

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

SESIÓN	ORDINARIA No.7
FECHA	15 de Julio de 2013
HORA	Inició 10:00 hrs – Terminó 11:30 hrs.
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN


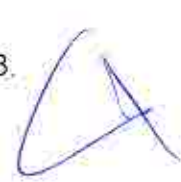
- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Dar a conocer el resultado de la solventación de la auditoría anual al Sistema de Gestión de la Calidad, y la de ATD.
- 3.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios, y los resultados operativos, correspondientes al mes de junio 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 día.
- 4.- Aprobación del Acta de la sesión de fecha 14 de Junio de 2013.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Informar el resultado de la Solventación de la 2ª Auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.- Informar los resultados de la 5ª auditoría de ATD.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Junio de 2013.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Junio de 2013.
- 10.- Avance sobre el cumplimiento de metas 2013.
- 11.- Asuntos Generales.



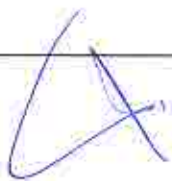
cert


BT




PUNTOS TRATADOS							
No							
1	Pase de lista, encontrándose presentes los 10 de 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: <table border="1" data-bbox="354 689 1437 873" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR</th> <th>CUMPLIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Que los integrantes del Comité de Calidad participen como auditores en la próxima auditoría de Áreas de Trabajo Dignas (ATD).</td> <td>Se cumplió</td> </tr> </tbody> </table>	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO	1	Que los integrantes del Comité de Calidad participen como auditores en la próxima auditoría de Áreas de Trabajo Dignas (ATD).	Se cumplió
ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO					
1	Que los integrantes del Comité de Calidad participen como auditores en la próxima auditoría de Áreas de Trabajo Dignas (ATD).	Se cumplió					
6	La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de Calidad, el resultado de la solventación de la 2ª Auditoría de Seguimiento Anual al Sistema de Gestión de la Calidad, por parte del Organismo de Certificación Internacional (OCICERT) realizada el 27 y 28 de mayo de 2013, comunicándoles que se envió el análisis de causa de la No conformidad, así como las acciones documentadas de la solventación, en dichas acciones se informa que se cuenta con presupuesto de 2013 y que se programaron cursos de capacitación para elevar la calidad del servicio y la profesionalización del personal del Instituto. Y en respuesta nos notifican de que fueron revisadas y aprobadas, verificando su implementación en la siguiente auditoría.						





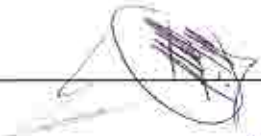
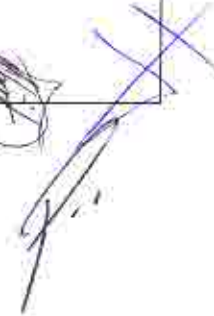
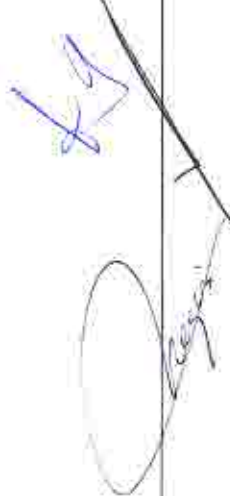
7 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 24 de Junio de 2013, se realizó la 5ª Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas con el propósito de mejorar la cultura de orden y limpieza, así mismo presenta el resultado y el lugar que ocupan las áreas del Instituto. Se presento un nuevo formato para realizar las Auditorías de "ATD", el cual los integrantes del Comité de Calidad lo revisaran para hacerle alguna mejora.

