COMITÉ DE CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.3
FECHA	20 de Marzo de 2014
HORA	Inició 8:30:00 hrs. – Termino 9:30 hrs
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

1.- Aprobar el acta de la sesión anterior del Comité de Calidad.
2.- Informar el resultado de la 3ª auditoría de ATD.
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 febrero 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 27 de Febrero de 2014.

5.- Informar los resultados de la 3ª auditoría de ATD.

6.- Actualización de los Procedimientos establecidos en el Manual de Calidad.

7.- Seguimiento al Sistema Integral de Medición y Avance de la Productividad. (SIMAPRO)

8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente del mes de Febrero de 2014.

9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Febrero de 2014.

10.- 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.
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	La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 4 de marzo de 2014, se realizó la 3ª 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.

RESULTADO DE LA 3ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
ÁREAS	3ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA ACERVO DOCUMENTAL	9.00	1 LUGAR
COORDINACIÓN DE CATASTRO	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRATIVA	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN JURÍDICA	9.00	1 LUGAR
FOLIOS	9.00	1 LUGAR
INMATRICULACIONES	9.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN.	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN.	8.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA.	8.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	8.00	2 LUGAR
FEDANET	8.00	2 LUGAR

6 La Directora de Modernización e Innovación informa a los integrantes del Comité de Calidad que la M. en A. Silvia Cremades Campos, está a la disposición para apoyar a los Directores, Subdirectores, Registradores, Certificadores y Jefes de Departamento del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales para que se revisen y en su caso se actualicen los procedimientos e instructivos que se manejan en cada área del Instituto y sean reportados a la Dirección de Sistemas y Tecnologías para integrarlos al Manual de Calidad.

7 La Directora de Modernización e Innovación presenta a los integrantes del Comité de Calidad, el programa de actividades del proyecto del Sistema Integral de Medición y Avance de la Productividad (SIMAPRO) como a continuación se muestra.

ACTIVIDAD	FECHA	HORARIO	LUGAR	OBSERVACIONES
REUNIÓN Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DIAGNÓSTICA COMITÉ SIMAPRO	LUNES 24 DE MARZO	9.00-10.00AM	SALA DE JUNTAS	
APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	LUNES 24 DE MARZO	10.00AM	JARDIN	GPOS DE 25-30
TALLER DE VISUALIZACIÓN	GPO"A" MIÉRCOLES 26 MARZO GPO "B" MIÉRCOLES 26 MARZO	9.00-12.00HRS 12.00-15.00HRS	TERRAZA	T.V MESAS
TALLER DE VISUALIZACIÓN	GPO "C" JUEVES 27 MARZO	9.00-12.00HRS	TERRAZA	T.V MESAS
RECORRIDO DIAGNÓSTICO	MIÉRCOLES 9 ABRIL	9.00 AM	ÁREAS	1 GUÍA 1 QUE TOME FOTO 1 QUE RECABE INFORMACIÓN
REUNIÓN DE PERSONAL INF DIAGNÓSTICO	PENDIENTE			ALFREDO GARCÍA AZUCENA DURAN GRACIELA NEQUIS

8	Se informó el resultado de las 50 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de Febrero de 2014, de las cuales fueron aplicadas por la Subdirección de Control y Gestión para evaluar las áreas de: Informes, Cajas, Ventanilla de Ingresos, Trámite, Ventanilla de Entrega e Instalaciones resultando un nivel de **satisfacción del usuario del 92.67 %.**

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

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

1.- Excelente servicio.
2.- Poner estacionamiento.

