

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

#### **COMITÉ DE LA CALIDAD** MINUTA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.1
FECHA	3 de febrero de 2016
HORA	Inició 10:00:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
110101	Third To. Co. Co This. Termino Tr. Co This.
LUGAR	ISRyC

#### OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta de la sesión anterior del Comité de la Calidad y el Programa de Auditorías 2016.
- 2.- Presentar el empleado del mes de enero
- 3.- Presentar y aprobar la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2016.
- 4.- Informar sobre el Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.- 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 diciembre de 2015.

#### 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 15 de Diciembre de 2015.
- 5.- Aprobación del Programa de Auditorías Internas 2016
- 6.- Presentación del empleado del mes de enero.
- 7.- Presentación y en su caso aprobación de la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad 2016.
- 8.- Informar sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. (Presentación del Plan de Trabajo)
- 9.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico, Consulta y del Archivo de Notarías del mes de Diciembre de 2015.
- 10.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Diciembre de 2015.

11.- Asuntos Generales.



ISRVC

TUTO DE SERVICIOS PEGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

	PUNTOS TRATADOS	
No		
1	Pase de lista, encontrándose presentes 11 de los 12 integrantes del comité.	
2	Existe Quórum legal para llevar a cabo la presente sesión.	2
3	Se aprueba la orden del día por unanimidad de votos de los presentes, agregando el punto de presentación del empleado del mes de enero.	7
4	Se aprueba por unanimidad de votos de los presentes la minuta de la sesión anterior.	





ISRVC

DE SERVICIOS PEGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

5	La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, el
	programa de Auditorías Internas 2016, el cual se aprobó por unanimidad de votos y queda de la
	siguiente forma.

	Program	a de Auditoría	s Internas 201	6.						ME	MES						
No.	Requisito (norma ISO-9001:2008)	Área Funcional	Responsable	I= Interna E= Externa	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	1
1	Ver diseño del	Dirección	Alfredo García	Е				Х									
	SGC.	General	Reynoso	1			Х							Х			1
2	Ver diseño del SGC.	Dirección de Modernización e Innovación	Graciela Nequis Chávez	E			Х	Х						Х			
				E			^	X			_			^			
3	Ver diseño del SGC.	Dirección de Sistemas y	Miguel Ángel Olivo Martinez					^			-						
		Tecnología		I			X							X			
4	Ver diseño del SGC.	Coordinación de Catastro	Carla Lucia Palermo	E				X									
	000.	Gutustro	González	I			X							Х			1
5	Ver diseño del	Dirección	Azucena Durán	E				Х									,
	SGC.	Administrativa	Gómez	ı			Χ							Х			
6	Ver diseño del	Dirección de	Ma. Teresa	Е				Х									
0	SGC.	Registro	González Peralta	ı			Х							Х			
25.00	Ver diseño del	Encargado de despacho de la	Eder Desaida	Е				Х								0	\
7	SGC.	Dirección de Certificaciones	Flores	I			Х							Х			1
	Ver diseño del	Encargado de despacho de la	Juan José H.	Е				Х									//
8	SGC.	Dirección Jurídica	Díaz Gómez	I			Х							Х			,
	Ver diseño del	Subdirección de Consulta y	José Luis	E				X									***************************************
9	SGC.	Acervo Documental	González González	I			Х							Х			
		Encargada de		E				Х									
10	Ver diseño del SGC.	despacho de la Subdirección de Control y Gestión	Martha Salgado Toledo	I			х							X			>
	Ver diseño del	Subdirección del	Marcos Manuel	E				Х									i i
11	Ver disend del	Archivo General de Notarías	Ávila Barragán	I,			Х			_		\		х			





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad los nombres de las personas designadas por el personal directivo como empleados del de enero de 2016.

