

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

| | |
|---------------|---------------------------------------|
| SESIÓN | ORDINARIA No.4 |
| FECHA | 18 de Abril de 2013 |
| HORA | Inició 10:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs |
| LUGAR | ISRYC |

OBJETIVOS DE LA REUNION

- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Informar el resultado de la auditoría Interna y la de ATD.
- 3.- Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora y al Producto No Conforme.
- 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 marzo 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 20 de Marzo de 2013.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Presentar el resultado de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.- Seguimiento del Producto No Conforme.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al Cliente del mes de Marzo de 2013.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Marzo de 2013.
- 10.- Seguimiento de los Proyectos de Mejora de cada área.
- 11.- Asuntos Generales.



MORELOS
 GOBIERNO DEL ESTADO

**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 13 de los 17 integrantes del comité. |
| 2 | Existe Quórum legal para llevar a cabo la presente sesión. |
| 3 | Se modifica y 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. |

| ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR | | CUMPLIMIENTO |
|--------------------------------|---|--------------|
| 1 | Presentar Proyectos de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. | Pendiente |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



MORELOS
ESTADO LIBRE Y SOBERANO

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

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MORELOS

| 6 La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de Calidad el resultado de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad realizada los días 15 y 17 de abril de 2013, quedando de la siguiente forma: | | | |
|--|--|-------------------|--|
| No. | Requisito ISO 9001:2008 | Concepto Revisado | Resultado de la Revisión |
| Dirección de Modernización e Innovación | | | |
| 1 | 4.2.4 Control de los Registros 8.5.2 y 8.5.3 Acciones preventivas y correctivas | 0 | En las evidencias del procedimiento PR-DMI-01 Acciones Correctivas y Preventivas del año 2013, se encontró que en la solicitud de acción correctiva identificada con el número 01/13, de fecha 28 de febrero de 2013, levantadas por la comisión de ATD, no es congruente el hallazgo declarado con las observaciones registrada en el apartado de evaluación de las acciones tomadas. |
| Dirección de Jurídica | | | |
| 2 | 7.5.4 Propiedad del cliente | 0 | Se encontró que el archivero en donde se resguardan los oficios sellados de Contestación de informes de Autoridad (IT-DJ-04) no estaba bajo llave en el transcurso de la jornada laboral. |
| Dirección de Sistemas y Tecnologías. | | | |
| 3 | 4.2.4 Control de los registros | 0 | Faltó de actualizar en el MAC y en algunos documentos la nueva imagen del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales se observa un avance si n embargo aún faltan documentos por actualizar |
| Subdirección Administrativa | | | |
| 4 | 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo | 0 | Se encontró evidencia de que no se ha dado mantenimiento al edificio nuevo respecto a las lozetas desprendidas, y se mostraron oficios en donde se manifiesta que por falta de presupuesto no se ha atendido esta situación. |
| Subdirección de Control y Gestión | | | |
| 5 | 8.3 Control del Producto No Conforme | 0 | Se encontró evidencia de que se utilizó un formato anterior en la documentación del Producto No Conforme identificado con el número de control 226 del 2 de abril del 2013. |
| Direcciones de Certificaciones | | | |
| 6 | 4.2.3 Control de los documentos. 4.2.4 Control de los registros | 0 | Se encontró que falta testar algunos espacios en la libreta de control de certificados de inexistencia de registros del día 20 de septiembre de 2012. Validar si son necesarios estos espacios o testarlos. |
| Dirección de Registro | | | |
| 7 | | | No se encontró ninguna observación o no conformidad. |
| Subdirección de Consulta y Acervo Documental | | | |
| 8 | | | No se encontró ninguna observación o no conformidad |
| Dirección General | | | |
| 9 | | | No se encontró ninguna observación o no conformidad |
| CONCLUSIONES | | | |
| Se auditaron todos los procesos clave y de apoyo de las direcciones y subdirecciones del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales del Estado de Morelos y no se encontraron más hallazgos. Es importante hacer notar que ningún auditor revisó su propia área. Equipo Auditor: EQUIPO 1. Alfredo García Reynoso, Armando Aguilar y José Luis González González. EQUIPO 2. Miguel Olivo, Omar Hernández y Azucena Durán Auditor Líder: Graciela Nequis Chávez. Asesor de Apoyo: Ing. Silvia Cremades Campos, Ing. Miguel Martínez García | | | |
| Fecha de realización de la auditoría Interna 15 y 17 de abril del 2013. Fecha y lugar de presentación de este reporte: 18 de abril del 2013, en la Reunión de Comité de Calidad, Sala de Juntas del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales del Estado de Morelos. | | | |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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

| | |
|---|--|
| | <p>Esta Auditoría Interna se desarrolló con el apoyo de la Ing. Silvia Cremades Campos, consultor en el Sistema de Gestión de la Calidad de este Instituto, la cual propone a este Comité de Calidad, se reduzcan los integrantes del comité y que sólo lo formen los Directores y Subdirectores, esta propuesta se aprobó por unanimidad de votos por los integrantes de dicho Comité y que a partir de esta fecha lo formarán los Directores y Subdirectores de este Instituto.</p> |
| 7 | <p>La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de Calidad, que en cumplimiento al requisito 8.3 sobre el Control del Producto No Conforme de la Norma Internacional ISO 9001:2008, solicita se identifiquen y controlen el Producto No Conforme, para que lo reporten a esta Dirección de Modernización e Innovación, para darle el seguimiento apropiado y mantener los registros de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> |



