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

COMITÉ DE LA CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.1
FECHA	25 de Enero de 2017
HORA	Inició 10:30:00 hrs. – Terminó 12:00 hrs.
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

1.- Aprobar la orden del día y el acta de la sesión anterior del Comité de la Calidad así como revisar los acuerdos de la sesión anterior.
2.- Presentar y en su caso aprobar la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2017 y el programa de auditorías internas.
3.- Informar el resultado de evaluación de la encuesta de satisfacción de los servicios, y los resultados operativos de tiempos de respuesta, correspondientes al mes de diciembre de 2016.
4.- Presentar avance de certificados por internet, vinculación de la lista de folios y consulta de predios desde el visor de vinculación.
5.- Informar el avance de capacitación del personal, los resultados de auditoría ATD así como del empleado del mes.

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 21 de Diciembre de 2016.
5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
6.- ***Objetivo de la Calidad No.1 Mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.***
   a).- Presentar y en su caso aprobar la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2017.
   b).- Aprobación del Programa de Auditorías Internas.
   c).- Cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.
7.- ***Objetivo de la Calidad No.2 Mantener una aceptación de nuestros usuarios del 93% al mes de diciembre de 2016.***
   Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico, Consulta y del Archivo de Notarías del mes de Diciembre de 2016.
8. - ***Objetivo de la Calidad No.3 Mantener los tiempos de respuesta.***
   Presentación de los Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Diciembre de 2016.
9.- ***Objetivo de la Calidad No. 4 Incrementar el porcentaje de certificados por internet al 75%.***
   Avance del porcentaje de certificados por Internet.
10.-***Objetivo de la Calidad No. 5*** **Vincular 12 000 folios durante el año 2016**
   Presentar el avance de vinculación de la lista de folios.
11.- ***Objetivo de la Calidad No. 6 Realizar consulta de predios desde el visor de vinculación.***
   Realizar Consulta de predios desde el visor de vinculación.
12.- ***Objetivo de la Calidad No. 7 Brindar al personal del Instituto, capacitación jurídica, tecnológica y orientada al desarrollo de capital humano.***
   Informar el avance de capacitación que se brinda al personal del Instituto.
13.- ***Objetivo de la Calidad No. 8 Mantener las Instalaciones dignas y evaluadas a través de la auditoria A.T.D.***
   Informar los resultados de la auditoría A.T.D. y presentar el empleado del mes designado por cada área del Instituto.
14.- Asuntos Generales.

No	PUNTOS TRATADOS
1	Pase de lista, encontrándose presentes 11 de los 12 integrantes del comité.
2	Existe Quórum legal para llevar a cabo la presente sesión, por lo cual se declara legalmente instalada la 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	Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.

Acuerdos de la sesión anterior	Responsable (s)	Cumplió
Invitar al personal de cajas a las reuniones de representantes de área que realiza la Dirección Administrativa.	Dirección Administrativa	Se cumplió
Realizar visita a los notarios 01 de Jojutla, 01 de Puente de Ixtla y la 10 de Cuernavaca para invitarles a que realicen sus trámites por internet	Subdirector del Archivo General de Notarias Director de Sistemas y Tecnología	Se cumplió

6 **Objetivo de la Calidad No.1 Mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008**.

a).- Presentar y en su caso aprobar la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2017.

El Director General presenta para su aprobación la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2017, los cuales fueron aprobados por unanimidad de votos por los integrantes del Comité de la Calidad.

MISIÓN

Brindar servicios de Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Archivo General de Notarías y mantener actualizado el Sistema de Información Catastral del Estado de Morelos.

VISIÓN

Ser una Institución que brinda servicios registrales, notariales y catastrales, bajo un sistema de gestión de la calidad, con tecnologías modernas y personal competente, que coadyuve al desarrollo económico del estado.

POLITÍCA DE LA CALIDAD

Proporcionar a nuestros usuarios servicios Registrales, Catastrales y del Archivo General de Notarías, de manera oportuna, precisa y amable, con apego a la legalidad; buscando la mejora continua de nuestros procesos a través de sistemas tecnológicos de vanguardia.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2017

1.-Certificar *nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.*

2.- Mantener una aceptación de nuestros usuarios del 94%, al mes de diciembre de 2017.

