



CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

COMITÉ DE CALIDAD MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.11
FECHA	27 de Noviembre de 2014
HORA	Inició 10:00:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta y revisar los acuerdos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Presentar resultados de auditoría de ATD y reporte de la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios, y los resultados operativos de tiempos de respuesta, correspondientes al mes de octubre de 2014.

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 16 de Octubre de 2014.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Informar los resultados de la auditoría de ATD.
- 7.- Reporte de la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente del mes de Octubre de 2014.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del

mes de Octubre de 2014.

10.- Asuntos Generales





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

1	Pase de lista, encontrándose presentes los 13 integrantes del comité.							
2	Existe	Quór	rum legal para llevar a cabo la presente sesión.					
3	Se apr	ueba	la orden del día por unanimidad de votos de los presentes.					
4	Se apr	ueba	por unanimidad de votos de los presentes la minuta de la sesión a	anterior.				
5								
	1							
			ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO				
		1	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR Participar en la actualización y selección de Auditores Internos.	CUMPLIMIENTO Se cumplió				

l/X

1









CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que los días 28 de octubre y 25 de noviembre de 2014, se realizaron la 9ª y 10ª Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas con el propósito de mejorar la cultura de orden y limpieza, así mismo presenta el resultado de las áreas del Instituto.

RESULTADOS DE LA 9ª Y 10ª AUDITORÍA "ATD"

Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas					
ÁREAS	9ª "ATD"	10 ^a "atd"			
DIRECCIÓN GENERAL	10				
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	7				
Dirección Genera y Dirección Administrativa		9			
Dirección de Modernización e Innovación	10	8			
Dirección de Sistemas y Tecnología	9	9			
DIRECCIÓN JURÍDICA	8				
Dirección y Jurídica Inmatriculaciones		9			
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	9	9			
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9	8			
FEDANET.	9	7			
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA ACERVO DOCUMENTAL	8	9			
SUBDIRECCIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DE NOTARÍAS	8	8			
Subdirección de Control y Gestión.	6	9			
INMATRICULACIONES	9				
Folios.	9	9			
Coordinación de Catastro.	8	9			
PROMEDIO GENERAL	8.50	8.58			



EX

den





ISRYC

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES
BEL ESTADO DE MODELLOS

SERVICIOS PROPERTIMANES Y CATASTRALES PORTO PORTO PROPERTIMANO PROPE

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

La Directora de Modernización e Innovación presenta a los integrantes del Comité de Calidad, el reporte de la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, en el que indica la importancia de documentar, implementar y mantener la mejora continua en los procedimientos de acuerdo a lo establecido a la Norma ISO 9001:2008, así mismo informa que se realizaron reuniones de trabajo con el personal del Instituto desarrolladas en cuatro sesiones con los siguientes temas: 1ª sesión Misión y Visión, Objetivos y Políticas de Calidad, Revisión de códigos formatos y registros. 2ª sesión revisión de procedimientos por áreas. 3ª sesión Proyectos de Mejora, Acción Correctiva, Acción Preventiva, Control de Producto No. Conforme. 4ª sesión Auditorías Internas, Resultados de Auditorías la. sesión Se revisó el objetivo fundamental de los servicios que ofrece el Instituto, qué hacemos (los servicios que ofrecemos), cómo lo hacemos (qué procesos seguimos) y para quién lo hacemos (a qué clientes nos dirigimos). Misión, Visión, Misión y Visión Objetivos y Políticas de especificas de Calidad del cada área Intituto Estatuto Orgánico del Instituto



INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES





2a. sesión

- Se analizó la metodología para el desarrollo de los procedimientos y de los instructivos
- El propósito identificar, analizar y comprender como están estructurados cada uno de ellos.
- Un procedimiento se presenta a través de un diagrama de flujo:





- Revisión de formatos: Proyectos de Mejora, Acción correctiva, Acción preventiva y Control del Producto No Conforme.
- Propósito que la información que se pide en cada formato, sea requisitada de manera clara.







