MORELOS
PODER EJECUTIVO

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

ISRyC

COMITÉ DE CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.11
FECHA	14 de Noviembre de 2013
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.- Dar a conocer el resultado de la Auditorías 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 agosto de 2013.

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 dia.

4.- Aprobación del Acta de la sesión de fecha 25 de Octubre de 2013.

5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.

6.- Informar los resultados de la 8ª auditoría de ATD.

7.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Octubre de 2013.

8.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro, del mes de Octubre de 2013.

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 modifica y 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	Presentación de los acuerdos de la sesión anterior.

	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO
1	Asistir al curso de "actualización de Auditores Internos ISO 9001:2008"	Se cumplió
2	Participar en la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad" del Instituto.	Se cumplió
3	Capacitación al personal del curso de "Transmisión de propiedad, formas precodificadas y cobros"	Se cumplió
4	Enviar circular al personal del Instituto, para que brinde una atención personalizada en los trámites que realicen las personas con capacidades diferentes e informar al área de cajas para que brinden su apoyo.	Se cumplió

6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 23 de octubre de 2013, se realizó la 8ª 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.

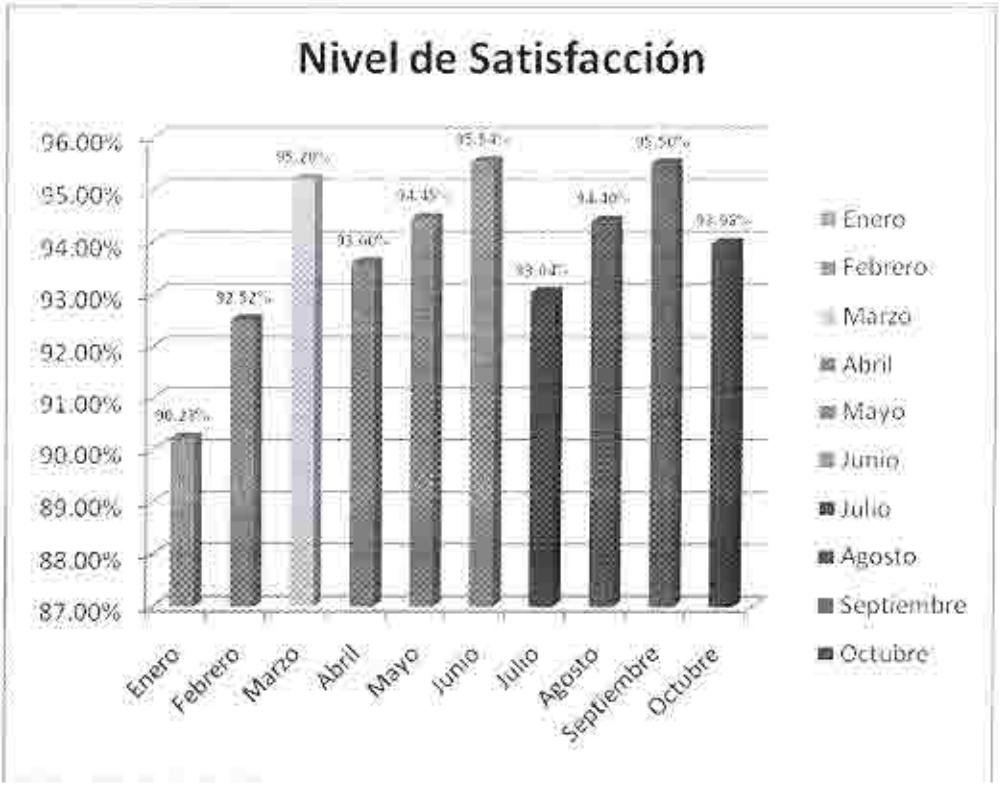
RESULTADO DE LA 8ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
ÁREAS	8ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRATIVA	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA.	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9.00	1 LUGAR
FEDANET.	9.00	1 LUGAR
COORDINACIÓN DE CATASTRO.	9.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	8.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN JURÍDICA.	8.00	2 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE ARCHIVO DE NOTARIAS	8.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	8.00	2 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN	8.00	2 LUGAR
INMATRICULACIONES	8.00	2 LUGAR
FOLIOS	8.00	2 LUGAR

7 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 2013, 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 93.98 %.**

Registrando un Promedio Anual del 93.85 %

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de octubre 2013



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

1.- La atención es cordial.
2.- Más personal en el área de cajas.
3.- Estacionamiento para el público.

8 El Director de Sistemas y Tecnologia, hizo la presentación del informe operativo ante el Comité de Calidad sobre los tiempos de respuesta del mes de Octubre de 2013, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	75	91	100	131	101	498
FED@NET	539	457	542	717	523	2778
I33 VENTANILLA	36	68	47	80	24	255
I33 FED@NET	273	218	263	323	120	1197
JURÍDICO	40	41	54	65	35	235
CERTIFICADOS	599	753	649	713	616	3330
MERCANTILES VENTANILLA	17	14	15	12	8	66
MERCANTILES FED@NET	8	14	27	27	14	90
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.64	1.30	1.93	1.11	0.96	1.00
FED@NET	1.01	0.63	0.66	0.51	0.44	0.56
I33 VENTANILLA	0.94	1.06	0.28	0.73	0.91	0.60
I33 FED@NET	1.57	0.52	0.97	5.22	0.89	1.66
JURÍDICO	47.00	5.88	8.68	8.25	7.15	13.96
CERTIFICADOS	5.11	4.46	4.36	3.90	4.06	3.57
MERCANTILES VENTANILLA	0.29	0.07	0.2	1.25	1.25	0.36
MERCANTILES FED@NET	0.38	0.79	0.07	0.37	0	0.32
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2013

ORDINARIOS	462	570	495	504	458	2489
URGENTES	128	172	118	173	157	748

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2013

						Promedio Mensual
ORDINARIOS	5.91	5.18	4.91	4.30	4.75	4.92
URGENTES	2.1	1.98	1.94	2.49	2.03	2.20

9 Asuntos Generales

MORELOS
PODER EJECUTIVO

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

ISRyC

ASISTENTES A LA 11ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2013

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 Luís 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	Encargado del Despacho de la Subdirección del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	
Guillermo Espindola Valle	Encargado del Despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de Calidad	