3.- Mantener los tiempos de respuesta.

a).- Certificados por Internet, el mismo día.

b).- Certificados informativos, 1 día y con aviso preventivo por ventanilla, 3 días.

c).- Segundo aviso preventivo por internet y ventanilla el mismo día.

d).- Inscripción de escrituras por internet y ventanilla el mismo día.

e).- Inscripciones de la Dirección Jurídica, 2 días.

f) Emisión de copias certificadas de los protocolos notariales 3 días

g) Elaboración y entrega de informes de testamentos 3 días.

Los tiempos de respuesta, son días en promedio.

4.- Vincular el 85 % de 20,000 folios con clave catastral en SIGER.

5.- Emitir avalúos al tercer día una vez realizada la inspección.

6.- Disminuir errores de captura en base de datos Siger.

7.- Incrementar el porcentaje de certificados por internet al 78% al mes de diciembre.

8.- Implementar el Siger 2.0 en inmobiliario de propiedad.

9.- Incrementar el número de pagos por internet por parte de notarios públicos.

10.- Brindar al personal del Instituto, capacitación jurídica, tecnológica y orientada al desarrollo de capital humano.

11.- Mantener las Instalaciones dignas y evaluadas a través de la auditoria A.T.D. con un porcentaje del 85 %.

Medición y Análisis.

Se actualiza la Misión, Visión, Política y los Objetivos de la Calidad para implementar acciones de mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto.

El Sistema de Gestión de la Calidad se basa en principios como la mejora continua y sus objetivos se centran en la calidad de los servicios.

b).- Aprobación del Programa de Auditorías Internas.

La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, el Programa de Auditorías Internas, el cual es aprobado por unanimidad de votos.

FECHA: 25 de enero de 2017

No.	Requisito (norma ISO-9001:2008)	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		E					X						X	
				I			X							X		
2	Ver diseño del SGC.	Dirección de Modernización e Innovación		E					X						X	
				I			X							X		
3	Ver diseño del SGC.	Dirección de Sistemas y Tecnología		E					X						X	
				I			X							X		
4	Ver diseño del SGC.	Dirección Jurídica		E					X						X	
				I			X							X		
5	Ver diseño del SGC.	Dirección de Certificaciones		E					X						X	
				I			X							X		
6	Ver diseño del SGC.	Dirección de Registro		E					X						X	
				I			X							X		
7	Ver diseño del SGC.	Subdirección de Consulta y Acervo Documental		E					X						X	
				I			X							X		
8	Ver diseño del SGC.	Dirección Administrativa		E					X						X	
				I			X							X		
9	Ver diseño del SGC.	Subdirección de Control y Gestión		E					X						X	
				I			X							X		
10	Ver diseño del SGC.	Coordinación de Catastro		E					X						X	
				I			X							X		
11	Ver diseño del SGC.	Subdirección del Archivo General de Notarías		E					X						X	
				I			X							X		

c).- Cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.

La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, que los Objetivos de la Calidad implementados en las diferentes áreas del Instituto en 2016, se cumplieron a excepción del Objetivo No. 6 que indica realizar consulta de predios desde el visor de vinculación siendo por mantenimiento al sistema.

1.- *Mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.*

2.- Mantener una aceptación de nuestros usuarios del 93%, al mes de diciembre de 2016.

3.- Mantener los tiempos de respuesta.

a).- Certificados por Internet, el mismo día.

b).- Certificados informativos, 1 día y con aviso preventivo por ventanilla, 3 días.

c).- Segundo aviso preventivo por internet y ventanilla el mismo día.

d).- Inscripción de escrituras por internet y ventanilla el mismo día.

e).- Inscripciones de la Dirección Jurídica, 2 días.

f) Emisión de copias certificadas de los protocolos notariales 3 días

g) Elaboración y entrega de informes de testamentos 3 días.

Los tiempos de respuesta, son días en promedio.

4.- Incrementar el porcentaje de certificados por internet al 75%.

5.- Vincular 12 000 folios durante el año 2016.

6.- Realizar consulta de predios desde el visor de vinculación.

7.- Brindar al personal del Instituto, capacitación jurídica, tecnológica y orientada al desarrollo de capital humano.

