COMITÉ DE LA CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.7
FECHA	29 de Julio 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.- 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 junio 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 29 de Junio de 2015.

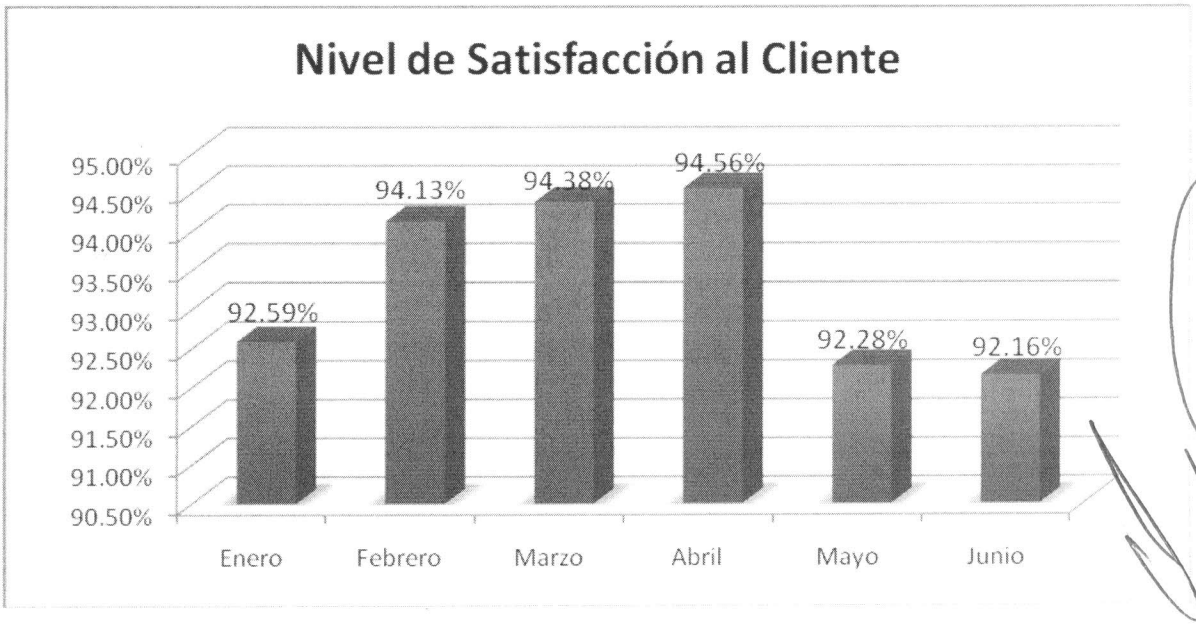
5.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Junio de 2015.

6.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Junio de 2015.

7.- Asuntos Generales.

PUNTOS TRATADOS	
No	
1	Pase de lista, encontrándose presentes 9 de los 13 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	Se informó el resultado de las 58 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de junio 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 92.16 %.**

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



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

1.- Excelente servicio.
2.- Oficina nueva para el Archivo general de Notarías.

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

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JUNIO DE 2015					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	119	103	112	167		501
FED@NET	446	727	554	741		2468
I33 VENTANILLA	36	29	39	61		165
I33 FED@NET	289	214	296	226		1025
JURÍDICO	20	37	18	75		150
CERTIFICADOS	399	496	529	589		2013
CERT. FED@NET	229	239	202	287		957
MERCANTILES VENTANILLA	28	42	17	29		116
MERCANTILES FED@NET	13	9	16	22		60
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

	PROMEDIO DEL MES DE JUNIO DE 2015					
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.12	0.06	0.05	0.17		0.10
FED@NET	0.67	0.79	0.59	0.62		0.67
I33 VENTANILLA	0.25	0.24	0.39	0.38		0.32
I33 FED@NET	0.78	0.88	0.39	0.42		0.62
JURÍDICO	1.47	2.11	1.82	3.39		2.20
CERTIFICADOS	2.10	2.05	1.86	2.14		2.04
MERCANTILES VENTANILLA	0.61	0.17	0	0.24		0.26
MERCANTILES FED@NET	0.15	0.11	0.13	0.41		0.20
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						

	ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JUNIO DE 2015					
PARTICULAR	152	190	210	266		818
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	240	298	315	317		1170

	PROMEDIO DEL MES DE JUNIO DE 2015					
						Promedio Mensual
PARTICULAR	1.51	1.67	1.39	1.78		2.03
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	2.49	2.33	2.19	2.47		2.99

7	Asuntos Generales La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, el avance en el desarrollo del proyecto denominado "Cuanto peso mi Instituto", para lo cual se realizó un diagnostico nutricional con el propósito de sensibilizar y mejorar hábitos alimenticios así mismo presenta las etapas a desarrollar en este proyecto. **PRIMERA ETAPA** **DIAGNÓSTICO DE SALUD** JULIO – OCTUBRE 2015. 1.- Evaluación Antropométrica 2.- Evaluación de Factores de Riesgo para la Salud. 3.- Sensibilización de Usuarios. 4.- Orientación Alimentaria. 5.- Orientación en Actividad Física. 6.- Recomendaciones para la Prevención de Enfermedades Crónicas **SEGUNDA ETAPA** OCTUBRE 2015 – ENERO 2016 1.- Segunda Evaluación Antropométrica. 2.- Evaluación de factores de Riesgo para la Salud. 3.- Evento masivo para el fomento de la Promoción de la salud y Estilos de Vida Saludables. **TERCERA ETAPA** ENERO 2016 1.- Evaluación Antropométrica. 2.- Entrega de Resultados Además informa que en agosto no hubo difusión del valor de "Imparcialidad" debido al periodo de vacaciones, por lo que se recorre al mes de septiembre del presente. Se llevó a cabo la apertura y lectura del buzón de sugerencias, las cuales piden retiren el escombro y limpien el área de la fuente, además tomar en cuenta a la música para modificar estados anímico-emocional "las melodías que tienen 60 compases por minuto, con tonos graves, facilitan la generación de ondas alfa del cerebro, lo que favorece en el desarrollo de habilidades" como lo dice el cantautor mexicano David Castillo.

MORELOS
PODER EJECUTIVO

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

ASISTENTES A LA 7ª 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	
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 la Calidad	Faltó
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	
Norma Parra Chavero	Directora Jurídica	Integrante del Comité de la Calidad	Faltó
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Director 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	Faltó
Armando Aguilar Sotelo	Subdirector 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	
Juan José H. Díaz Gómez	Profesional Ejecutivo Certificador	Integrante del Comité de la Calidad	