

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

<b>SESIÓN</b>	ORDINARIA No.3
<b>FECHA</b>	20 de Marzo de 2013
<b>HORA</b>	Inició 10:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
<b>LUGAR</b>	ISRyC

**OBJETIVOS DE LA REUNION**

- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Informar sobre el desarrollo de los Talleres para la Modernización de los Catastros Municipales, de la auditoría de ATD.
- 3.- Presentar propuestas de mejora a los procedimientos de cada área del Instituto.
- 4.- 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 febrero de 2013.

**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 25 de Febrero de 2013.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Informar sobre el ciclo de Talleres "Para la Modernización de Catastros Municipales" en el tema la "Revisión del Modelo de Reglamento de Catastro para los municipios del Estado de Morelos."
- 7.- Informar los resultados de la auditoría de ATD.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al Cliente del mes de Febrero de 2013.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Febrero de 2013.
- 10.- Propuesta de Mejora de cada área.
- 11.- Asuntos Generales.



**PUNTOS TRATADOS**

No										
1	Pase de lista, encontrándose presentes 14 de 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.									
5	Presentación de los acuerdos de la sesión anterior. <table border="1" data-bbox="347 696 1422 929" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR</th> <th>CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Proponer a una persona de su área, para que integre el grupo de auditores de ATD del Instituto.</td> <td>Se cumplió</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Entregar al área de Modernización e Innovación sus necesidades de mobiliario y equipos de computo.</td> <td>Se cumplió</td> </tr> </tbody> </table>	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO	1	Proponer a una persona de su área, para que integre el grupo de auditores de ATD del Instituto.	Se cumplió	2	Entregar al área de Modernización e Innovación sus necesidades de mobiliario y equipos de computo.	Se cumplió
ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO								
1	Proponer a una persona de su área, para que integre el grupo de auditores de ATD del Instituto.	Se cumplió								
2	Entregar al área de Modernización e Innovación sus necesidades de mobiliario y equipos de computo.	Se cumplió								
6	La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de Calidad que la Secretaría de Gobierno del Estado y el Instituto de Servicios Registrales y Catastrales del Estado de Morelos en colaboración con el IDEFOMM y la Dirección General de Atención a Municipios, realizan un ciclo de Talleres "para la Modernización de Catastros Municipales" y que el día 13 de marzo de 2013 se desarrolló el tema de Revisión del Modelos de Reglamento de Catastro para los Municipios del estado de Morelos.									

*[Handwritten signatures and marks in blue ink are present below the table, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]*



7. La C. Azucena Durán Gómez Subdirectora Administrativa, informa que el día 28 de Febrero de 2013 se realizó la 1ª Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas, con el propósito de mejorar la cultura de orden y limpieza, así mismo presenta el resultado y el lugar que ocupan las áreas del Instituto.

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
AREA	1ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
DIR. DE REGISTRO	10.00	1 LUGAR
DIR. JURIDICA	10.00	1 LUGAR
DIR. DE CERTIFICACIONES	9.95	2 LUGAR
SUB. DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	9.89	3 LUGAR
SUB. DE CONTROL Y GESTION	9.82	4 LUGAR
ARCHIVO DE NOTARIAS	9.82	4 LUGAR
FEDANET	9.81	5 LUGAR
DIR. DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9.77	6 LUGAR
FOLIOS	9.77	6 LUGAR
MODERNIZACION E INNOVACIÓN	9.75	7 LUGAR
DIR. GRAL. Y SUB. ADMINISTRATIVA	9.72	8 LUGAR
INMATRICULACIONES	9.58	9 LUGAR

*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present below the table and around the page.]*

8. Se informó el resultado de las 99 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Febrero de 2013, 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 92.52 %**.

**Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de febrero 2013**



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

- 1.- El trato es amable y muy profesional.
- 2.- Son caros los trámites.
- 3.- No hay donde estacionarse.

- 9 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 Febrero de 2013, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

ACTOS FIRMADOS DE FEBRERO DE 2013						TOTAL DE ACTOS
Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5		
INSCRIPCION (VENTANILLA)	299	105	100	342		846
FED@NET	984	865	733	752		3334
I33 VENTANILLA	112	42	90	47		291
I33 FED@NET	357	349	244	211		1161
JURIDICO	47	51	48	26		172
CERTIFICADOS	646	508	501	480		2135
MERCANTILES VENTANILLA	22	24	39	14		99
MERCANTILES FED@NET	5	17	14	12		48
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE FEBRERO DE 2013						Promedio Mensual
Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5		
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.12	1.90	1.46	0.80		1.07
FED@NET	0.43	0.50	0.63	0.35		0.48
I33 VENTANILLA	0.47	0.31	1.02	1.66		0.87
I33 FED@NET	0.16	1.28	0.39	0.18		0.50
JURIDICO	2.63	18.54	3.06	2.08		6.58
CERTIFICADOS	2.81	2.99	2.92	4.06		3.20
MERCANTILES VENTANILLA	0.32	0.79	0.44	0.71		0.57
MERCANTILES FED@NET	0.00	0.41	0.21	0.42		0.26
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DE FEBRERO DE 2013						TOTAL DE ACTOS
ORDINARIOS	URGENTES					
ORDINARIOS	467	360	307	365		1499
URGENTES	176	136	171	111		594

PROMEDIO DEL MES DE FEBRERO DE 2013						Promedio Mensual
ORDINARIOS	URGENTES					
ORDINARIOS	2.56	3.29	3.86	4.84		4.85
URGENTES	3.19	2.12	1.08	1.50		2.35

- 10 El Director General solicita a los Integrantes de Calidad que realicen propuestas de Mejora de sus áreas de trabajo para mejorar los procedimientos en el Manual de Calidad indicando el grado de avance y el tiempo de cumplimiento.



**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  
www.isryc.gob.mx

11	Asuntos Generales
----	-------------------

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 3ª SESIÓN ORDINARIA		
Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Presentar propuestas de mejora a los procedimientos del Manual de Calidad.	Integrantes del Comité de Calidad	Próxima Sesión
		



**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 3ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2013**

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo Garcia 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	Faltó
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 Notarias	Integrante del Comité de Calidad	Faltó
Ma. Teresa González Peralta	Registradora	Integrante del Comité de Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Certificador	Integrante del Comité de Calidad	Faltó
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	 permiso
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	
Alberto Vázquez Sánchez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	