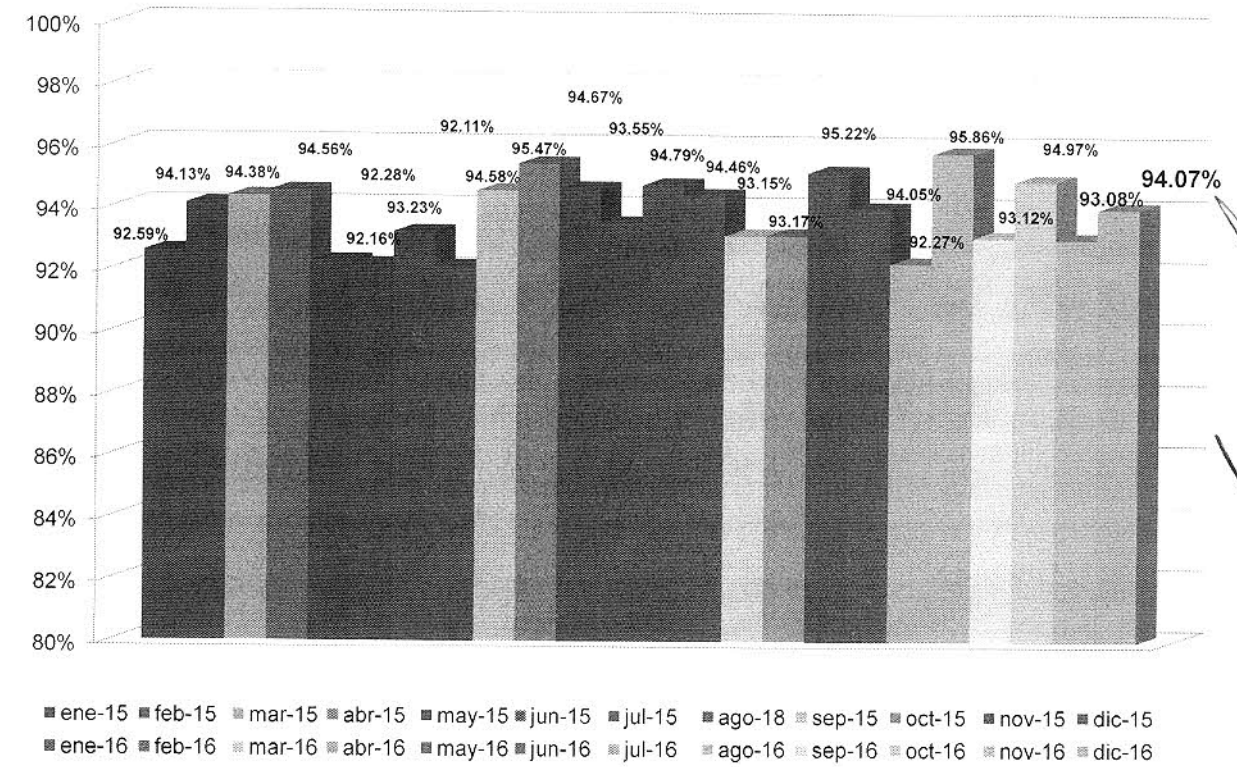
8.- Mantener las Instalaciones dignas y evaluadas a través de la auditoria A.T.D.

7 ***Objetivo de la Calidad No.2 Mantener una aceptación de nuestros usuarios del 93 % al mes de diciembre de 2016.***

Se informó el resultado de las 58 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de diciembre de 2016, 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, Instalaciones y la atención que recibió del funcionario, resultando un nivel de **satisfacción del usuario del 94.07 %.**

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de diciembre 2016

GRÁFICA 8 "NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE"



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

1.- Excelente atención y servicio

Medición y Análisis.

Permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y la efectividad de los servicios que brinda el Instituto. Así mismo se cumple el Objetivo de la Calidad No. 2.

8 ***Objetivo de la Calidad No.3 Mantener los tiempos de respuesta.***

El Director de Sistemas y Tecnología, hizo la presentación del informe operativo ante el Comité de la Calidad sobre los tiempos de respuesta del mes de diciembre de 2016, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico, Certificados y Notarías quedando de la siguiente forma.