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

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE FEBRERO DE 2014					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	75	90	134	81		380
FED@NET LIC. ALBERTO	604	760	261	83		1708
FED@NET LIC. TERESA			745	530		1275
I33 VENTANILLA	24	48	36	53		161
I33 FED@NET	149	199	348	185		881
JURÍDICO	30	22	16	27		95
CERTIFICADOS	389	587	733	700		2409
CERTIFICADOS FED@NET	145	182	223	159		709
MERCANTILES VENTANILLA	16	19	23	26		84
MERCANTILES FED@NET	6	10	13	26		55
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

	PROMEDIO DEL MES DE FEBRERO DE 2014					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.77	0.83	0.95	0.68		0.81
FED@NET LIC. ALBERTO	0.91	0.67	0.76	1.37		0.93
FED@NET LIC. TERESA			0.76	0.67		0.72
I33 VENTANILLA	1.29	1.54	0.77	0.63		1.06
I33 FED@NET	0.63	0.96	0.56	0.61		0.69
JURÍDICO	18.52	4.86	3.20	4.00		7.65
CERTIFICADOS	3.52	2.48	2.63	2.21		2.71
MERCANTILES VENTANILLA	0.56	0.26	0.87	0.81		0.63
MERCANTILES FED@NET	2.33	0.8	0.69	0.54		1.09
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE FEBRERO DE 2014					
PARTICULAR	141	204	162	132		639
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	230	362	560	549		1701

	PROMEDIO DEL MES DE FEBRERO DE 2014					
						Promedio Mensual
PARTICULAR	3.48	2.6	2.48	2.02		3.15
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	3.53	2.45	2.68	1.81		3.07

9	Asuntos Generales El Director General informa a los integrantes del Comité de Calidad que para fortalecer la comunicación en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, se invitaron en esta ocasión a participar a la tercera sesión del Comité de Calidad a los CC. Cynthia Santillán Cabrera, Juan José Díaz Campos, Beatriz Juárez Medran, Antonio Mondragon Ortiz y Yuriudi Patricia Hidalgo Ramirez, para que la información que se genere la trasmitan a sus respectivas áreas de trabajo.

MORELOS
PODER EJECUTIVO

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

ISRyC

ASISTENTES A LA 3ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2014

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo Garcia Reynoso	Director General	Lider 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 Gonzalez	Coordinadora de Catastro	Integrante del Comité de Calidad	
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de Calidad	
Norma Parra Chavero	Directora Jurídica	Integrante del Comité de Calidad	
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Director de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	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	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	

MORELOS

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

ISRyC

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

Lista de Asistencia de TERCERA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Lugar SALA DE JUNTAS ISRyC **Hora:** 8:30 **Cuernavaca Mor., a** 20 **de** MARZO **del 2014.**

No.	Nombre	Dependencia	Cargo	Firma
1	Norma Parra Chavero	ISRyCEM	Director Jurídico	[firma]
2	Diaz Gomez Juan Jose	ISRyCEM	Registrador	[firma]
3	Graciela Neguis Chávez	ISRy CEM	Directora de Modernización e Innovación	[firma]
4	Cynthia Santillán Cabrera	ISRy CEM.	Archivista Dir Sist. y Tec.	Cynthia Santillan C.
5	Carla Lucia Palermo González	ISR y C	coordinadora de catastro	[firma]
6	Azucena Durán Gómez	ISRy CEM	Directora Administrativa	[firma]
7	Ma. Teresa González Peralta	ISRyCEM	Directora de Registro	[firma]
8	Beatriz Juarez Medran	ISRy CEM	Analista Especializado	[firma]
9	Yuriddi Patricia Hidalgo Ramirez	ISRy CEM	Capturista	[firma]
10	Antonio Mondragón Ortiz	ISRy CEM	Jefe de Unidad	[firma]

MORELOS
PODER EJECUTIVO

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

ISRyC
INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

Lista de Asistencia de TERCERA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE CALIDAD

Lugar SALA DE JUNTAS ISRyC **Hora:** 8:30 **Cuernavaca Mor., a** 20 **de** MARZO **del 2014.**

No.	Nombre	Dependencia	Cargo	Firma
11	Armando Aguilar Sotelo	ISRy CEM	Subdirector	
12	Cecilia Lucio Escobedo	ISRy CEM	Subd. Fin.	
13	Alfredo García Reynoso	ISRyC	Dir. Gral.	
14	Joshua Rosillo	ISRyC	Dir. de Cert.	
15	JOSE LUIS GONZALEZ GUL	ISRyC GUL	subdirector	
16	Marcos Manuel Ávila B.	ISRy CEM	Subdirector	
17	Miguel Angel Oliva Mtz	ISRy CEM	Director de Sistemas	