

COMITÉ DE LA CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.9
FECHA	29 de Septiembre de 2016
HORA	Inició 10:30:00 hrs. – Terminó 12:30 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.
- 3.- Informar el avance en el Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de las oportunidades de mejora resultantes de la Auditoría de Certificación.
- 4.- 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 agosto de 2016.
- 5.- Presentar avance de certificados por internet, vinculación de la lista de folios y consulta de predios desde el visor de vinculación.
- 6.- 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 31 de Agosto 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).- Avance del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - b).- Cumplimiento de las oportunidades de mejora resultantes de la Auditoría de Certificación.
- 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 Agosto 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 Agosto 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 el 85% de la lista de folios para vinculación.**

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 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.
- 14.- Asuntos Generales.

PUNTOS TRATADOS

No													
1	Pase de lista, encontrándose presentes 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. CHECAR												
5	Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior. <table border="1" data-bbox="256 776 1380 1425"> <thead> <tr> <th>Acuerdos de la sesión anterior</th> <th>Responsable (s)</th> <th>Cumplió</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Subir a la Dirección de Modernización para revisar el Plan de Mejora sobre la capacitación del personal del área de Certificaciones y el de acciones preventivas (modificaciones cuando se detecta Producto No Conforme</td> <td>Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>Iniciar el servicio de consulta desde el visor de vinculación, en la Subdirección de Consulta y Acervo Documental, a partir del 1º de septiembre de 2016</td> <td>Subdirector de Consulta y Acervo Documental</td> <td>Si</td> </tr> <tr> <td>Todos los informes de búsqueda de certificaciones, las realizará el área de la Coordinación de Catastro.</td> <td>Coordinadora de Catastro</td> <td>Si</td> </tr> </tbody> </table>	Acuerdos de la sesión anterior	Responsable (s)	Cumplió	Subir a la Dirección de Modernización para revisar el Plan de Mejora sobre la capacitación del personal del área de Certificaciones y el de acciones preventivas (modificaciones cuando se detecta Producto No Conforme	Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones	Si	Iniciar el servicio de consulta desde el visor de vinculación, en la Subdirección de Consulta y Acervo Documental, a partir del 1º de septiembre de 2016	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Si	Todos los informes de búsqueda de certificaciones, las realizará el área de la Coordinación de Catastro.	Coordinadora de Catastro	Si
Acuerdos de la sesión anterior	Responsable (s)	Cumplió											
Subir a la Dirección de Modernización para revisar el Plan de Mejora sobre la capacitación del personal del área de Certificaciones y el de acciones preventivas (modificaciones cuando se detecta Producto No Conforme	Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones	Si											
Iniciar el servicio de consulta desde el visor de vinculación, en la Subdirección de Consulta y Acervo Documental, a partir del 1º de septiembre de 2016	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Si											
Todos los informes de búsqueda de certificaciones, las realizará el área de la Coordinación de Catastro.	Coordinadora de Catastro	Si											

[Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side.]

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

- a).- Avance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b).- Cumplimiento de las oportunidades de mejora resultantes de la Auditoría de Certificación

La Directora de Modernización e Innovación, informa el avance del Sistema de Gestión de la Calidad a los integrantes del Comité de la Calidad, indicando que se revisaron las oportunidades de mejora y se realizaron las acciones correspondientes para su solución, con los responsables de las diferentes áreas del Instituto y el apoyo de los consultores de MG Berater.

De igual forma en el cumplimiento de las oportunidades de mejora, se revisaron todas las acciones establecidas en el programa de acciones correctivas, generando con ello, en su mayoría el debido cumplimiento.

Medición y Análisis.

Seguir implementando la mejora continua en los Procesos Clave y de apoyo del Instituto.

El Sistema de Gestión de la Calidad se basa en principios y sus objetivos se centran en la calidad y en el cumplimiento en la mejora del desempeño.

[Handwritten signatures and marks are present in this area, including a large signature on the right side and several smaller ones below the text.]

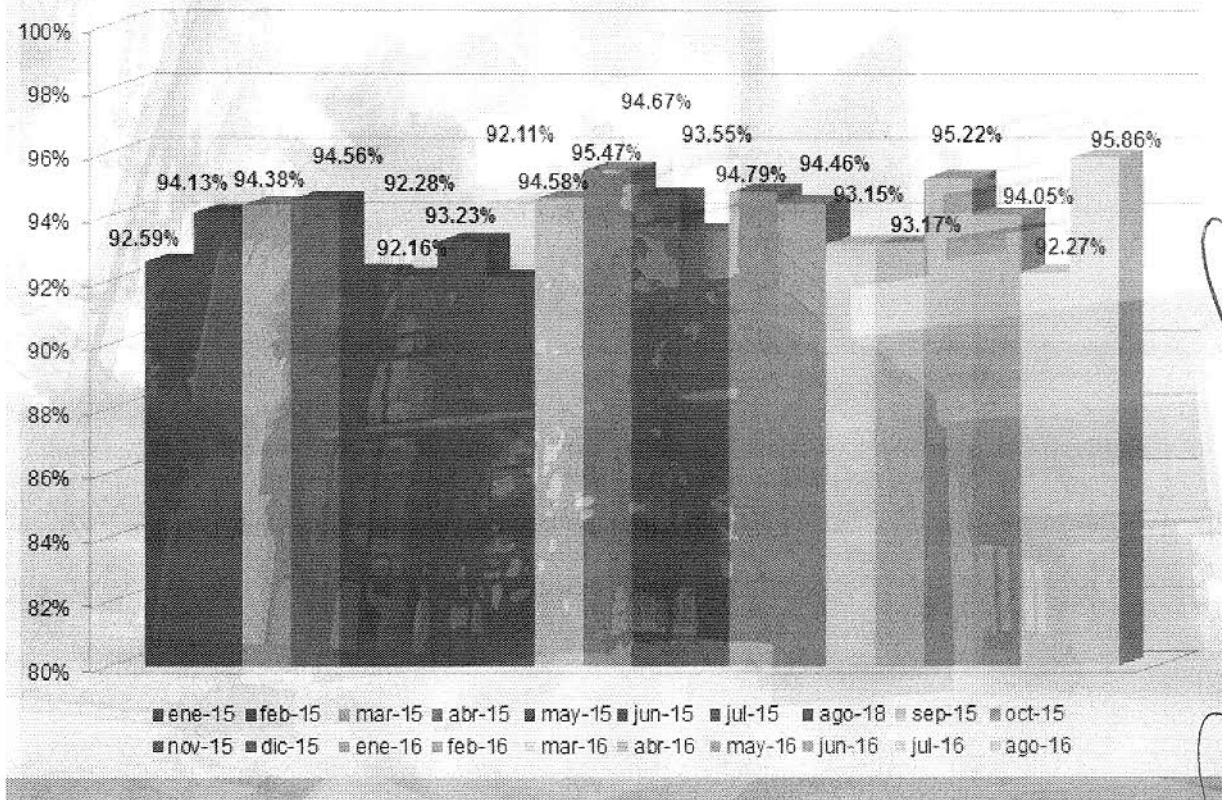
7

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 57 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de agosto 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 95.86 %.**

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

GRÁFICA 8 "NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE"



Las observaciones más comunes realizadas por los usuarios en este mes fue la de:

- 1.- La atención del personal es excelente.
- 2.- Mejorar la agilidad de la caja de pago.

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.

[Handwritten signatures and marks are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side and several scribbles at the bottom.]