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	58	140	213	163	9	583
FED@NET	290	438	364	665	157	1914
I33 VENTANILLA	15	58	64	44	6	187
I33 FED@NET	60	226	335	326	167	1114
JURÍDICO	12	43	40	36	3	134
CERTIFICADOS	199	592	507	394	37	1729
CERT. FED@NET	137	352	230	341	128	1188
MERCANTILES VENTANILLA	0	0	0	0	0	0
MERCANTILES FED@NET	0	0	0	0	0	0
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

	PROMEDIO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.41	1.17	1.35	0.99	0.00	0.78
FED@NET	0.85	0.66	0.82	1.10	0.85	0.69
I33 VENTANILLA	1.47	0.34	0.76	1.35	0.00	0.78
I33 FED@NET	0.48	0.35	0.79	0.56	1.00	0.44
JURÍDICO	0.82	2.29	3.67	2.06	0.00	1.77
CERTIFICADOS	1.90	2.28	2.20	2.81	4.97	1.84
MERCANTILES VENTANILLA	0.00	0	0	0	0.00	0.00
MERCANTILES FED@NET	0.00	0	0	0.00	0	0.00
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016					
PARTICULAR	88	234	182	66	0	570
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	110	354	324	326	37	1151
AGN COPIAS CERTIFICADAS						25
INF. SOBRE DISP. TESTAMENTARIA						82

	PROMEDIO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2016					
						Promedio Mensual
PARTICULAR	0.42	0.59	0.39	0.74	0	0.58
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	3.11	3.42	3.22	3.25	4.97	3.25
AGN COPIAS CERTIFICADAS						3.32
INF. SOBRE DISP. TESTAMENTARIA						3.2

Medición y Análisis.

Para este mes, los resultados de los tiempos de respuesta (desempeño de los procesos) se reflejan de manera satisfactoria, por lo cual se estima que se dio cumplimiento al objetivo no.3.

9 ***Objetivo de la Calidad No. 4 Incrementar el porcentaje de certificados por internet al 75%.***

El Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones, presenta a los Integrantes del Comité de la Calidad el avance del mes de diciembre, del porcentaje de los certificados expedidos por internet.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS CON EFECTOS DE AVISO PREVENTIVO

	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
FED@NET	25.99%	71.74%	74.50%	73.01%	37.63%	76.54%	75.16%	74.66%
VENTANILLA	74.01%	28.26%	25.50%	26.99%	62.37%	23.46%	24.84%	25.34%

	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
FED@NET					639	1093	938	937
VENTANILLA					1059	335	310	318
					1698	1428	1248	1255

	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	REAL
FED@NET	78.39 %	79.99 %	76.19 %	76.35 %	68.34 %	75.65 %
VENTANILLA	21.61 %	20.01 %	23.81 %	23.65 %	31.66 %	24.35 %

	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FED@NET	943	1207	1091	1188	8036
VENTANILLA	260	302	341	368	3293
	1203	1509	1432	1556	

CELDA	FEDATARIO
5006	PATRICIA MARISCAL VEGA
5012	LUIS FELIPE XAVIER GUEMES RIOS
5478	JOSE ANTONIO ORDOÑEZ OCAMPO
5189	MARCELINO FERNANDEZ URQUIZA
5155	GREGORIO ALEJANDRO GOMEZ MALDONADO
5079	JOSE ANTONIO ACOSTA PEREZ
5359	CESAR EDUARDO GÜEMES RIOS
5354	HUGO MANUEL SALGADO BAHENA
5004	FRANCISCO RUBI BECERRIL
5008	JOSE EDUARDO MENENDEZ SERRANO
5002	HUGO SALGADO CASTAÑEDA
5455	GERARDO CORTINA MARISCAL
5348	MANUEL CARMONA GANDARA
5201	JESUS TOLEDO SAAVEDRA

Medición y análisis.

Avanzar en la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, en la expedición de certificados por internet, donde el usuario obtenga un servicio efectivo y obtener los resultados planificados para el cumplimiento del Objetivo de la Calidad que le corresponde a esta área de Certificaciones. El porcentaje de certificados por internet fue bajo en dos meses, en enero debido a la adaptación de la ley de ingresos y en mayo por el mantenimiento al sistema, razón por la cual los integrantes del comité de la calidad toman el acuerdo de no considerar dichos meses para el cumplimiento del objetivo de la calidad.

