

COMITÉ DE CALIDAD
MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No 11
FECHA	23 de Noviembre de 2012
HORA	Inició 10:00 hrs. – Terminó 11:00 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 octubre 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 26 de Octubre 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 Octubre de 2012.
- 7.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Octubre 2012.
- 8.- Asuntos Generales.



PUNTOS TRATADOS

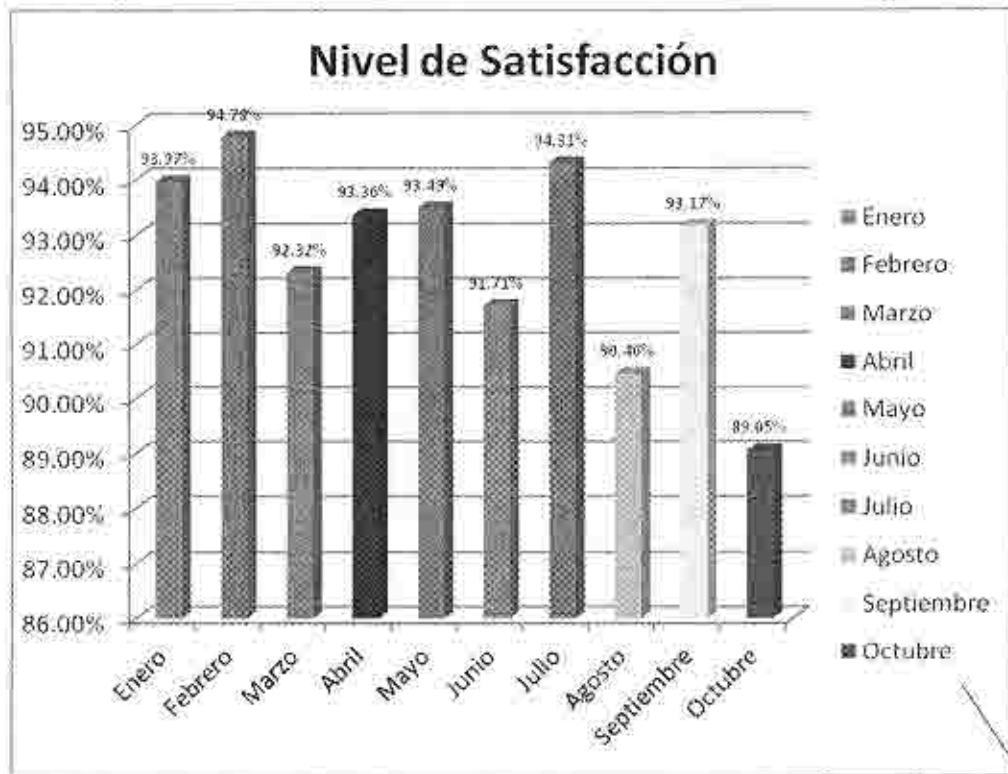
No.	
1	Pase de lista, encontrándose presentes 15 de los 17 integrantes del comité.
2	Existe Quórum legal para llevar a cabo la presente sesión.
3	Se aprueba la orden del día por unanimidad de votos de los presentes.
4	Se aprueba por unanimidad de votos de los presentes la minuta de la sesión anterior.
5	La C. Azucena Durán Gómez Subdirectora Administrativa, informa que el día 31 de Octubre de 2012 se realizó la 10ª 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	10ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	10.00	1 LUGAR
INMATRICULACIONES	10.00	1 LUGAR
JURIDICO	10.00	1 LUGAR
ARCHIVO DE NOTARIAS	10.00	1 LUGAR
CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	9.95	2 LUGAR
MODERNIZACION E INNOVACIÓN	9.88	3 LUGAR
SUBD ADMINISTRATIVA	9.88	3 LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL	9.82	4 LUGAR
CONTROL Y GESTION	9.81	5 LUGAR
REGISTRO	9.75	6 LUGAR
CERTIFICADOS	9.69	7 LUGAR

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present below the table, including a large signature on the left and several smaller ones on the right and bottom.]

- 6 Se informó el resultado de las 100 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Octubre 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 89.05 %**

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



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

- 1.- Es excelente el servicio.
- 2.- Falta espacios para estacionamiento.

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

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	536	196	98	188	130	1148
FED@NET	798	945	1428	805	507	4483
I33 VENTANILLA	86	92	47	63	61	349
I33 FED@NET	215	391	151	290	114	1161
JURÍDICO	62	44	53	57	18	234
CERTIFICADOS	563	691	1010	842	768	3874
MERCANTILES VENTANILLA	24	14	13	17	15	83
MERCANTILES FED@NET	19	3	13	19	0	54
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	1.07	1.94	1.48	2.11	1.65	1.32
FED@NET	0.72	0.84	1.21	0.84	0.77	0.72
I33 VENTANILLA	1.69	1.66	1.37	1.84	2.43	1.31
I33 FED@NET	0.73	1.02	0.63	1.11	0.96	0.70
JURÍDICO	3.97	2.33	3.63	2.29	3.24	2.44
CERTIFICADOS	3.61	3.62	4.24	4.27	6.23	3.15
MERCANTILES VENTANILLA	2.13	0.29	0.62	1.18	1.47	0.84
MERCANTILES FED@NET	1.16	0.33	1.46	1.05	0	0.80
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL
ORDINARIOS	378	479	668	581	768	2874
URGENTES	175	198	327	252	106	1058

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2012						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
ORDINARIOS	4.61	4.53	5.57	5.09	6.23	4.98
URGENTES	1.34	1.37	1.55	2.33	2.93	

8 Asuntos Generales
La Subdirectora Administrativa, informa a los Directores y Subdirectores de las áreas del Instituto, que por falta del recurso económico que no ha sido depositado, la papelería se les proporciona de manera racional, por lo cual les solicita que en las impresiones donde sea posible lo hagan con papel reciclado para no detener el trabajo.

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present throughout the bottom half of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.]

ASISTENTES A LA 11ª 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	Faltó
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	Faltó
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	