**Resumen Ejecutivo**

La creación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Sistemas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala es vital porque sus procesos se adaptaran a las nuevas guías y las recomendaciones que demande este proyecto generando mejoras continuas en el desempeño de las actividades.

Dado que el estándar ISO 9001:2008 será aplicado a los procesos de la Dirección de Sistemas, esto determinara responsables que presten conciencia y responsabilidad en la calidad del servicio a los clientes planteándose como objetivo principal que ellos son la pieza fundamental de todo negocio.

Para que esta norma se establezca e implante en la dirección deberá siempre contar con la documentación, la misma que consta en un Manual de Calidad que garantizara la evidencia de lo que ha ocurrido y poner mayor atención a aquellos aspectos críticos que requieren una pronta mejora para que exista un equilibrio ordenado en la toma de decisiones y optimización de recursos.

Algo que caracteriza a esta norma es la prestación de un servicio de calidad a los clientes tanto internos como externos de la institución, considerando que no se deben perder de vista el resto de puntos que involucra la misma.

En este proyecto se realizó el análisis de riesgo y la evaluación de riesgo que determinaron procesos críticos, amenazas y salvaguardas necesarias para un buen sistema de gestión de la calidad.

Por todo lo expuesto lo que cabe mencionar es que la gestión de la calidad involucra en toda su estructura el aspecto humano, recursos, procesos y documentación lo que hace que la dirección se oriente a la aplicación de esta norma con dedicación y empeño y alcance un nivel de competencia alto que añada mecanismos de renovar los aspectos negativos por aquellos aspectos o condiciones que hagan atraer condiciones de trabajo orientados a la satisfacción de necesidades de los clientes.

El compromiso que dicta la norma ISO 9001:2008 es que el responsable de la Dirección de Sistemas tenga una política de calidad al día que ayude a encontrar falencias y corregir errores que se presenten en el desarrollo de aplicación de esta norma.

Hay que considerar planes que lleven siempre a concluir metas con el propósito de alcanzar un enfoque sistemático de lo requiere el mejoramiento continuo del sistema.

La aplicación de esta norma va a requerir de revisiones continuas por parte de todos los involucrados de la dirección con la finalidad de generar ventajas al sistema de gestión, aprovechar el nuevo orden que se le den a los procesos.

El aspecto humano necesitara capacitarse para irse adaptando a los cambios y a los controles que implante esta norma.

La madurez que alcance el departamento de sistemas dependerá de la correcta aplicación que le dé a la norma con el pasar del tiempo.

**Executive Summary**

Creating a Quality Management System in Systems Division Decentralized Autonomous Government Municipal Machala is vital because their processes to adapt to the new guidelines and recommendations generating project that requires continuous improvements in the performance of activities.

Since the ISO 9001: 2008 will be applied to processes Systems Division, this will determine responsible to provide awareness and responsibility in the quality of service to customers considering the main objective that they are the cornerstone of any business.

For this standard and implant is established in the direction you should always have documentation, the same consisting in a Quality Manual to guarantee the evidence of what happened and pay more attention to those critical issues that require prompt improvement there is a neat balance in decision-making and resource optimization.

The human aspect needed to be trained in order to adapt to changes and checks to implant this standard.

Something that characterizes this standard is to provide quality service to both internal and external customers of the institution, considering that it should not lose sight of the other issues involved in it.

The compromise that gives the ISO 9001: 2008 is responsible for the Systems has a quality policy up to help find shortcomings and correct errors that arise in the development of application of this standard.

Consider plans that always lead it to conclude goals in order to achieve a systematic approach requires continuous improvement of the system.

The application of this standard will require continuing review by all those involved in the management in order to generate benefits management system, make the new order to be given to processes.

In this project risk analysis and risk assessment that determined critical processes, threats and safeguards necessary for a good system of quality management was performed.

For these reasons you would mention is that the quality management involves throughout its structure the human aspect, resources, processes and documentation causing the steering guide the application of this rule with dedication and commitment and achieve a high level of competition that add mechanisms to renew the negatives of those aspects or conditions that do attract working conditions aimed at satisfying customer needs.

The maturity that reaches the IT department depends on the correct application that gives the norm with the passage of time.