CADA SESIÓN 9:30 HRS.





6. La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los Integrantes del Comité de Calidad el programa de Auditorías Internas 2013 para su conocimiento y aprobación el cual lo aprueban por unanimidad de votos quedando de la siguiente forma:

No.	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS 2013	Requisito (norma ISO-9001:2000)	Área Funcional	Responsable	I= Interna E= Externa	MES											
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Ver diseño del SGC	Dirección General	Alfredo García Reynoso	E					X								
					I			X						X			
2	Ver diseño del SGC	Dirección de Modernización e Innovación	Graciela Nequis Chávez	E					X								
					I			X						X			
3	Ver diseño del SGC	Dirección de Sistemas y Tecnología	Miguel Angel Olivo Martínez	E					X								
					I			X						X			
4	Ver diseño del SGC	Dirección Jurídica	Lenin Isidro Solano Alvarado	E					X								
					I			X						X			
5	Ver diseño del SGC	Dirección de Certificaciones	Mauricio Alberto Paul Gómez	E					X								
					I			X						X			
6	Ver diseño del SGC	Dirección de Registro	Omar Hernández Pacheco	E					X								
					I			X						X			
7	Ver diseño del SGC	Subdirección de Consulta y Acervo Documental	José Luis González González	E					X								
					I			X						X			
8	Ver diseño del SGC	Subdirección Administrativa	Azucena Durán Gómez	E					X								
					I			X						X			
9	Ver diseño del SGC	Subdirección de Control y Gestión	Armando Aguilar Sotelo	E					X								
					I			X						X			

*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present over the bottom half of the table and below it.]*



**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

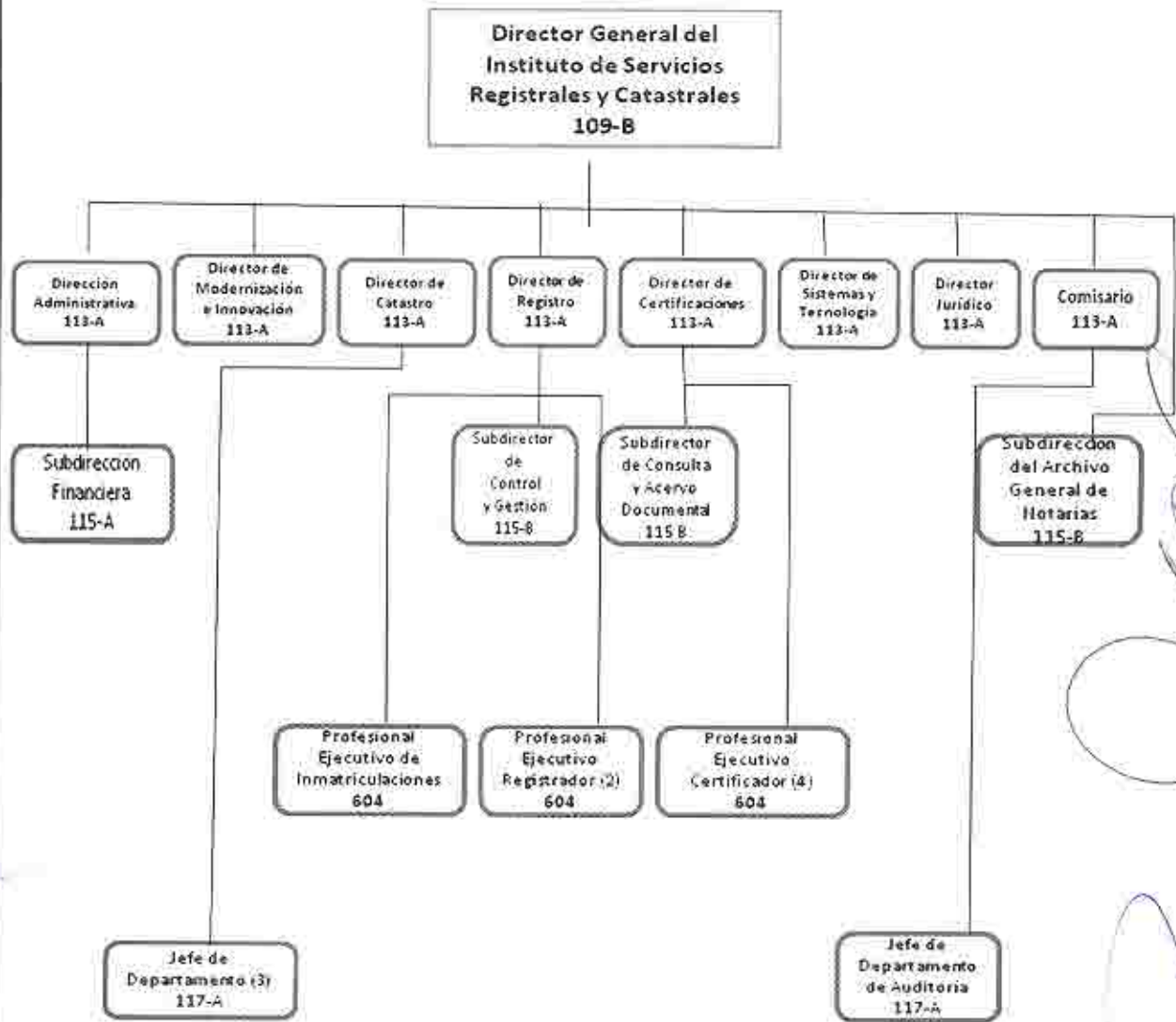
**INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS**

