

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

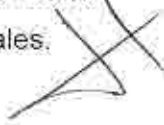
SESIÓN	ORDINARIA No.6
FECHA	14 de Junio de 2013
HORA	Inició 9:00 hrs. – Terminó 10:30 hrs.
LUGAR	ISRYC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- 1.- Aprobar el acta y revisar los compromisos de la sesión anterior del Comité de Calidad
- 2.- Seguimiento a la auditoría anual al SGC por OCI, y el resultado de la auditoría de ATD.
- 3.- Informar el resultado de evaluación de las encuestas de satisfacción de los servicios, y los resultados operativos, correspondientes al mes de mayo 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 Mayo de 2013.
- 5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.
- 6.- Seguimiento a la 2ª Auditoría anual por OCI. (Potencial de Mejora) y solventación.
- 7.- Informar los resultados de la 4ª auditoría de ATD.
- 8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente de Registro, Certificados, Jurídico y Consulta del mes de Mayo de 2013.
- 9.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Mayo de 2013.
- 10.- Asuntos Generales.





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

PUNTOS TRATADOS

No	
1	Pase de lista, encontrándose presentes los 10 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.

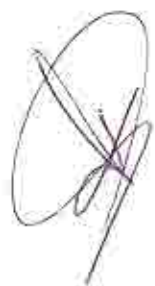
ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR		CUMPLIMIENTO
1	Que los integrantes del Comité de Calidad participen como auditores en la próxima auditoria de Áreas de Trabajo Dignas (ATD).	Pendiente

cast

6 La Directora de Modernización e Innovación, informa a los integrantes del Comité de Calidad, el resultado de la 2ª Auditoría de Seguimiento Anual al Sistema de Gestión de la Calidad, por parte del Organismo de Certificación Internacional (OCICERT) que se realizó los días 27 y 28 de mayo de 2013, comunica que hubo una No Conformidad Menor, relacionada con la Gestión de Recursos, en el requisito 6.1 Provisión de recursos, y se revisan los puntos fuertes así como el potencial de mejora. En el resultado de dicha auditoría, señala que algunas actividades no se realizaron durante el año de 2012, tales como el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo y cursos de capacitación. Por lo anterior se tomo el acuerdo de programar una reunión para el día 18 de junio de 2013, entre el Lic. Alfredo García Reynoso Director General, Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, Graciela Nequis Chávez Directora de Modernización e Innovación y la Ing. Silvia Cremades Campos en calidad de asesor al Sistema de Gestión de la Calidad, para analizar las causas y tomar las acciones necesarias para solventar dicha no conformidad.

Se presenta la valoración del Sistema de Calidad de la Organización sobre sus puntos fuertes.

No.	PUNTOS FUERTES
1	Acciones de mejora para la distribución de la documentación del S.G.C. por medios electrónicos.
2	Utilización de herramientas electrónicas (SIGEM).
3	Reportes mensuales y revisiones por la Dirección
4	Compromiso para mantener el Sistema







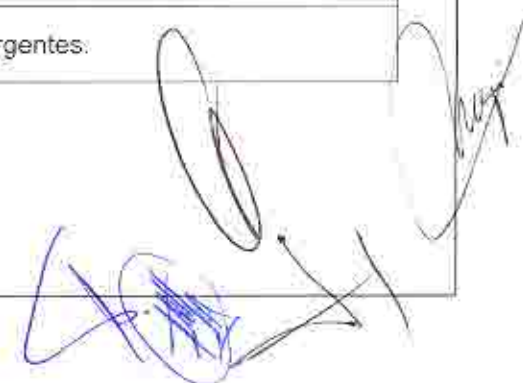



Revisión a la Valoración del Sistema de Calidad de la Organización sobre su Potencial de Mejora

