

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

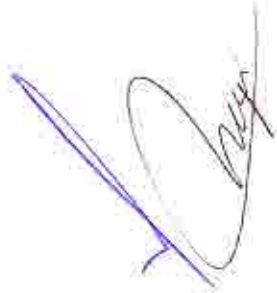
SESIÓN	ORDINARIA No.2
FECHA	27 de Febrero de 2014
HORA	Inició 10:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
LUGAR	ISRYC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Informar el resultado de la 2ª 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 enero 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 28 de Enero de 2014.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Informar los resultados de la 2ª auditoría de ATD.
- 7.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente del mes de Enero de 2014.
- 8.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Enero de 2014.
- 9.- 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR</th> <th>CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Formalizar la "Carta Compromiso" y el Catalogo de firmas 2014 con el personal de cada area de trabajo del Instituto y entregar a la Dirección de Modernización e Innovación.</td> <td>Se cumplió</td> </tr> </tbody> </table>		ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO	1	Formalizar la "Carta Compromiso" y el Catalogo de firmas 2014 con el personal de cada area de trabajo del Instituto y entregar a la Dirección de Modernización e Innovación.	Se cumplió
	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO					
1	Formalizar la "Carta Compromiso" y el Catalogo de firmas 2014 con el personal de cada area de trabajo del Instituto y entregar a la Dirección de Modernización e Innovación.	Se cumplió					

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a signature in the center, and several signatures on the right, some with the word "cred" written next to them.

- 6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 4 de febrero de 2014, se realizó la 2ª 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 2ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
ÁREAS	2ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE ARCHIVO GENERAL DE NOTARIAS.	10.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA ACERVO DOCUMENTAL	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRATIVA	9.00	2 LUGAR
DIRECCION JURÍDICA	9.00	2 LUGAR
FEDANET	9.00	2 LUGAR
FOLIOS	9.00	2 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN	9.00	2 LUGAR
INMATRICULACIONES	9.00	2 LUGAR
COORDINACIÓN DE CATASTRO	8.00	3 LUGAR

Handwritten signatures and initials in blue ink are present below the table, including a large signature on the left and several initials on the right.



7 Se informó el resultado de las 50 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de Enero 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 85.59 %**.

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



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

- 1.- Excelente servicio, el trato es amable.
- 2.- Arreglar impresora en el área de certificaciones.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



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

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE ENERO DE 2014						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	6	61	97	69	94	327
FED@NET	240	697	464	394	815	2610
I33 VENTANILLA	1	68	69	55	51	244
I33 FED@NET	1	489	687	275	231	1683
JURIDICO	4	96	48	54	41	243
CERTIFICADOS	12	470	678	505	634	2299
MERCANTILES VENTANILLA	0	37	21	14	14	86
MERCANTILES FED@NET	0	3	19	24	7	53
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE ENERO DE 2014						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.00	5.11	0.62	0.59	1.32	1.26
FED@NET	1.00	0.59	0.64	0.64	0.66	0.57
I33 VENTANILLA	0.00	1.21	1.28	1.00	1.22	0.70
I33 FED@NET	1.00	0.46	1.45	0.73	0.71	0.73
JURIDICO	0.00	21.00	9.96	5.13	2.85	7.22
CERTIFICADOS	10.00	1.74	2.83	2.33	2.90	3.38
MERCANTILES VENTANILLA	0.00	0.51	0.1	0.43	0.50	0.21
MERCANTILES FED@NET	0.00	1.33	0.68	0.63	1	0.53
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00













ACTOS FIRMADOS DEL MES DE ENERO DE 2014						
PARTICULAR	0	81	197	158	131	567
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	12	232	389	258	365	1256

PROMEDIO DEL MES DE ENERO DE 2014						
						Promedio Mensual
PARTICULAR	0	1.96	3.34	2.11	2.6	1.90
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	10	1.43	2.46	2.10	1.79	3.62

9 Asuntos Generales

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ASISTENTES A LA 2ª 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	
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 Calidad	
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	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 Avila Barragán	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	
Guillermo Espíndola Valle	Encargado del Despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de Calidad	



MORELOS
ESTADO DE MORELOS

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

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



Lista de Asistencia de SEGUNDA SESION ORDINARIA
DEL COMITE DE CALIDAD

Lugar SALA DE JUNTAS ISRyC Hora: 10:03 Cuernavaca Mor., a 27 de Febrer del 2014.

No.	NOMBRE	DEPENDENCIA	CARGO	FIRMA
1	Marcos Manuel Ayala	ISRyCEM	Subdirector	
2	John Pablo Rosal	ISRyCEM	Dir. de Cat	
3	JOSE LUIS GONZALEZ GONZALEZ	ISRyCEM	SUB-DIRECTOR	
4	Armando Aguilar S.	ISRyCEM	Subdirector	
5	Ma. Teresa Glez	ISRC	Directora de Registro	
6	Guillermo Espindola	ISRyCEM	Tit. del área de mant.	
7	Cecilia Iván Escobedo	ISRyCEM	Sbd. Fin	
8	Carla Lucía Palermo	ISRyC	coordinación de catastro	
9	Azuena Durán Gómez	ISRyCEM	Directora Administrativa	
10	Miguel Ángel Olivo Ortiz	ISRyCEM	Director de Sistemas	