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



**ISRYC**  
INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS

7 El Director General del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales, presenta a los integrantes del Comité de Calidad, la nueva estructura orgánica del Instituto, la cual quedó de la siguiente forma



Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.





8 El Director General del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales, presenta a los integrantes del Comité de Calidad, la Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad 2013, para ello proponen tomar en cuenta los valores de: Honradez, Responsabilidad, Legalidad, Amabilidad, Trabajo en Equipo, Calidad, Transparencia, Lealtad y Vocación de Servicio, para ello proponen y aprueban por unanimidad de votos, la Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad 2013.

**MISIÓN**

"Somos una Institución que tiene por objeto la inscripción de actos jurídicos relativos a la propiedad inmobiliaria, para darles la publicidad que la ley les impone ante terceros y que brinda servicios de asesoría técnica y jurídica a las autoridades municipales en la implementación y gestión de su catastro, contribuyendo a integrar y mantener actualizada la base única catastral del Estado"

**VISIÓN**

"Aspiramos a ser una Institución competitiva y de vanguardia que garantiza el acceso a la inscripción de la propiedad privada inmobiliaria y la certeza jurídica de sus inscripciones, a través de servicios enfocados al usuario, bajo un sistema de gestión de la calidad, con uso de tecnologías modernas y personal humano competente, que coadyuva al desarrollo económico, al fortalecimiento catastral, así como al bienestar de los morelenses."

**Política de Calidad**

"Proporcionar a nuestros usuarios, servicios registrales y catastrales, de manera oportuna, precisa y amable, con pleno respeto a los principios registrales y catastrales, buscando la mejora continua de nuestros procesos a través de sistemas tecnológicos de vanguardia."

**Objetivos de Calidad 2013**

1. Mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.
2. Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios de servicios, para llegar al mes de diciembre de 2013 en el 93 %.
3. Mantener los tiempos de respuesta:
  - ✓ Certificados urgentes mismo día.
  - ✓ Certificados ordinarios 2 días.
  - ✓ Segundo aviso preventivo por internet mismo día.
  - ✓ Segundo aviso preventivo por ventanilla 1 día.
  - ✓ Inscripción de escritura mismo día.
  - ✓ Inscripciones de la Dirección Jurídica 2 días.

Todos contados como días hábiles en promedio
4. Incrementar el porcentaje de certificados urgentes por internet al 70 %
5. Realizar consulta de predios desde visor de vinculación.
6. Identificación y custodia de folios sobre predios con riesgo potencial.
7. Brindar Capacitación a todo el personal de la Institución orientada al desarrollo del capital humano.
8. Mantener las instalaciones dignas para la realización de las actividades inherentes al Instituto, evaluadas a través de Auditorías de A.T.D.

Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present throughout the page, particularly around the list of objectives and at the bottom.

9 El Director General del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales, solicita a los integrantes del Comité de Calidad, reconozcan la labor que ha realizado el personal de cada área del Instituto, por el trabajo que desarrollan y que permitió mejorar la calidad de los servicios del Instituto, para lo cual es importante comprometernos a través del documentos de la "carta compromiso" que cada Director y Subdirector formalizará con su personal

10 La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los Directores y Subdirectores del Instituto, un informe anual de las Auditorías que se realizaron durante el año de 2012, aplicadas al Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de mantener la certificación bajo la Norma ISO: 9001:2008.

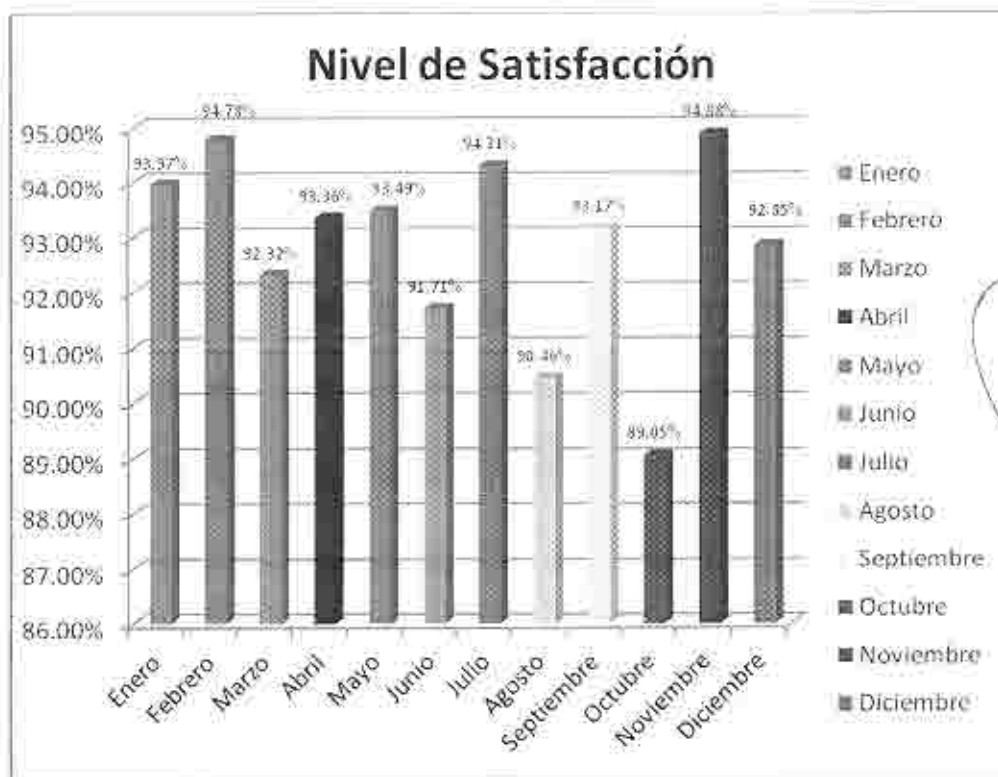
INFORME ANUAL DE AUDITORÍAS 2012				
No	AUDITORIAS		FECHA	OBJETIVO
1	OCI CERT	Auditoria de Mantenimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.	21 y 22 de mayo 2012	Mantener la Certificación al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008
2	CON EL APOYO DE LOS DIRECTORES Y SUBDIRECTORES DEL INSTITUTO	Auditorias Internas	16 / ABRIL / 2012	Actualizar y mejorar los Procedimientos e Instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad.
3	ATD CON EL APOYO DEL PERSONAL DEL INSTITUTO	Áreas de Trabajo Dignas.	25 / enero / 2012 28 / marzo / 2012 3 / mayo / 2012 30 / mayo / 2012 2 / julio / 2012 29 / agosto / 2012 26 / septiembre / 2012 31 / octubre / 2012 27 / noviembre / 2012	Mantener una Cultura de orden y de limpieza en las áreas de trabajo.



