



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

SESIÓN	ORDINARIA No. 10
FECHA	26 de Octubre de 2012
HORA	Inició 12:00 hrs. – Terminó 13:00 hrs.
LUGAR	IRPPyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta de la sesión anterior del Comité de Calidad
- 2.- Presentar el resultado de la auditoría de ATD.
- 3.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios y los resultados operativos de las Direcciones Jurídica, Certificaciones y Registro correspondiente al mes de septiembre de 2012.

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 18 de Septiembre de 2012.
- 5.- Presentar el resultado de la auditoría de ATD.
- 6.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al Cliente del mes de Septiembre de 2012.
- 7.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Septiembre 2012.
- 8.- Asuntos Generales.



PUNTOS TRATADOS

- | No. | |
|-----|--|
| 1 | Pase de lista, encontrándose presentes los 17 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 Subdirectora Administrativa, informa que el día 26 de Septiembre de 2012 se realizó la 9ª 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. |

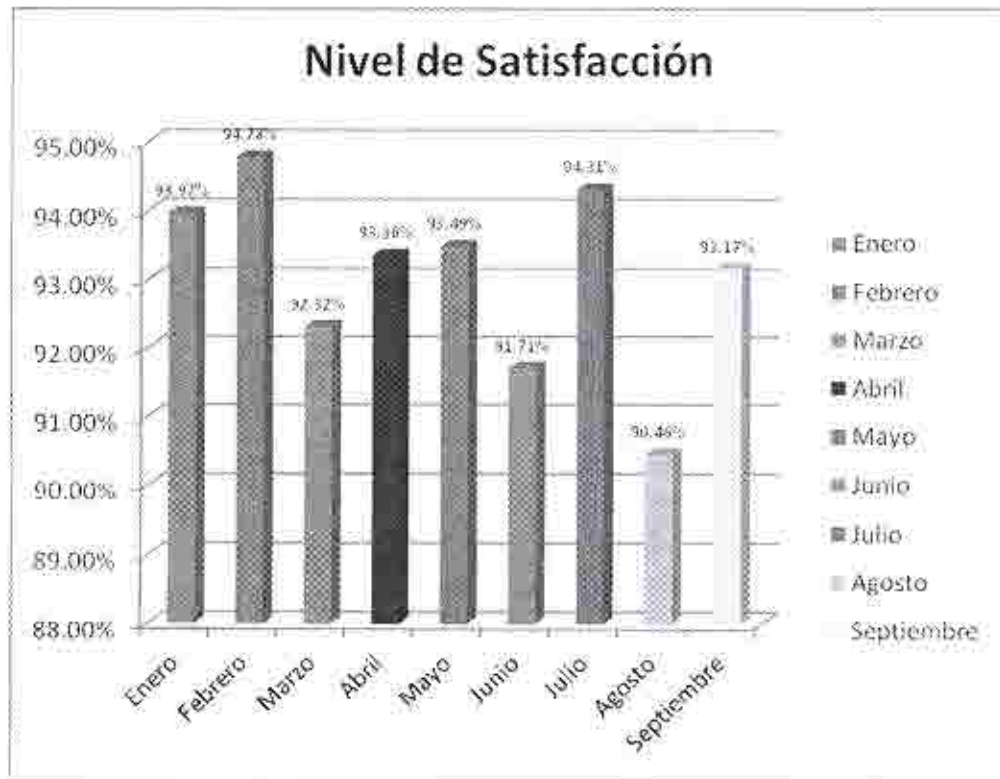
AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
AREA	9ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
REGISTRO	10.00	1 LUGAR
SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9.95	2 LUGAR
CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	9.93	3 LUGAR
INMATRICULACIONES	9.93	4 LUGAR
JURIDICO	9.88	5 LUGAR
ARCHIVO DE NOTARIAS	9.88	6 LUGAR
MODERNIZACION E INNOVACIÓN	9.82	7 LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL	9.81	8 LUGAR
CERTIFICADOS	9.77	9 LUGAR
SUBD ADMINISTRATIVA	9.75	10 LUGAR
CONTROL Y GESTION	9.69	11 LUGAR

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



- 6 Se informó el resultado de las 100 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta; Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Septiembre de 2012, de las cuales fueron aplicadas por las áreas de Consulta y Acervo Documental, Certificados, Inscripción y Jurídico, obteniendo un nivel de satisfacción del usuario del 93.17 %

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de septiembre 2012



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

- 1- El servicio es excelente.
- 2- Espacios para estacionamiento.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



7 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 Septiembre de 2012, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma:

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2012

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	202	317	103	106		728
FED@NET	419	458	670	781		2328
I33 VENTANILLA	76	122	42	164		404
I33 FED@NET	329	245	367	257		1198
JURÍDICO	58	57	82	53		250
CERTIFICADOS	911	868	758	846		3383
MERCANTILES VENTANILLA	24	22	19	23		88
MERCANTILES FED@NET	25	24	7	7		63
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2012

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	1.97	2.38	0.69	1.63		1.67
FED@NET	0.80	0.56	1.11	0.77		0.81
I33 VENTANILLA	1.58	1.30	1.56	1.26		1.43
I33 FED@NET	0.87	0.62	0.40	0.20		0.52
JURÍDICO	2.32	3.66	3.81	3.02		3.20
CERTIFICADOS	4.45	4.61	4.00	4.78		4.46
MERCANTILES VENTANILLA	2.04	1.91	0.42	1		1.34
MERCANTILES FED@NET	4.56	0.13	0.14	1.86		1.67
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2012

ORDINARIOS	669	608	523	544		2344
URGENTES	207	187	221	209		824

PROMEDIO DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2012

						Promedio Mensual
ORDINARIOS	5.17	5.44	4.88	5.70		5.30
URGENTES	1.86	2.09	1.93	1.91		1.95

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink covering the bottom half of the page]



GOBIERNO DEL ESTADO
DE MORELOS
2009 - 2011

**INSTITUTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA
PROPIEDAD Y DEL COMERCIO**
ISO: 9001:2008



IRPPC

INSTITUTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO
SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2008

8 Asuntos Generales.

El Director General, plantea a los integrantes del Comité de Calidad, la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta, para lo cual propone que los certificados bajen a cero días y las inscripciones de manera inmediata. En tanto la Secretaría de Hacienda nos autoriza un pago único de \$ 222.00, previa solicitud de criterio, para unificar el pago y en consecuencia la unificación y reducción de tiempos de respuesta. Además les solicita que promuevan la regularización del Estatuto Orgánico este Instituto.



GOBIERNO DEL ESTADO
DE MEXICO
2009 - 2012

INSTITUTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA
PROPIEDAD Y DEL COMERCIO
ISO: 9001:2008



IRPPC
INSTITUTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE LA
PROPIEDAD Y DEL COMERCIO

ASISTENTES A LA 10ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2012

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo García 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	
Omar Hernández Pacheco	Director de Registro	Integrante del Comité de Calidad	
Mauricio Alberto Paúl Gómez	Director de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Lenin Isidro Solano Alvarado	Director de Jurídico	Integrante del Comité de Calidad	
Azucena Durán Gómez	Subdirectora Administrativa	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	
Rubén Arozarena Rodríguez	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Registradora	Integrante del Comité de Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	
Beatriz Alonso Gutiérrez	Registradora	Integrante del Comité de Calidad	
Guillermo Espindola Valle	Certificador	Integrante del Comité de Calidad	
Fabiola Alonso Téllez	Certificadora	Integrante del Comité de Calidad	
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	
Alberto Vázquez Sánchez	Registrador	Integrante del Comité de Calidad	