10

***Objetivo de la Calidad No. 5* Vincular 12 000 folios durante el año 2016.**

Presentar el avance de vinculación de la lista de folios.
La coordinadora de Catastro presenta a los Integrantes del Comité de la Calidad, el avance del porcentaje de los folios vinculados en el mes de octubre 2016.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	SEPTIEMBRE	Octubre
Porcentaje	11.93 %	14.91 %	12.28 %	12.92 %	10.40 %	11.51 %	8.09 %	6.53 %	11.05 %	10.04 %
Cantidad	1432	1789	1473	1550	1248	1381	971	784	1326	1205

Noviembre	Diciembre	Acumulado	Meta Anual
0.00 %	0.00 %	109.66 %	100.00%
0	0	13159	12 000

Medición y análisis.
Actualizar la información en el sistema "Portal de Vinculación" para garantizar que los registros de las propiedades documentadas en el, sistema SIGER y el Padrón Catastral correspondan y den certeza jurídica de las propiedades del Estado de Morelos.

Se informa que en el mes de diciembre del presente año, la Coordinación de Catastro no presenta su avance de folios vinculados debido al mantenimiento que se le da al Portal de Vinculación.

11

Objetivo de la Calidad No. 6 Realizar consulta de predios desde el visor de vinculación.

El Subdirector de Consulta y Acervo Documental informa a los Integrantes del Comité de la Calidad, que la consulta desde el visor de vinculación se interrumpió el servicio debido al mantenimiento del sistema.

12	***Objetivo de la Calidad No. 7. Brindar al personal del Instituto, capacitación jurídica, tecnológica y orientada al desarrollo de capital humano.*** La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, que la Dirección General de Administración de la Secretaria de Gobierno da a conocer cada mes el Programa de Capacitación 2017 relacionado con los cursos programados para los servidores públicos que se llevan a cabo en el Centro de Capacitación, Hidalgo 204, Col. Centro y que en esta ocasión en el mes de enero no se realizaron cursos, debido a que la programación inicia a partir del mes de febrero, se pretende que los cursos: "Principios de Ética y Conducta" y "Calidad en la atención al público con Visión Morelos" con una duración de una y dos horas respectivamente, sean impartidos en nuestras instalaciones participando todo personal del Instituto, así mismo la Directora Administrativa realizará dicha petición. **Medición y Análisis.** La capacitación es muy importante en el desempeño laboral y profesional, por medio del cual el personal adquiere conocimientos, desarrolla habilidades y competencias en función de sus actividades, en este mes no hubo capacitación para el personal del Instituto por lo anteriormente expuesto.
13	***Objetivo de la Calidad No. 8 Mantener las Instalaciones dignas y evaluadas a través de la auditoría A.T.D.*** **Informar los resultados de la auditoría A.T.D. y presentar el empleado del mes designado por cada área del Instituto**. La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, que debido al cambio de los que integran la comisión de ATD, no se realizó la Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas. (ATD). **Medición y Análisis.** Identificar las áreas de oportunidad para mantener el mejoramiento continuo, de las espacios de trabajo, limpios y ordenados, pero en este mes no fueron evaluadas las áreas del Instituto.

Presentar el empleado del mes designado por cada área del Instituto.

La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad los nombres de las personas designadas por el personal directivo del Instituto, como empleados del mes de enero de 2017.

AREA	EMPLEADO DEL MES
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	JOSÉ MARTÍN HERNÁNDEZ

DIRECCION DE MODERNIZACIÓN	PEDRO MARTÍNEZ LÓPEZ
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	GUADALUPE LIZET VALDOVINOS FLORES
DIRECCIÓN JURÍDICA	CARMEN MIRANDA LÓPEZ

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 LA CALIDAD 2017

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de la 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	
Carla Lucia Palermo González	Coordinadora de Catastro	Integrante del Comité de la Calidad	
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de la Calidad	
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Encargado de despacho de la Dirección de Registro	Integrante del Comité de la Calidad	
Juan José H. Díaz Gómez	Encargado de despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de la Calidad	Faltó
Eder Desaida Flores	Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones	Integrante del Comité de la Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de la Calidad	
José Luís González González.	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Integrante del Comité de la Calidad	
Martha Salgado Toledo	Encargada de despacho de la Subdirección de Control y Gestión	Integrante del Comité de la Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de la Calidad	