No.	POTENCIAL DE MEJORA
1	Es importante que se determine los intervalos planificados para la revisión por la Dirección del S.G.C.
2	Es importante determinar los equipos de cómputo que son sujetos a las actividades de mantenimiento preventivo.
3	Es importante asegurarse de controlar el mantenimiento proporcionado a los equipos de cómputo, asignados a las áreas, proporcionados por otras dependencias (economía).
4	Asegurarse de actualizar las referencias de la norma ISO 9001:2008, ya que se observa que algunos documentos no se han actualizado, ejemplo: Programa de Auditorías Internas, IT-DJ-04.
5	Es importante analizar el objetivo, determinado para las Auditorías Internas
6	Es importante analizar la determinación de las acciones tomadas, en función de la clasificación de los hallazgos de las auditorías, conforme al procedimiento de Auditorías Internas y Acciones Correctivas.
7	Asegúrese de que, los datos de soporte registrado en el formato de las acciones correctivas, sea congruente con los datos de soporte de los hallazgos de auditoría, ejemplo: acción correctiva No. 19/13 con la observación 5 de la auditoría interna
8	Asegúrese de que las acciones tomadas, en donde se determinen controles para los procesos, se integren en la documentación del S.G.C., ejemplo: Acción Correctiva 14/13 IT-DJ-05
9	Asegúrese de utilizar los mecanismos, determinados en el procedimiento (Auditorías Internas), para informar de los resultados.
10	Para llevar a cabo la capacitación se depende de la autorización del PEM, sin embargo dicha situación no se aclara en el manual de calidad
11	En la realización de la auditoría de las 5-S se genera un acta y no una minuta como se indica en la documentación.
12	Tener cuidado que se registre correctamente la información en las libretas de control de salida, así mismo es importante que éstas se coloquen en el lugar correspondiente para su identificación oportuna
13	Aclarar la diferencia entre los tramites ordinarios de los urgentes.



ced

GA



7 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 23 de Mayo de 2013, se realizó la 4ª 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.

RESULTADO DE LA 4ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORIA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
AREA	4ª 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	9.95	2 LUGAR
FEDANET	9.88	3 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	9.63	4 LUGAR
DIRECCIÓN GRAL Y SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9.32	5 LUGAR

Ante el compromiso de que los integrantes del Comité de Calidad sean los auditores de la próxima ATD, la Directora Administrativa, les proporciona los formatos correspondientes y la distribución de las áreas que cada uno de ellos auditarán.

BT

8. Se informó el resultado de las 100 encuestas de satisfacción de los servicios de: Consulta, Certificaciones, Inscripción y Jurídico, correspondientes al mes de Mayo 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 **94.45 %**.

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



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

- 1- Excelente servicio.
- 2- Más personal para la atención.
- 3- Falta estacionamiento.



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

ACTOS FIRMADOS DE MAYO DE 2013

	Seman a 1	Semana 2	Seman a 3	Semana 4	Seman a 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	27	56	249	76	87	495
FED@NET	132	251	655	809	914	2761
I33 VENTANILLA	15	85	45	42	42	229
I33 FED@NET	167	155	263	432	536	1553
JURÍDICO	33	38	30	50	55	206
CERTIFICADOS	185	318	531	604	551	2189
MERCANTILES VENTANILLA	5	20	12	11	20	68
MERCANTILES FED@NET	4	24	9	32	11	80
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE MAYO DE 2013

	Seman a 1	Semana 2	Seman a 3	Semana 4	Seman a 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	5.78	0.29	0.13	1.07	0.72	1.45
FED@NET	0.83	0.38	0.95	0.73	0.69	0.58
I33 VENTANILLA	0.33	10.51	0.20	0.44	0.10	2.30
I33 FED@NET	0.78	0.18	0.29	0.89	0.57	0.43
JURÍDICO	3.19	3.86	4.31	3.80	4.19	3.03
CERTIFICADOS	2.23	2.73	3.84	5.82	5.33	2.92
MERCANTILES VENTANILLA	0.8	1.3	1.75	0.64	0.60	0.90
MERCANTILES FED@NET	2.00	2.29	0.44	1.16	1.64	1.18
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DE MAYO DE 2013