RESULTADO DE LA 5ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
AREA	5ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN.	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE REGISTRO	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	10.00	1 LUGAR
FOLIOS	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN JURIDICA	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE CATASTRO	10.00	1 LUGAR
ARCHIVO DE NOTARIAS	10.00	1 LUGAR
INMATRICULACIONES	10.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN	10.00	1 LUGAR
FEDANET	10.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN GRAL Y ADMINISTRATIVA	10.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	10.00	1 LUGAR

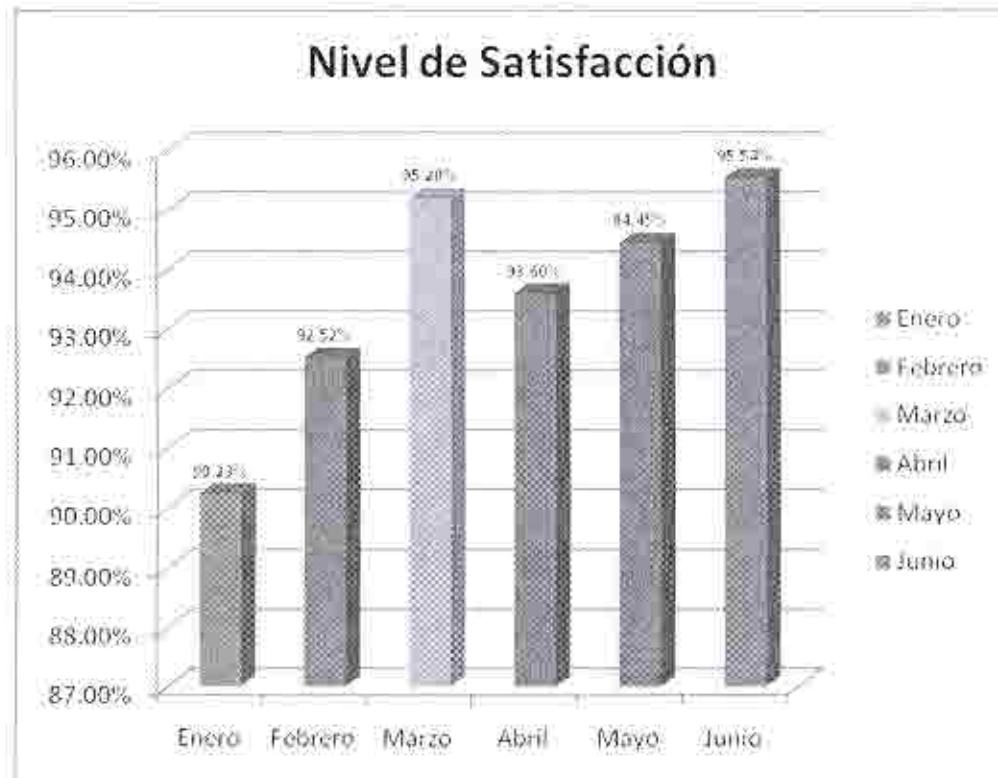



cost


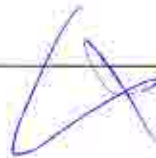
- 8 Se informó el resultado de las 100 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Junio de 2013, de las cuales fueron aplicadas por las áreas de Consulta y Acervo Documental, Certificados, Inscripción y Jurídico, obteniendo un nivel de **satisfacción del usuario del 95.54 %**.

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



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

- 1.- Servicio excelente y muy profesional.
- 2.- Colocación de botes de basura.
- 3.- Estacionamiento para el público.





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 Junio de 2013, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JUNIO DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	104	82	106	109		401
FED@NET	661	804	617	1110		3192
I33 VENTANILLA	48	62	35	43		188
I33 FED@NET	249	458	282	225		1214
JURÍDICO	41	28	66	43		178
CERTIFICADOS	668	432	525	434		2059
MERCANTILES VENTANILLA	14	35	22	12		83
MERCANTILES FED@NET	5	24	19	19		67
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE JUNIO DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.55	0.65	0.72	0.73		0.66
FED@NET	0.40	0.70	0.85	0.54		0.62
I33 VENTANILLA	0.08	0.06	0.09	0.71		0.24
I33 FED@NET	0.52	0.88	0.52	0.86		0.65
JURÍDICO	3.66	2.94	5.46	6.12		4.54
CERTIFICADOS	4.76	4.26	4.97	4.96		4.74
MERCANTILES VENTANILLA	0	0.69	0.55	0.75		0.50
MERCANTILES FED@NET	1.00	4	0.42	0.53		1.49
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JUNIO DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL
ORDINARIOS	614	318	416	271		1619
URGENTES	68	84	99	73		324

