COMITÉ DE LA CALIDAD

MINUTA DEL COMITÉ DE LA CALIDAD

SESIÓN	ORDINARIA No.11
FECHA	25 de noviembre de 2015
HORA	Inició 10:00:00 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.- Presentar resultado de auditoría de ATD y del empleado del mes de las áreas del Instituto.
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 octubre 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 28 de Octubre de 2015.

5.- Informar los resultados de la auditoría de ATD:

6.- Presentar el empleado del mes designado por cada área del Instituto.

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

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

9.- Asuntos Generales.

PUNTOS TRATADOS	
No	
1	Pase 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	La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de la Calidad, que el día 10 de noviembre de 2015, se realizó la 8ª 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 8ª AUDITORÍA "ATD"

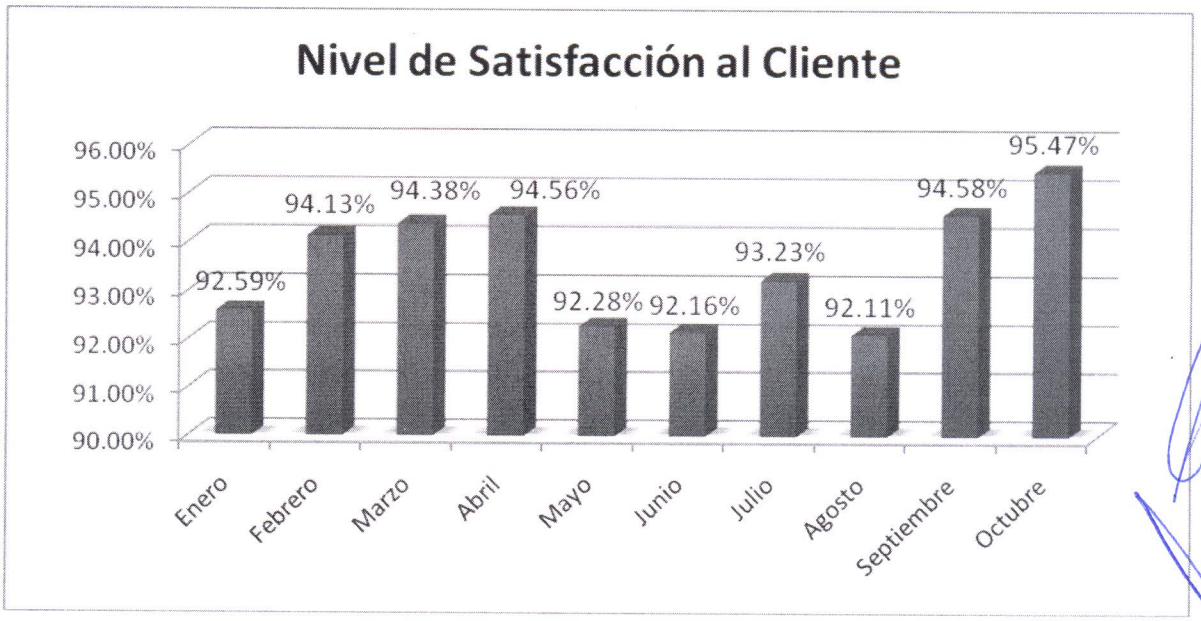
AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS 8ª "ATD"	
ÁREAS DEL INSTITUTO.	Puntaje
DIRECCIÓN GENERAL Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN	9
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9
DIRECCIÓN JURÍDICA E INMATRICULACIONES	9
DIRECCIÓN DE CERTIFICADOS	9
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9
FEDANET	9
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	6
SUBDIRECCIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DE NOTARIAS	8
SUBDIRECCION DE CONTROL Y GESTIÓN	9
FOLIOS	7
COORDINACIÓN DE CATASTRO	8

6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, presenta a los integrantes del Comité de la Calidad, los nombres de las personas designadas por el personal directivo como empleados del mes de noviembre de 2015.

RECONOCIMIENTO COMO EMPLEADOS DEL MES	
ÁREAS	Empleado
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	ROSA MARÍA LORANCA LÓPEZ. BLANCA GARCÍA QUINTANAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN	ALMA ANGÉLICA RAMÍREZ ESPINDOLA
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	GUADALUPE LIZET VALDOVINOS FLORES
DIRECCIÓN JURÍDICA	CARMEN MIRANDA LÓPEZ
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	VIRGINIA FIGUEROA MEDINA
DIRECCIÓN DE REGISTRO	NORMA FLORES FLORES JOSUE GARDUÑO PALESTINA
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA Y ACERVO DOCUMENTAL	IRINEO BARONA BALDERAS PEDRO DE LEÓN BAHENA
SUBDIRECCIÓN DEL ARCHIVO DE NOTARÍAS	SUSANA SALGADO TOLEDO
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN	MARÍA CARDOSO GARCÍA
COORDINACIÓN DE CATASTRO	JUAN GILBERTO GARCÍA CAMPILLO FIDEL BALDOMERO LÓPEZ MENDIOLA

7 Se informó el resultado de las 60 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de octubre 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 95.47 %.**

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



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

1.- Excelente servicio.
2.- Estacionamiento al público.
3.- Poner nuevamente la cafetería.

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

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2015						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	TOTAL DE ACTOS
INSCRIPCION (VENTANILLA)	40	229	88	88	69	514
FED@NET	300	487	416	543	541	2287
I33 VENTANILLA	19	41	43	48	117	268
I33 FED@NET	145	261	136	317	130	989
JURÍDICO	14	36	48	61	47	206
CERTIFICADOS	175	536	345	539	481	2076
CERT. FED@NET	90	158	251	201	175	875
MERCANTILES VENTANILLA	10	30	13	16	20	89
MERCANTILES FED@NET	3	21	18	7	5	54
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0
PERSONAS MORALES FED@NET						0

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2015						
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Promedio Mensual
INSCRIPCION (VENTANILLA)	0.70	0.69	0.39	0.82	0.51	0.52
FED@NET	0.94	0.85	0.53	1.15	1.13	0.69
I33 VENTANILLA	0.42	0.34	0.62	0.74	0.33	0.42
I33 FED@NET	1.21	0.39	0.80	0.32	0.43	0.54
JURÍDICO	1.00	0.74	1.45	0.93	1.65	0.82
CERTIFICADOS	1.98	2.16	1.89	1.90	1.86	1.59
MERCANTILES VENTANILLA	0.50	0.37	0.38	0.44	0.30	0.34
MERCANTILES FED@NET	0.00	0.24	0.17	3.71	0.2	0.82
PERSONAS MORALES VENTANILLA						0.00
PERSONAS MORALES FED@NET						

ACTOS FIRMADOS DEL MES DE OCTUBRE DE 2015						
PARTICULAR	77	186	193	240	268	964
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	97	348	135	287	211	1078

PROMEDIO DEL MES DE OCTUBRE DE 2015						
						Promedio Mensual
PARTICULAR	0.42	0.49	0.76	0.76	0.8	0.64
CON ANOTACIÓN PREVENTIVA	3.25	3.07	3.47	2.85	3.21	3.10

9 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

ASISTENTES A LA 11ª 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	
Azucena Durán Gómez	Directora Administrativa	Integrante del Comité de la Calidad	
Ma. Teresa González Peralta	Directora de Registro	Integrante del Comité de la Calidad	
Juan José H. Díaz Gómez	Encargado de despacho de la Dirección Jurídica	Integrante del Comité de la Calidad	
Eder Desaida Flores	Encargado de despacho de la Dirección 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	
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	