ORDINARIOS	127	232	393	457	437	1646
URGENTES	57	83	127	118	101	486

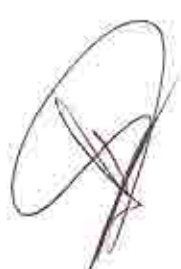
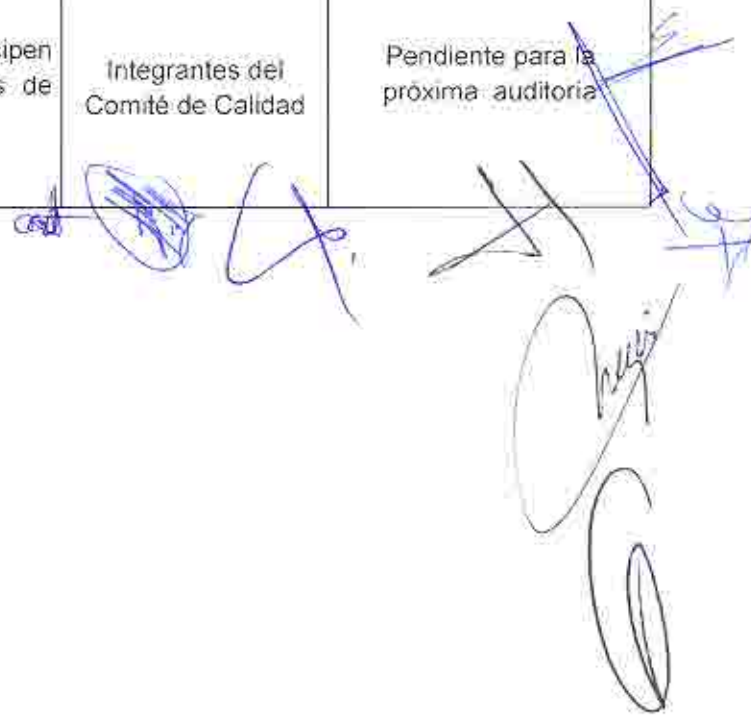
PROMEDIO DEL MES DE MAYO DE 2013

						Promedio Mensual
ORDINARIOS	2.74	3.19	4.29	6.57	5.93	4.67
URGENTES	1.07	1.39	2.28	3.00	2.7	2.15









10	<p>Asuntos Generales</p> <p>El Director General informa a los integrantes del Comité de Calidad, que se llevará a cabo la entrega de equipos de cómputo a los municipios de Tlalnepantla, Huitzilac, Tepoztlán y Jantetelco, dichos equipos son destinados para las direcciones de catastro de dichos municipios, el día 26 de junio de 2013 en el lugar que ocupa el estacionamiento de este Instituto, por lo cual les pide lo comuniquen a su personal de su área.</p>
----	--

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 6ª SESIÓN ORDINARIA

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Que los integrantes del Comité de Calidad participen como auditores en la próxima auditoría de Áreas de Trabajo Dignas (ATD).	Integrantes del Comité de Calidad	Pendiente para la próxima auditoría

ASISTENTES A LA 6ª 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	
Ornar 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	
Lenin Isidro Solano Alvarado	Director de Jurídico	Integrante del Comité de Calidad	Falto
Carla Lucía 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	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de Calidad	



INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MORELOS

MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



Lista de Asistencia de Sexta Sesión Ordinaria
del Comité de Colaboración

Lugar Sala de Juntas ISRYC Hora: 9:00 Cuernavaca Mor., a 14 de Junio del 2013.

No.	NOMBRE	DEPENDENCIA	CARGO	FIRMA
1	Aracelis Durán Gómez	ISRYCEM	Directora Administrativa	
2	Carla Leticia Palomo González	ISR y CEM	Dirección de catastro	
3	Alfredo García Reynoso	ISDEGLEM.	Dr. Gral	
4	Graciela Negris Chávez	ISR y CEM	Directora de Modernización e Innovación	
5	Miguel Ángel Olivas Ortiz	ISD, CFM	Director de sistemas y tecnología	
6	José Luis González González	ISR y CEM	asesor en sus servicios	
7	Lenin L. Solano Alvarado	ISR y CEM.	Dir Jurídico	
8	Marcos Manuel Avila B.	ISR y CEM	Catavincular	
9	Angela Victoria Saucedo	ISR y CEM	asesor en sus servicios	
10	Kenneth Aguilera Sotelo	ISR y CEM	Subdirector	



MORELOS

INSTITUTO DE SERVICIOS REGISTRALES Y CATASTRALES
DEL ESTADO DE MORELOS

CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO: 9001:2008



Lista de Asistencia de Sexta Sesión Ordinaria
del Centro de Calles

Lugar Sal de Justas 1574 c Hora: 9:00 Cuernavaca Mor., a 14 de Junio del 2013.

No.	NOMBRE	DEPENDENCIA	CARGO	FIRMA
11	Sivina Cerecós Ortigas	Casasurca	Casasurca	Sivina Cerecós
12	Ana H. Hernández Pacheco	1574 c	Procedimientos	
/				