PROMEDIO DEL MES DE JUNIO DE 2013

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
ORDINARIOS	5.11	4.81	5.52	5.74		6.73
URGENTES	1.66	1.65	2.69	2.44		2.72

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

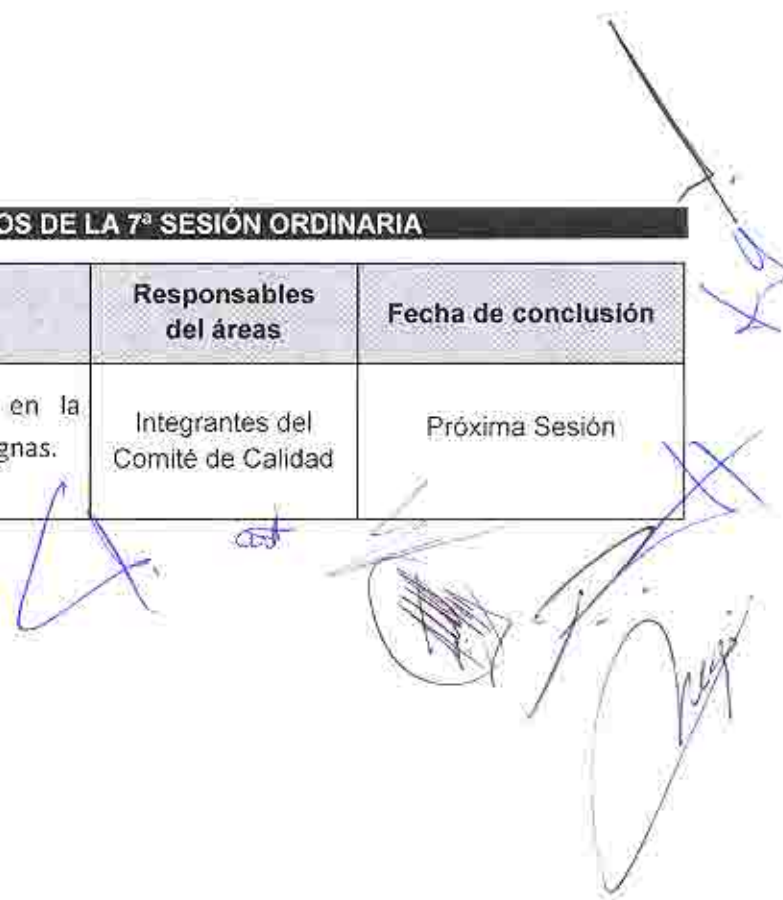
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]










10	El Director general solicita a los Integrantes del Comité de Calidad revisen y no se rezaguen en el cumplimiento de sus metas, además de que sean muy claros en definir lo que son sus metas y las actividades que desarrollan para alcanzarlas, indicándoles que en el mes de octubre del presente estaríamos por concluir en cada área del Instituto nuestras metas.
11	Asuntos Generales

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 7ª SESIÓN ORDINARIA

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Revisar el nuevo formato que será utilizado en la aplicación de las Auditorias de Áreas de Trabajo Dignas.	Integrantes del Comité de Calidad	Próxima Sesión

ASISTENTES A LA 7ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2013

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	Encargado del Despacho de la Dirección de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Alberto Vázquez Sánchez	Encargado del Despacho de la Dirección de Registro	Integrante del Comité de Calidad	
Carla Lucia Palermo González	Directora de Catastro	Integrante del Comité de Calidad	
Azucena Durán Gómez	Directora 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	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Encargado del Despacho de la Subdirección del Archivo General de Notarías	Integrante del Comité de Calidad	faltó
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de Calidad	