**CARATULA.**

“ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE 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”.

**AGRADECIMIENTO.**

**DEDICATORIA.**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA.**

**SÍNTESIS (RESUMEN EJECUTIVO DE LA TESIS).**

**RESUMEN EN INGLÉS Y ESPAÑOL.**

**MÁXIMO 500 PALABRAS, MÍNIMO 200 PALABRAS.**

**UN SOLO PÁRRAFO.**

**ÍNDICE GENERAL.**

**ÍNDICE DE FIGURAS.**

**ÍNDICE DE TABLAS.**

**INTRODUCCIÓN (RESUMEN).**

**DESCRIPCIÓN DE CAMPO INVESTIGACIÓN.**

**OBJETIVOS.**

**HIPÓTESIS.**

1. **CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL**
   1. **JUSTIFICACIÓN**

La importancia de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACHALA, radica en el interés de que la Organización mejore su eficiencia y logre un mejor desempeño en el cumplimiento de las actividades y proyectos planificados.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el GAD Municipal de Machala, sería capaz de demostrar que cumple con los requerimientos actuales de la calidad, reflejándose esto en el ofrecimiento de un servicio de calidad, procesos bien planificados, funciones bien definidas, mejor desempeño de sus empleados y por ende la satisfacción de los clientes.

Otro de los motivos, es destacar que no solamente el usuario siente que sus perspectivas han sido totalmente cubiertas cuando se les ha satisfecho una necesidad en específico, sino que también les es significativo el modo en que se satisface dicha necesidad, es decir, a través de qué recursos. Para los clientes es fundamental el ser atendido por el recurso humano idóneo, ya que ellos son los llamados a resolver sus inquietudes. Un factor muy importante que contribuye a ello es el nivel de capacitación tanto profesional como humana que tengan los funcionarios, por eso es vital mantener planes de capacitación constante que los ayuden en el desarrollo de sus actividades.

Los diferentes modelos de gestión de calidad existentes son herramientas que ayudan a buscar ventajas competitivas y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo énfasis en el desarrollo personal y profesional de los funcionarios, proporcionando información que permita tomar decisiones a partir de los datos reales y confiables que lleven a la excelencia empresarial.

En resumen puedo concluir que a través de la investigación propuesta lo que se busca es lograr que se adopte la implementación de mi propuesta, puesto que mediante la misma se pretende proveer a la empresa de un conjunto de herramientas efectivas que le permitirán alcanzar el éxito sostenido en su gestión.

* 1. **PROBLEMAS**
     1. **CENTRAL**

¿Qué tan importante es la implementación de 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?

* + 1. **PARTICULARES**
* ¿Cuál es la situación actual del GAD Municipal de Machala sobre el manejo de los procesos críticos de tecnología?
* ¿Cómo influye la falta de compromiso y capacitación de los funcionarios sobre la importancia, elaboración y uso de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad planteado?
* ¿Por qué es necesario que existan indicadores de gestión que permitan evaluar la calidad del servicio brindado por la empresa?
* ¿Cuál es la propuesta de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos críticos de tecnología basado en el estándar ISO 9001:2008?
* ¿De qué manera se lograría la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar ISO 9001:2008 en el GAD Municipal de Machala?
  1. **PREGUNTAS CIENTÍFICAS**
     1. **CENTRAL**

Un sistema de gestión de calidad en una empresa, institución o departamento critico como lo es la Dirección de Sistemas del GAD Municipal de Machala es primordial para el planteamiento y cumplimiento de objetivos, los cuales se pueden medir y evaluar mediante indicadores, ayudando a una correcta toma de decisiones, que permite tener un mejor control de los procesos, aumentar la productividad y desempeño.

* + 1. **COMPLEMENTARIAS**
* La ausencia de un sistema de gestión de calidad entorpece el cumplimiento de tareas, delegación de funciones, productividad de los empleados y demás esquemas organizacionales y funcionales que se llevan a cabo en esta dirección, desperdiciando recursos valiosos para la institución.
* Para el correcto funcionamiento y poder ver los resultados de un sistema de gestión de calidad, todo el personal que interviene en el mismo debe estar capacitado para que pueda entender los procesos y funciones que se le asignen y adquiera el compromiso necesario con el sistema.
* El uso de indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos críticos de la dirección de sistemas ayuda a la correcta toma de decisiones permitiendo así un correcto funcionamiento y mejora de los mismos.
* Los estándares iso son estrictos en el compromiso y cumplimiento de sus procesos, permitiendo que los involucrados puedan analizar los datos del sistema para tomar decisiones, establecer metas y optimizar sus recursos.
* Para implementar un sistema de gestión de calidad se debe partir definiendo el estado actual de la dirección, determinando correctamente los procesos, acordar una política de calidad, trazar objetivos, establecer indicadores y tomar medidas correctivas y preventivas.
  1. **ALCANCE**

Según su definición, la norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; también es aplicada con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes por medio de la correcta aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se implementa y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para partir en el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008 hay que hacer un planteamiento de la situación actual en que se encuentra la Dirección de Sistema del GAD Municipal del Cantón Machala, pudiendo así trazar una correcta implantación; esto es de suma importancia pues sabiendo cual es la situación de la dirección permite conocer desde donde vamos a comenzar y cuáles son las metas y objetivos que se van a proponer para el sistema.