11 Se informó el resultado de las 100 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Diciembre de 2012, de las cuales fueron aplicadas por las áreas de Consulta y Acervo Documental, Certificados, Inscripción y Jurídico, obteniendo un nivel de **satisfacción del usuario del 92.85 %** .

Además que el **Objetivo de Calidad de 2012** era de alcanzar el **91 %** de satisfacción de los usuarios pero el resultado de las encuestas proyectaron un incremento, alcanzando en promedio del **92.86 %** de satisfacción, mejorando los servicios y los tiempos de respuesta.

**Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de diciembre 2012**



Las observaciones más comunes realizadas por los usuarios en este mes fueron las de:

- 1.- Excelente atención.
- 2.- Poner estacionamiento.
- 3.- Bajar los costos.



- 12 El Director de Sistemas y Tecnología, hizo la presentación del informe operativo ante el Comité de Calidad sobre los tiempos de respuesta del mes de Diciembre de 2012, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma

ACTOS FIRMADOS DE DICIEMBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	73	242	135	40		490
FED@NET	1240	835	166	24		2265
I33 VENTANILLA	135	97	19	0		251
I33 FED@NET	322	211	232	4		769
JURÍDICO	41	56	39	0		136
CERTIFICADOS	789	1372	988	48		3197
MERCANTILES VENTANILLA	13	47	0	0		60
MERCANTILES FED@NET	6	21	0	0		27
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DE DICIEMBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	1.60	2.14	1.97	1.00		1.68
FED@NET	0.96	0.91	0.77	0.00		0.66
I33 VENTANILLA	0.39	0.36	2.61	0.00		0.84
I33 FED@NET	0.33	0.89	1.26	7.00		2.37
JURÍDICO	1.63	2.98	4.03	0.00		2.16
CERTIFICADOS	2.93	3.38	3.06	1.00		2.59
MERCANTILES VENTANILLA	1.23	1.6	0	0		0.71
MERCANTILES FED@NET	1.67	1.52	0	0.00		0.80
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DE DICIEMBRE DE 2012						
ORDINARIOS	510	805	700	0		2015
URGENTES	229	504	240	48		1021

