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

COMITÉ DE CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.8
FECHA	21 de Agosto de 2014
HORA	Inició 10:00:00 hrs. – Terminó 11:30 hrs.
LUGAR	ISRyC

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

1.- Aprobar el acta y revisar los acuerdos de la sesión anterior del Comité de Calidad.
2.- Revisión por área al Sistema de Gestión de la Calidad.
3.- 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 julio de 2014.

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 17 de Julio de 2014.

5.- Revisión a los acuerdos tomados en la sesión anterior.

6.- Revisión por área al Sistema de Gestión de la Calidad.

7.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente del mes de Julio de 2014.

8.- Informes operativos de tiempos de respuesta Fed@net, Jurídico, Certificados y Registro del mes de Julio de 2014.

9.- Asuntos Generales.

PUNTOS TRATADOS	
No	
1	Pas e de lista, encontrándose presentes 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	

	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO
1	Apoyar para que se elaboren las credenciales oficiales del personal del Instituto	En proceso

6 La Directora de Modernización e Innovación presenta a los integrantes del Comité de Calidad, el calendario de las reuniones de trabajo para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, con el personal propuesto de cada área del Instituto. Los cuales se integraron en tres grupos de trabajo y los temas se desarrollarán en cuatro sesiones de trabajo como se indica en el cuadro siguiente:

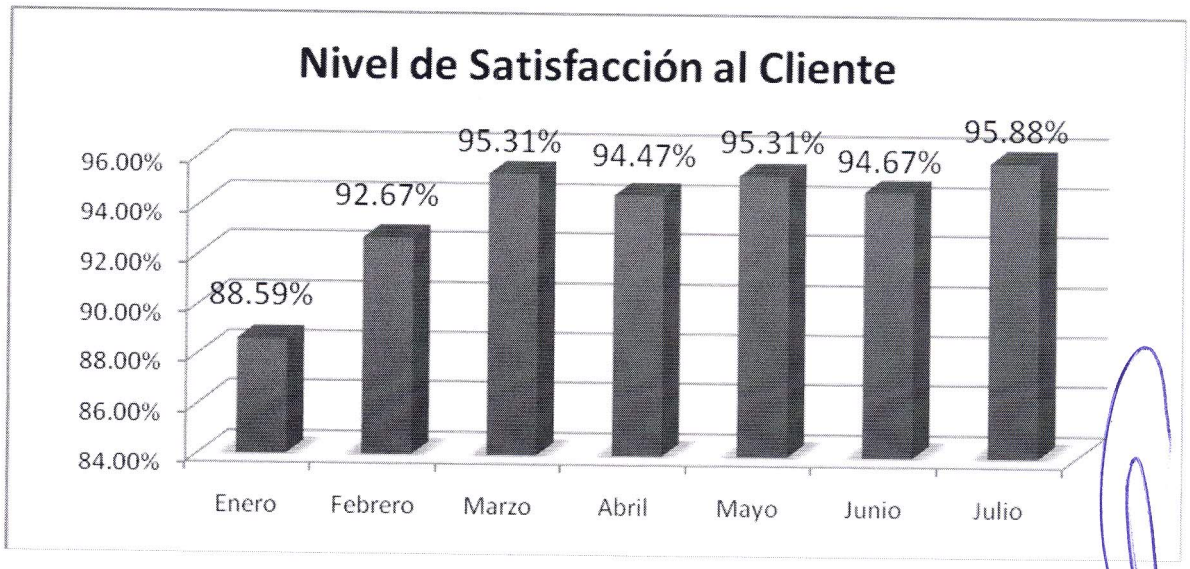
REUNIONES DE TRABAJO

GRUPO	**ÁREAS**	FECHAS
Grupo 1	Dirección General. Dirección de Modernización. Dirección Administrativa. Dirección de Sistemas.	9 y 23 de septiembre 7 y 21 de octubre
Grupo 2	Dirección de registro. Dirección de certificaciones. Dirección Jurídica. Subdirección de Control y Gestión Subdirección de Consulta y Acervo Documental.	10 y 24 de septiembre 8 y 22 de octubre
Grupo 3	Coordinación de Catastro. Subdirección del Archivo General de Notarias.	11 y 25 de septiembre 9 y 23 de octubre

