CONCLUSIONES

* Se realizó una planificación en base a los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos propuestos dentro del proyecto.
* El desarrollo de este proyecto se cumplió según el proceso de calidad que demanda la norma, cuya finalidad es la de aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar continuamente los servicios de la Dirección de Sistemas del Municipio de Machala.
* Los procesos incorporados y de los cuales depende una buena administración de la Dirección de Sistemas aseguraran un buen desarrollo y mantenimiento a las actividades que a diario se realizan, proporcionando confianza y transparencia en los servicios de que ofrece la misma.
* Según la norma ISO 9001:2008 se buscó mejorar la eficacia y eficiencia de la calidad a través de estrategias contenidas dentro del plan, las cuales servirán para aumentar la capacidad de cumplir con las necesidades que demanda la institución y de manera especial los clientes, comprometiéndose a brindar servicios de calidad.
* Las relaciones con las partes internas y externas de la Dirección de Sistemas con respecto al sistema de gestión de la calidad fueron atendidas de acuerdo a los lineamientos que establece la norma, cuyo propósito fue dar mayor atención a los procesos más críticos ofreciendo oportunidades de mejora para una presentación de calidad en los servicios que brinda la Dirección de Sistemas a nivel institucional y general.

RECOMENDACIONES

* La Dirección de Sistemas deberá asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos de una forma coordinada haciendo énfasis en el cumplimiento del modelo de gestión de calidad establecido.
* Los responsables de ofrecer los servicios de calidad a los clientes tanto internos como externos tendrán la obligación de informar al Jefe de Sistemas de alguna novedad presentada en el transcurso de las actividades con el fin de encontrar una necesidad de mejora.
* Tomar conciencia del trabajo que se ha realizado en base a lo propuesto dentro de este proyecto y de lo que dicta la norma en todos los niveles de la Dirección de Sistemas.
* Se deberán brindar sesiones de capacitación para adquirir mayor experiencia en lo que respecta al manejo de un sistema de calidad cuyo objetivo será prevenir, mantener y ofrecer un servicio de calidad a los clientes.
* La mejor asesoría con la que puede contar la Dirección de Sistemas es la de planificar, asegurarse que se ejecute lo planificado, comprobar y promover las medidas correctoras necesarias con el uso del ciclo PDCA, de manera constante y responsable.