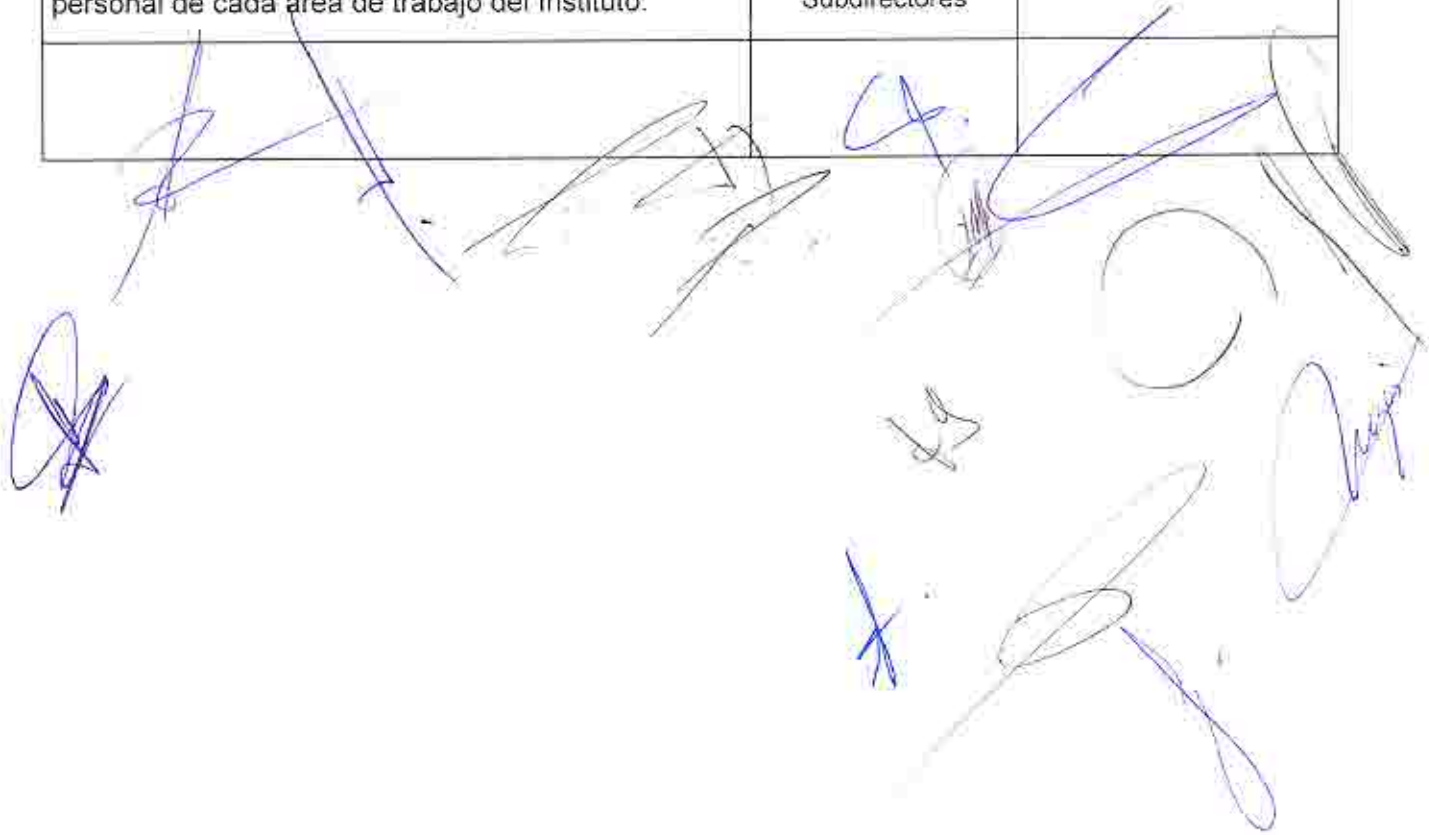
PROMEDIO DE DICIEMBRE DE 2012						
						Promedio Mensual
ORDINARIOS	3.54	4.06	3.07	0.00		2.67
URGENTES	1.31	2.18	2.65	1.00		2.04

- 13 Asuntos Generales

*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink covering the bottom section of the page.]*

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 1ª SESIÓN ORDINARIA**

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Formalizar la "Carta Compromiso" 2013 con el personal de cada área de trabajo del Instituto.	Directores y Subdirectores	Próxima Semana







**MORELOS**  
PODER EJECUTIVO

**INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS**

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



**ISRYC**  
INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS

**ASISTENTES A LA 1ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2013**

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo García Reynoso	Director General	Líder del Proyecto y Presidente del comité	
Graciela Nequis Chávez	Directora de Modernización e Innovación	Representante de la Dirección	
Miguel Ángel Olivo Martínez	Director de Sistemas y Tecnología	Control de Documentos	
Omar Hernández Pacheco	Director de Registro	Integrante del Comité de Calidad	
Mauricio Alberto Paúl Gómez	Director de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Lenin Isidro Solano Alvarado	Director de Jurídico	Integrante del Comité de Calidad	
Azucena Durán Gómez	Subdirectora Administrativa	Integrante del Comité de Calidad	
José Luis González González	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Integrante del Comité de Calidad	
Armando Aguilar Sotelo	Subdirector de Control y Gestión	Integrante del Comité de Calidad	
Rubén Arozarena Rodríguez	Subdirector del Archivo General de Notarías	Integrante del Comité de Calidad	
Mª Teresa González Peralta	Registradora	Integrante del Comité de Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	
Beatriz Alonso Gutiérrez	Registradora	Integrante del Comité de Calidad	
Guillermo Espindola Valle	Certificador	Integrante del Comité de Calidad	
Fabiola Alonso Téllez	Certificadora	Integrante del Comité de Calidad	
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	
Alberto Vázquez Sánchez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	