SESIONES	**TEMAS**	GRUPOS
1ª Sesión	1.- Misión y Visión del Instituto. 2.- Misión y Visión por área. 3.- Objetivos y Políticas de Calidad. 4.- Listado de todos los documentos que maneja el área (Procedimientos, Instructivos, Documentos de Trabajo). 5.- Revisión de códigos. 6.- Formatos y registros.	Grupo 1 – 9 septiembre Grupo 2 – 10 septiembre Grupo 3 – 11 septiembre
2ª Sesión	Revisión de Procedimientos por área.	Grupo 1 – 23 septiembre Grupo 2 – 24 septiembre Grupo 3 – 25 septiembre
3ª Sesión	1.- Proyectos de Mejora. 2.- Acción Correctiva. 3.- Acción Preventiva. 4.- Control de Producto No Conforme.	Grupo 1 – 7 octubre Grupo 2 – 8 octubre Grupo 3 – 9 octubre
4ª Sesión	Auditorías Internas Resultados de Auditorías	Grupo 1 – 21 octubre Grupo 2 – 22 octubre Grupo 3 – 23 octubre

7	Se informó el resultado de las 60 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de Julio de 2014, de las cuales fueron aplicadas por la Subdirección de Control y Gestión para evaluar las áreas de: Informes, Cajas, Ventanilla de Ingresos, Trámite, Ventanilla de Entrega e Instalaciones resultando un nivel de **satisfacción del usuario del 95.88 %.**

Nivel de Satisfacción de los usuarios en el mes de julio 2014



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

1.- Excelente atención.
2.- Muy buen servicio.

8 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 2014, de las áreas de Inscripción, Fed@net, Jurídico y Certificados quedando de la siguiente forma.

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JULIO DE 2014

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	89	170	126	100	247	732
FED@NET	891	605	622	534	434	3086
I33 VENTANILLA	24	39	46	41	29	179
I33 FED@NET	122	580	397	572	184	1855
JURÍDICO	25	36	20	60	27	168
CERTIFICADOS	351	379	337	428	343	1838
CERTIFICADOS FED@NET	134	181	218	163	111	807
MERCANTILES VENTANILLA	23	31	18	34	10	116
MERCANTILES FED@NET	16	9	24	9	3	61
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE JULIO DE 2014

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.84	0.76	1.21	1.78	1.07	0.92
FED@NET	0.51	0.31	0.83	0.75	0.70	0.48
I33 VENTANILLA	1.21	0.46	0.04	0.05	1.46	0.35
I33 FED@NET	0.22	0.55	0.09	0.35	0.17	0.24
JURÍDICO	2.58	2.97	5.47	3.44	3.27	2.89
CERTIFICADOS	2.23	2.27	2.34	2.40	1.74	1.85
MERCANTILES VENTANILLA	0.35	0.16	0.28	0.79	0.30	0.32
MERCANTILES FED@NET	0.50	0.67	0.71	0.11	0	0.40
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						0.00

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE JULIO DE 2014

PARTICULAR	125	118	118	125	147	633
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	233	254	225	309	184	1205

PROMEDIO DEL MES DE JULIO DE 2014

						Promedio Mensual
PARTICULAR	1.42	1.44	1.77	1.37	1.13	1.47
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	2.65	2.48	2.90	2.76	2.17	2.71

9 Asuntos Generales

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 8ª SESIÓN ORDINARIA

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Informar al personal que va participar en la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad, que deben de presentar en la 1ª reunión de trabajo su listado de documentos y la propuesta de la Misión y la Visión del área.	Integrantes del Comité de Calidad	Próxima semana

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 8ª SESIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2014

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	
Carla Lucia Palermo González	Coordinadora de Catastro	Integrante del Comité de Calidad	
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de Calidad	
Norma Parra Chavero	Directora Jurídica	Integrante del Comité de Calidad	
Joshua Francisco Rebollo Rodríguez	Director de Certificaciones	Integrante del Comité de Calidad	
Cecilia Lucio Escobedo	Subdirectora Financiera	Integrante del Comité de Calidad	
José Luís 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	Subdirector del Archivo General de Notarias	Integrante del Comité de Calidad	