8 Se informó el resultado de las 99 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Marzo 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 95.20 %**.

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de marzo 2013



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

- 1.- Excelente atención del personal.
- 2.- Papel higiénico en el baño.
- 3.- Estacionamiento para usuarios.

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

| ACTOS FIRMADOS DE MARZO DE 2013 | | | | | | |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------|
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 | TOTAL DE ACTOS |
| INSCRIPCION (VENTANILLA) | 344 | 89 | 44 | 67 | | 544 |
| FED@NET | 637 | 629 | 724 | 776 | | 2766 |
| I33 VENTANILLA | 53 | 215 | 82 | 99 | | 449 |
| I33 FED@NET | 245 | 432 | 194 | 260 | | 1131 |
| JURIDICO | 51 | 48 | 14 | 29 | | 142 |
| CERTIFICADOS | 708 | 433 | 530 | 559 | | 2230 |
| MERCANTILES VENTANILLA | 21 | 51 | 26 | 21 | | 119 |
| MERCANTILES FED@NET | 13 | 32 | 10 | 16 | | 71 |
| PERSONAS MORALES VENTANILLA | | | | | | 0 |
| PERSONAS MORALES FED@NET | | | | | | 0 |

| PROMEDIO DEL MES DE MARZO DE 2013 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 | Promedio Mensual |
| INSCRIPCION (VENTANILLA) | 2.99 | 1.71 | 1.14 | 1.48 | | 1.83 |
| FED@NET | 0.65 | 0.70 | 0.61 | 0.40 | | 0.59 |
| I33 VENTANILLA | 0.17 | 0.33 | 0.07 | 0.00 | | 0.14 |
| I33 FED@NET | 0.78 | 1.25 | 0.45 | 0.61 | | 0.77 |
| JURIDICO | 1.82 | 2.21 | 2.23 | 2.86 | | 2.28 |
| CERTIFICADOS | 4.25 | 3.18 | 4.64 | 4.03 | | 4.03 |
| MERCANTILES VENTANILLA | 0.48 | 2.51 | 1.31 | 1.57 | | 1.47 |
| MERCANTILES FED@NET | 0.15 | 0.66 | 0.4 | 0.31 | | 0.38 |
| PERSONAS MORALES VENTANILLA | | | | | | 0.00 |
| PERSONAS MORALES FED@NET | | | | | | 0.00 |

| ACTOS FIRMADOS DE MARZO DE 2013 | | | | | | |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------|
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 | TOTAL DE ACTOS |
| ORDINARIOS | 565 | 312 | 445 | 422 | | 1744 |
| URGENTES | 133 | 86 | 79 | 131 | | 429 |

| PROMEDIO DEL MES DE MARZO DE 2013 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------|
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 | Promedio Mensual |
| ORDINARIOS | 4.75 | 3.54 | 5.00 | 4.45 | | 5.55 |
| URGENTES | 2.05 | 2.16 | 2.73 | 2.69 | | 3.08 |









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

| | |
|----|--|
| 10 | El Director General solicita a los Integrantes de Calidad para que realicen sus proyectos de Mejora indicando el tiempo de cumplimiento y el grado de avance, con el propósito de mejorar el funcionamiento de los procedimientos en cada área, estableciendo de esta forma la mejora continua a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. |
| 11 | Asuntos Generales |

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 4ª SESIÓN ORDINARIA

| Compromisos | Responsables del áreas | Fecha de conclusión |
|---|-----------------------------------|---------------------|
| Presentar Proyectos de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. | Integrantes del Comité de Calidad | Próxima Semana |
| | | |

67



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 4ª 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 | Encargado del Despacho de la Dirección de Certificaciones | Integrante del Comité de Calidad | |
| Alberto Vázquez Sánchez | Encargado del Despacho de la Dirección de Registro | Integrante del Comité de Calidad | |
| Lenin Isidro Solano Alvarado | Director de Jurídico | Integrante del Comité de Calidad | |
| Carla Lucía Palermo González | Directora de Catastro | Integrante del Comité de Calidad | |
| Azucena Durán Gómez | Subdirectora Administrativa | Integrante del Comité de Calidad | Faltó |
| 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 | |