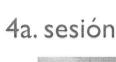








CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008





- Se informóque la auditoría verifica que el Sistema de Gestión de la Calidad esté siendo implantado de manera efectiva, asegurando su objetividad e imparcialidad
- Debido al resultado de la auditoría, realizar acciones de prevención o corrección para solventar observaciones o no conformidades.

Comentarios

Los participantes observaron que en la Visión del Instituto no aparece mencionado lo relacionada a "comercio" además en la parte de Catastro por qué dice base única catastral del estado luego entonces donde queda base registral, en la misma visión no es claro cuando dice aspiramos no define hasta que fecha si es para el 2015 o 2018.

En el estatuto orgánico establece las funciones que en algunos casos son diferentes a las que se realizan.

Los participantes proponen que se realicen otras reuniones de trabajo a fin de fortalecer más el Sistema de Gestión de la Calidad.

78

~

and





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

8 Se informó el resultado de las 60 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de Octubre de 2014, de las cuales fueron aplicadas por la Subdirección de Control y Gestión, y Subdirección del Archivo General de Notarías para evaluar las áreas de: Informes, Cajas, Ventanilla de Ingresos, Trámite, Ventanilla de Entrega e Instalaciones resultando un nivel de satisfacción del usuario del 96.26 %.

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de octubre 2014



La observación más común realizada por los usuarios en este mes fue la de:

Excelente atención y buen trato

and





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

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 Octubre de 2014, de las áreas de Inscripción, Fed@net,
	Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

	ACTOS	FIRMADOS	DEL MES	DE OCTUB	RE 2014	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE
INSCRIPCION (VENTANILLA)	43	129	120	80	155	527
FED@NET	223	364	525	637	413	2162
133 VENTANILLA	16	31	29	54	49	179
I33 FED@NET	175	363	224	275	330	1367
JURÍDICO	30	34	36	37	46	183
CERTIFICADOS	261	515	468	1104	317	2665
CERTIFICADOS FED@NET	143	306	178	269	207	1103
MERCANTILES VENTANILLA	24	31	19	23	13	110
MERCANTILES FED@NET	0	42	5	6	5	58
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0
	PRO	VIEDIO DEL	MES DE O	CTUBRE DE	E 2014	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedic Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.19	0.53	0.78	0.28	0.19	0.36
FED@NET	0.78	0.91	0.44	0.86	0.46	0.60
133 VENTANILLA	1.06	0.16	0.50	0.40	0.29	0.42
I33 FED@NET	0.67	0.42	0.26	0.52	0.47	0.37
JURÍDICO	0.76	1.09	1.69	0.58	1.53	0.82
CERTIFICADOS	1.47	1.90	2.14	7.55	2.09	2.61
MERCANTILES VENTANILLA	0.00	0.13	0.89	0.83	0.46	0.37
WENCANTILES VENTANILEA		0.79	0	0.83	0	0.32
MERCANTILES FED@NET	0.00	0.75				
	0.00	0.70				0.00

PARTICULAR	119	180	135	177	136	747
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	111	326	311	842	178	1768

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2014

PARTICULAR	1.07	0.85	1.26	1.60	1.1
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	2.32	2.51	2.56	9.28	2.88

Promedio Mensual 1.28 5.19

10 Asuntos Generales

29

aut

MAN





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

ASISTENTES A LA 11ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2014

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo García Reynoso	Director General	Líder del Proyecto y Presidente del comité	May .
Graciela Nequis Chávez	Directora de Modernización e Innovación	Representante de la Dirección	In Magist
Miguel Ángel Olivo Martínez	Director de Sistemas y Tecnología	Control de Documentos	
Carla Lucia Palermo González	Coordinadora de Catastro	Integrante del Comité de Calidad	2900 an
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de Calidad	An was
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de Calidad	#
Norma Parra Chavero	Directora Jurídica	Integrante del Comité de Calidad	Att
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Director de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de Calidad	Faltó
José Luís González González.	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Integrante del Comité de Calidad	will
Armando Aguilar Sotelo	Subdirector de Control y Gestión	Integrante del Comité de Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	
Juan José H. Díaz Gómez	Profesional Ejecutivo Certificador	Integrante del Comité de Calidad	Sept. 1