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.6
FECHA	23 de Junio 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.- Informar el resultado de la 6ª auditoría de ATD´
3.- Presentar calendario para el seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.
4.- 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 mayo 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 29 de Mayo de 2014.

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

6.- Informar los resultados de la 6ª auditoría de ATD.

7.- Propuesta de calendario para el seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.

8.- Evaluación de las encuestas mensuales sobre la satisfacción al cliente del mes de Mayo de 2014.

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

10.- 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	

	ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR	CUMPLIMIENTO
1	Presentar propuesta de calendario de actividades para la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto.	Se cumplió
2	Revisar la Calidad en el Servicio y analizar algunas posibles causas que impiden optimizar el servicio.	Se cumplió

6 La C. Azucena Durán Gómez Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el día 3 de junio de 2014, se realizó la 6ª 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 6ª AUDITORÍA "ATD"

AUDITORÍA DE ÁREAS DE TRABAJO DIGNAS		
ÁREAS	6ª ATD	
	PROMEDIO	LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA ACERVO DOCUMENTAL	9.00	1 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE ARCHIVO DE NOTARÍAS	9.00	1 LUGAR
DIRECCIÓN DE CERTIFICACIONES	9.00	2 LUGAR
INMATRICULACIONES	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	9.00	2 LUGAR
COORDINACIÓN DE CATASTRO	9.00	2 LUGAR
DIRECCIÓN JURÍDICA	9.00	2 LUGAR
FEDANET.	9.00	2 LUGAR
FOLIOS.	9.00	2 LUGAR
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y GESTIÓN.	9.00	3 LUGAR
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN.	9.00	3 LUGAR
DIRECCIÓN DE REGISTRO	9.00	3 LUGAR
DIRECCIÓN GENERAL Y ADMINISTRATIVA	8.00	3 LUGAR

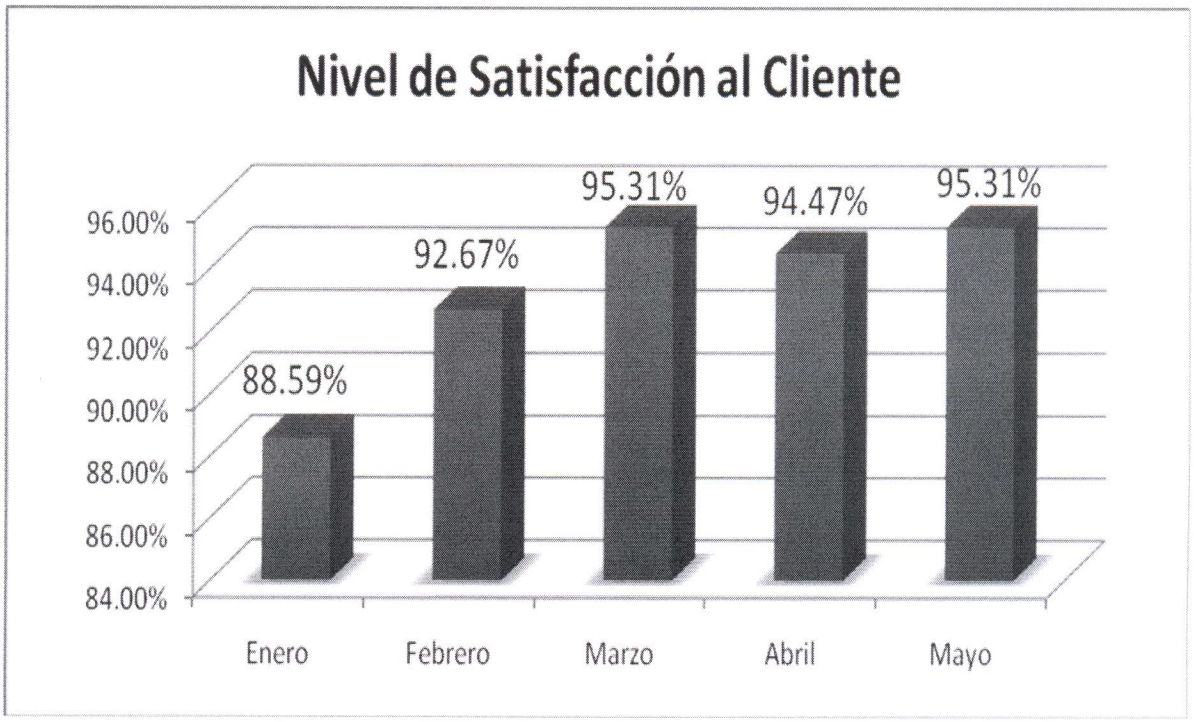
7 La Directora de Modernización e Innovación presenta a los integrantes del Comité de Calidad, la propuesta de calendario para el seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad como se indica en el cuadro siguiente:

SESIONES DE : 10:00 A 12:00 HRS. / ÁREA	CALENDARIO DE ACTIVIDADES					Observaciones
	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Dirección General				24, 25, 26		
Dirección jurídica		8, 9, 10				
Dirección de Modernización e Innovación				9, 10, 11		
Dirección de Certificaciones		14, 15, 16				
Dirección de Registro			18, 19, 20			
Subdirección de Control y Gestión		22, 23, 24				
Inmatriculaciones			5, 6, 7			
Subdirección de Consulta y Acervo Documental		29, 30, 31				
Dirección Administrativa			12, 13, 14			
Dirección de Sistemas y Tecnología				2, 3, 4		
Archivo General de Notarías	24, 25, 26					
Coordinación de Catastro		1, 2, 3				

Una vez presentado dicho calendario, se determino que las actividades iniciaran en el mes de julio de 2014.

8	Se informó el resultado de las 59 encuestas de satisfacción de los servicios del mes de Mayo 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 95.31 %.**

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



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

1.- Excelente atención, amabilidad y paciencia para realizar el trabajo.
2.- Estacionamiento para usuarios.

10	Asuntos Generales La Directora Administrativa, informa a los integrantes del Comité de Calidad que el personal del Instituto deberá participar en los talleres de "Sensibilización en equidad de género" y "Amores chidos", que se realizarán los martes de 9:00 a 11:00 hrs. y los jueves de 10:00 a 12:00 hrs. respectivamente iniciando a partir del 19 de agosto de 2014. El Director General solicita a los integrantes del Comité de Calidad, lo siguiente: Informen a su personal sobre el Protocolo de Atención a usuarios con discapacidad y adultos mayores, para que se brinde a estas personas una mejor atención, de igualdad, accesibilidad y respeto en la gestión de sus trámites. La evaluación del Portal del Instituto, se realiza el último lunes de cada mes. Difundir a su personal el resultado de las encuestas de satisfacción al cliente. La Dirección Jurídica disminuya tiempos de respuesta. El área de Certificaciones replantee los Objetivos de Calidad.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DE LA 6ª SESIÓN ORDINARIA

Compromisos	Responsables del áreas	Fecha de conclusión
Confirmar el lugar donde se impartirán los talleres de "Sensibilización en equidad de género" y "Amores chidos.	Dirección Administrativa	Próxima sesión

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 6ª 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	