RECONOCIMIENTO COMO EMPLEADOS DEL MES							
ÁREAS	Empleado						
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	JOSÉ LUIS ROSALES JAIMES BEATRIS BRITO ARTEAGA						
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN	Claudia Araceli Alpízar Cambray						
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	Natividad Juárez Luna						
Dirección Jurídica	Gabriela Nava Acosta						
Dirección de Certificaciones	SILVIA CRUZ ARIAS JAIMES						
DIRECCIÓN DE REGISTRO	María Rosa Maldonado Carrillo Isela Marín Silva						
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	Ma. Francisca Estrada González Roció Avilés Sotelo						
Subdirección del Archivo de Notarías	Demetrio Cedillo Hernández						
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN	Margarita Neri Valle						
Coordinación de Catastro	ARTURO HERNÁNDEZ HUICOCHEA ADRIÁN MONTAÑEZ LANDA						

成

H 54



CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

El Director General del Instituto de Servicios Registrales y Catastrales presenta a los integrantes del Comité de Calidad la Misión, Visión, Política y Objetivos de la Calidad para el año de 2016, así mismo son aprobados por los Integrantes del Comité de Calidad por unanimidad de votos, y quedan establecidos como se indican a continuación.

#### MISIÓN

Brindar el servicio de publicidad a los actos jurídicos que conforme a la Ley deban surtir efectos contra terceros, a través del Registro Público de la Propiedad y del Comercio; así como otorgar servicios en el Archivo General de Notarías y mantener actualizado el Sistema de Información Catastral del Estado de Morelos.

#### VISIÓN

Ser una Institución competitiva y de vanguardia que garantice la inscripción de la propiedad privada inmobiliaria y de comercio, a través de servicios enfocados al usuario, bajo un sistema de gestión de la calidad, con tecnologías modernas y personal competente, que coadyuve al desarrollo económico, al fortalecimiento catastral, así como al bienestar de los morelenses

#### POLÍTICA DE TRABAJO

- 1.- Legalidad. Somos una Institución de Abogados capaces, que revisten sus actuaciones bajo el filtro y amparo de la Ley.
- 2.- Honestidad. Somos una Institución de cero Corrupción. "En el Instituto no pedimos dinero a nadie"
- 3.- Trato amable. Somos una Institución que atendemos a todos nuestros usuarios como a nuestros familiares y amigos

#### POLITÍCA DE CALIDAD

Proporcionar a nuestros usuarios servicios Registrales, Catastrales y del Archivo General de Notarías, de manera oportuna, precisa y amable, con apego a la legalidad; buscando la mejora continua de nuestros procesos a través de sistemas tecnológicos de vanguardia.

#### **OBJETIVOS DE CALIDAD 2016**

- 1.- Mantener nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008.
- 2.- Mantener una aceptación de nuestros usuarios del 93% al mes de diciembre de 2016.
- 3.- Mantener los tiempos de respuesta.
  - a).- Certificados por Internet el mismo día.
  - b).- Certificados informativos 1 día y con aviso preventivo por ventanilla 3 días.
  - c).- Segundo aviso preventivo por internet y ventanilla el mismo día.
  - d).- Inscripción de escrituras por internet y ventanilla el mismo día.
  - e).- Inscripciones de la Dirección Jurídica 2 días.
  - f). Expedición de segundos testimonios 3 días.
  - Los tiempos de respuesta, son días en promedio.
- 4.- Incrementar el porcentaje de certificados por internet de notarías del Estado al 75%,
- 5.- Realizar consulta de predios desde el visor de vinculación.
- 6.- Brindar capacitación a todo el personal orientada al desarrollo de capital humano jurídico y tecnológico.
- 7.- Mantener las Instalaciones dignas evaluadas a trávés de la auditoria A. 🗁



