**Resumen Ejecutivo**

Existía la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Tecnología basado en el estándar ISO 9001:2008 para el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACHALA, debido a que no existía un modelo de un SGC que cumpla con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008, con éste sistema se logró diseñar y documentar los procesos críticos de tecnología como son: requerimientos de mantenimiento, requerimientos de suministros y requerimientos de las aplicaciones en el Departamento de Mantenimiento de Equipos Informáticos; este nuevo enfoque basado en procesos se adapta a las nuevas guías y recomendaciones que demanda éste proyecto, los procesos son medidos mediante indicadores de gestión y con estos resultados se ayuda a una mejor toma de decisiones para lograr la mejora continua en el desempeño de las actividades. El estándar ISO 9001:2008 fue aplicado a los procesos de la Dirección de Sistemas, donde se diseñó un mapa de procesos para determinar los más críticos y la forma que interactúan entre ellos, se realizó una planificación en base a los requisitos que exige la norma con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos propuestos dentro del proyecto, ésto determina la prestación de un servicio de calidad a los clientes tanto internos como externos de la institución, el compromiso del responsable de la Dirección de Sistemas se ve reflejado en la implantación de una política de calidad acorde a las necesidades y que refleja su misión y objetivos, que ayude a encontrar falencias y corregir errores que se presenten en el desarrollo del SGC y el aspecto humano necesitará involucrarse y capacitarse para su adaptación a los cambios que implante la aplicación de la norma, por ello se requiere de revisiones continuas por parte de todos los involucrados de la dirección con la finalidad de generar ventajas al sistema de gestión y la madurez que alcance el departamento de sistemas dependerá de la correcta aplicación que se le dé a la norma con el pasar del tiempo. Por lo tanto el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008 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.