

ISRYC

UTO DE SERVICOS REGISTRALES Y CATASTRALES
DEL FERADO DE MODELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

	CO	MIT	É	DE	LA	CA	LIDA	4D	
MINI	ΤΔ	DEL	C	OM	ΠÉ	DE I	A C	ΔΙ	IDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.10
SESION	ONDINARIA NO. 10
FECHA	28 de octubre de 2015
HORA	Inició 10:30:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta de la sesión anterior del Comité de la Calidad.
- 2.- Actualizar los Objetivos de la Calidad.
- 3.- Presentar resultado de auditoría de ATD y del empleado del mes de las áreas del Instituto.
- 4.- 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 septiembre 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 23 de Septiembre de 2015.
- 5.- Actualización de los Objetivos de la Calidad.
- 6.- Informar los resultados de la auditoría de ATD:
- 7.- Presentar el empleado del mes designado por cada área del Instituto.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro,
 Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Septiembre de 2015.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Septiembre de 2015.
- 10.- Asuntos Generales.

5.

Certificados y Registro del



ISRYC

JO DE SERVICE SERVICES PROJECT PROJECT

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

	PUNTOS TRATADOS
No	Pase de lista, encontrándose presentes 11 de los 12 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	El Director General, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, los Objetivos de la Calidad para actualizarlos de los cuales sólo se modifico el 2º Objetivo de la Calidad, que indica mantener una aceptación de nuestros usuarios del 93% al mes de diciembre de 2015, y queda de la siguiente forma:
	OBJETIVOS DE CALIDAD 2015
2	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
	2015.
	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.
	Los tiempos de respuesta, son días en promedio.
	4 Incrementar el porcentaje de certificados por internet al 75%.
	5 Realizar Consulta de predios desde el visor de vinculación.
	6 Realizar diagnóstico e implementar acciones para contar con una base de datos
	de calidad.
	7 Brindar capacitación a todo el personal, orientada al desarrollo de capital
	humano, jurídica y tecnológica.
	8 Mantener las Instalaciones dignas evaluadas a través de la auditoría A.T.D.
	4

7



ISRYC

DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALE

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

La C. Cecilia Lucio Escobedo Subdirectora Financiera, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, que el día 13 de octubre de 2015, se realizó la 7ª Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas, con el propósito de mejorar la cultura de orden y limpieza, así mismo presenta los resultados de las áreas del Instituto.

RESULTADOS DE LA 7ª AUDITORÍA "ATD"

Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas 7ª "atd"							
ÁREAS DEL INSTITUTO.	Puntaje						
SUBDIRECCIÓN DEL ARCHIVO DE NOTARIAS	10						
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9						
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN	8						
DIRECCIÓN JURÍDICA E INMATRICULACIONES	8						
DIRECCIÓN DE REGISTRO	8						
FEDANET	8						
FOLIOS	8						
DIRECCIÓN GENERAL Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	7						
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	7						
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO	7						
SUBDIRECCION DE CONTROL Y GESTIÓN	6						
COORDINACIÓN DE CATASTRO	6						

La C. Cecilia Lucio Escobedo Subdirectora Financiera, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, que en relación a los nombres de las personas designadas por el personal directivo como empleados del mes no se presenta, por no contar con dicha información.

>

1





CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

Se informó el resultado de las 60 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de septiembre 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 94.58 %.

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



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

- 1.- Excelente trato al usuario.
- 2.- Falta de estacionamiento.







CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

9	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 Septiembre de 2015, de las áreas de Inscripción,
	Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE
INSCRIPCION (VENTANILLA)	125	172	83	110	34	524
FED@NET	582	619	378	593	270	2442
133 VENTANILLA	64	53	29	162	28	336
133 FED@NET	239	172	361	259	162	1193
JURÍDICO	39	35	80	76	12	242
CERTIFICADOS	573	543	393	397	197	2103
CERT. FED@NET	333	197	136	276	134	1076
MERCANTILES VENTANILLA	29	30	16	24	12	111
MERCANTILES FED@NET	13	25	3	21	4	66
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0
	PRO	MEDIO DEL	MES DE SEP	TIEMBRE DE	2015	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.51	1.10	0.45	0.24	0.74	0.46
FED@NET	0.66	0.54	1.01	0.52	0.77	0.55
133 VENTANILLA	0.91	0.42	0.00	0.73	0.00	0.41
133 FED@NET	0.99	0.51	0.86	0.92	0.32	0.66
JURÍDICO	2.61	1.94	0.34	0.81	0.73	1.14
CERTIFICADOS	2.35	2.28	2.17	1.74	1.83	1.71
MERCANTILES VENTANILLA	0.93	0.53	0.31	0.08	0.33	0.37
MERCANTILES FED@NET	1.54	0.4	3.33	0.81	0	1.22
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						
	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2015					
PARTICULAR	241	236	143	186	83	889
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	328	300	246	206	111	1191
	PRO	MEDIO DEL I	MES DE SEP	TIEMBRE DE	2015	
'						Promedio Mensual
PARTICULAR	0.91	0.89	0.27	0.37	0.63	0.56
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	3.39	3.41	3.31	0,81	2.77	2.35

10

Asuntos Generales.





ISRYC

PHUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MOREJOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008

ASISTENTES A LA 10ª SESIÓN DEL COMITÉ DE LA CALIDAD 2015

Nombre	Puesto	Rol en el Comité de la Calidad	Firma de Aprobación
Alfredo García Reynoso	Director General	Líder del Proyecto y Presidente del comité	Willes.
Graciela Nequis Chávez	Directora de Modernización e Innovación	Representante de la Dirección	Anifh V fegs A
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	arate
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de la Calidad	Faltó
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de la Calidad	1:11
Juan José H. Díaz Gómez	Encargado de despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de la Calidad	of the Uller
Eder Desaida Flores	Encargado de despacho de la Dirección de Certificaciones	Integrante del Comité de la Calidad	10
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de la Calidad	h
José Luís González González.	Subdirector de Consulta y Acervo Documental	Integrante del Comité de la Calidad	Tull !
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	WHAT D