

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


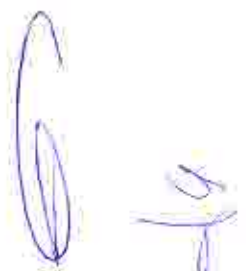
<b>SESIÓN</b>	ORDINARIA No.8
<b>FECHA</b>	15 de Agosto de 2013
<b>HORA</b>	Inició 10:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
<b>LUGAR</b>	ISRyC

**OBJETIVOS DE LA REUNIÓN**

- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
- 2.- Presentar las observaciones al nuevo formato para las Auditorías de áreas de Trabajo Dignas.
- 3.- Dar a conocer el resultado de la encuesta sobre Cultura de Efectividad.
- 4.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios, y los resultados operativos, correspondientes al mes de julio 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 15 de Julio de 2013.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Realizar observaciones al nuevo formato de Auditoría de Áreas de Trabajo Dignas.
- 7.- Presentar el resultado de la encuesta de Cultura de Efectividad aplicada al personal del Instituto.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Julio de 2013.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Julio de 2013.
- 10.- Asuntos Generales.





MORELOS

# INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



ISRyC

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES DEL ESTADO DE MORELOS

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="349 698 1429 862" 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>Revisar el nuevo formato que será utilizado en la aplicación de las Auditorías de Áreas de Trabajo Dignas.</td> <td>Se cumplió</td> </tr> </tbody> </table>	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO	1	Revisar el nuevo formato que será utilizado en la aplicación de las Auditorías de Áreas de Trabajo Dignas.	Se cumplió
ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO					
1	Revisar el nuevo formato que será utilizado en la aplicación de las Auditorías de Áreas de Trabajo Dignas.	Se cumplió					
6	La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, solicita a los integrantes del Comité de Calidad sus observaciones que realizaron al nuevo formato, la Directora de Modernización e Innovación hace entrega del formato con sus respectivas observaciones y otros integrantes lo hacen en forma verbal, con esta información quedará ya definido el formato que se aplicará en las Auditorías de Áreas de Trabajo Dignas (ATD)						

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

- 7 El Director General presenta a los integrantes del Comité de Calidad el reporte de Cultura de Efectividad, dando a conocer el grado en que la cultura organizacional se encuentra en el Instituto de Servicios Registrales y Catastrales, basado en los principios fundamentales que constituyen los cimientos para lograr alcanzar nuestras metas y objetivos, así mismo solicita lo analicen y lo difundan a su personal, y elaboren una propuesta que ayude a mejorar la efectividad en las áreas de trabajo del Instituto.

**NIVEL DE IMPORTANCIA Y DE SATISFACCIÓN DE LOS ATRIBUTOS EVALUADOS.**



Handwritten signatures and initials in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several initials below the charts.



8 Se informó el resultado de las 96 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Julio 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 93.04 %.

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



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

- 1.- Más personal en consulta e informes.
- 2.- Son altos los pagos
- 3.- Estacionamiento para los usuarios.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



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

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JULIO DE 2013						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCIÓN (VENTANILLA)	119	93	68	102		382
FED@NET	598	772	1466	1156		3992
I33 VENTANILLA	44	38	53	62		197
I33 FED@NET	375	232	232	529		1368
JURÍDICO	46	91	27	67		231
CERTIFICADOS	711	532	860	892		2995
MERCANTILES VENTANILLA	29	30	23	32		114
MERCANTILES FED@NET	9	26	29	23		87
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE JULIO DE 2013						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCIÓN (VENTANILLA)	0.76	0.48	0.59	0.44		0.57
FED@NET	0.49	0.51	0.85	0.53		0.60
I33 VENTANILLA	0.59	48.53	0.04	0.33		12.37
I33 FED@NET	0.55	0.98	0.98	0.99		0.88
JURÍDICO	45.93	10.98	5.54	6.00		17.11
CERTIFICADOS	6.09	7.07	3.62	4.36		5.29
MERCANTILES VENTANILLA	0.62	0.53	0.87	0.84		0.72
MERCANTILES FED@NET	1.44	0.42	0.45	0.52		0.71
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JULIO DE 2013						
ORDINARIOS	478	270	737	617		2102
URGENTES	123	133	120	271		647

PROMEDIO DEL MES DE JULIO DE 2013						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
ORDINARIOS	6.53	8	4.03	5.29		7.29
URGENTES	2.89	2.47	1.38	2.26		2.82

*cert*

*CA.*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*7*



**MORELOS**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES  
DEL ESTADO DE MORELOS**

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



10	Asuntos Generales
----	-------------------

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 8ª SESIÓN ORDINARIA**

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Presentar propuesta para mejorar la Cultura de Efectividad	Integrantes del Comité de Calidad	Próxima Sesión

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**ASISTENTES A LA 8ª 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	
Alberto Vázquez Sánchez	Encargado del Despacho de la Dirección de Registro	Integrante del Comité de Calidad	faltó
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	faltó
Marcos Manuel Ávila Barragán	Encargado del Despacho de la Subdirección del Archivo General de Notarías	Integrante del Comité de Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de Calidad	