ISRYC

DE SERVICIOS PEGISTRALES Y CATASTRAL

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

- 8 La Directora de Modernización e Innovación, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, el cronograma de actividades sobre el Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, al cual se le realizaron algunos ajustes en cuanto a las fechas programadas para las auditorías, quedando establecido que para la Auditoría Interna serán los días 15 y 16 de marzo de 2016 y para la Auditoría de Certificación se llevaría a cabo los días 26 y 27 de abril de 2016. Así mismo se les solicita que revisen sus Procedimientos, Instructivos, formatos y documentos de trabajo que manejan
- 9 Se informó el resultado de las 59 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de diciembre de 2015, de las cuales fueron aplicadas por la Subdirección de Control y Gestión, y Subdirección del Archivo General de Notarías para evaluar las áreas de: Informes, Cajas, Ventanilla de Ingresos Trámite, Ventanilla de Entrega e Instalaciones resultando un nivel de satisfacción del usuario del 94.47 %.

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de diciembre 2015



Las observaciones más comunes realizadas por los usuarios en este mes fue la de:

- 1.- Excelente servicio y buena atención.
- 2.- En cajas separar en-2 filas los que realizan un trámite y los que realizan más de do



ISRYC

DE SEBUCIOS BEGISTRALES Y CATASTRALES

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

El Director de Sistemas y Tecnología, hizo la presentación del informe operativo ante el Comité de la Calidad sobre los tiempos de respuesta del mes de Diciembre de 2015, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

### ACTOS FIRMADOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
INSCRIPCION (VENTANILLA)	86	382	228	9	545
FED@NET	426	358	449	191	198
133 VENTANILLA	34	39	58	12	444
I33 FED@NET	302	246	388	72	111
JURÍDICO	28	30	35	13	441
CERTIFICADOS	428	447	405	131	1111
CERT. FED@NET	283	376	322	107	2 8 6 1
MERCANTILES VENTANILLA	18	25	31	2	
MERCANTILES FED@NET PERSONAS MORALES	16	11	20	0	
VENTANILLA					
ERSONAS MORALES FED@NET					

Т	OTAL DE ACTOS
	705
	1424
	143
	1008
	106
	1411
	1088
	76
	47
	0
	0

#### PROMEDIO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.47	0.30	0.98	6.11	
FED@NET	0.55	0.99	0.86	0.88	
133 VENTANILLA	0.09	0.67	0.91	0.00	
133 FED@NET	0.71	0.95	0.77	1.06	
JURÍDICO	3.15	2.90	3.47	6.33	1.1.2
CERTIFICADOS	1.99	1.90	2.16	3.07	
MERCANTILES VENTANILLA	0.11	0.6	0.55	0	445
MERCANTILES FED@NET PERSONAS MORALES VENTANILLA	2.44	0.64	0.15	0.00	
PERSONAS MORALES FED@NET					

#### ACTOS FIRMADOS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

PARTICULAR	207	211	138	3	
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	214	216	243	127	

559	

#### PROMEDIO DEL MES DE DICIEMBRE DE 2015

						Wensuai
PARTICULAR	0.59	0.51	0.72	5.67		3.29
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	3.14	3.41	2.88	2.97		3.84
1 0					7	1

1 Asuntos Generales.

Promedio Mensual

the

400



ISRYC
O DE SEBUICIOS PROISTPALES Y CATASTRALES

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

### ASISTENTES A LA 1ª SESIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD 2016

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de la 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	Hawk Meger C
Miguel Ángel Olivo Martínez	Director de Sistemas y Tecnología	Control de Documentos	
Carla Lucia Palermo González	Coordinadora de Catastro	Integrante del Comité de la Calidad	ange Occ
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de la Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de la Calidad	
Juan José H. Díaz Gómez	Encargado de despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de la Calidad	BALLEY.
Eder Desaida Flores	Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones	Integrante del Comité de la Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de la Calidad	
José Luís González González.	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Integrante del Comité de la Calidad	Jel 9
Martha Salgado Toledo	Encargada de despacho de la Subdirección de Control y Gestión	Integrante del Comité de la Calidad	
Marcos Manuel Ávila Barragán	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de la Calidad	
		CON	and a second of the second of