En consecuencia de lo anterior planteamos las siguientes preguntas para determinar el estado de situación actual de la Dirección de Sistemas:

* ¿Cuál es el estado de la Dirección de Sistemas con respecto a procesos y sistemas de gestión de calidad?
* ¿Qué directrices se está tomando en la actualidad para mejorar?
* ¿Cómo se están trabajando?
* ¿Qué se está haciendo mal?
* ¿Cómo se puede mejorar?
* ¿Qué acciones se debe tomar?
* ¿Qué visión se tiene?

Teniendo clara la situación actual, hay que determinar todos los procesos que se dan dentro de la dirección para estudiarlos y estar al tanto de cómo funcionan, cuál es su interacción con los demás procesos internos y externos, conociendo el tipo de información que maneja cada proceso.

Al conocer a detalle los procesos, se deben modificar, para que se adapten a un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO utilizando guías y recomendaciones que beneficien a la Dirección de Sistemas.

Con los procesos se tiene una idea clara, de que es lo que se tiene que hacer para implantar el sistema de gestión, estableciendo indicadores y controles que ayuden a mejorar el funcionamiento de la Dirección.

Los sistemas de gestión de calidad no se pueden implantar si no se establece y documenta una Política de Calidad y un Plan de Calidad, la política tiene que tener un objetivo claro, preciso y conciso, que demuestre compromiso con el sistema de gestión y los clientes de la dirección mediante la mejora continua de los procesos; el plan documenta procedimientos y recursos que se deben emplear, quien lo debe hacer y cuando tienen que ser aplicados a un proceso determinado.

La documentación es vital para un sistema de gestión de calidad, determinando que puntos de la norma podemos aplicar, se documentara procesos y procedimientos que evidencien todo lo que se va a hacer, como lo vamos a hacer y determinar responsables de cada proceso y actividad de la Dirección. Por obligatoriedad ISO 9001:2008 exige que todo sistema de gestión de calidad bajo este estándar se debe establecer procedimientos documentados de:

* 4.2 Requisitos de la documentación.
* 8.2 Seguimiento y medición.
* 8.3 Control de producto no conforme.
* 8.5 Mejora continua.

Estos puntos de la norma no se pueden excluir.

Se elaborara un Manual de Calidad en el cual se describirá el estándar ISO 9001 aplicado a los procesos de la Dirección de Sistemas.

El sistema de Gestión de Calidad será socializado al personal que labora dentro de la dirección de Sistemas, con el fin de capacitar y concientizar sobre el uso del mismo. Siendo esta parte fundamental para la supervivencia del sistema, ya que las personas en muchos de los casos se suelen reusar a los cambios, pero hay que hacer conciencia en ellos que el sistema es una herramienta que les ayudara a cumplir con su trabajo permitiendo mejorar los procesos de la dirección, mediante el uso de procesos, indicadores y controles que aseguren una correcta toma de decisiones y optimización de recursos.

La implementación del Sistema de Calidad, una vez diseñado, y capacitado el personal se llevara a cabo con el uso de la documentación creada y cuando el personal realice sus tareas en siguiendo el sistema, cumpliendo sus objetivos.

Se establecerá fechas de revisión para ver el funcionamiento del sistema, y se puedan revisar la partes que funcionan bien y que se pueden ayudar a las que no, las posibles fallas que aparezcan, tendrán que ser corregidas mediante la toma de Acciones Correctivas y Preventivas, que se aplicara de manera específica para cada No conformidad que se pueda encontrar y darles el seguimiento correspondiente.

Con esto se podrá analizar resultado de la implementación del sistema de gestión, las Acciones Correctivas y Preventivas que tomaron y que se puede mejorar.

1. **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**
   1. **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACHALA**
      1. **RESEÑA HISTÓRICA**
      2. **MISIÓN**
      3. **VISIÓN**
      4. **UBICACIÓN**
   2. **LA CALIDAD**
      1. **ENFOQUES DE LA CALIDAD**
      2. **EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DE CALIDAD**
      3. **GESTIÓN BASADA PROCESOS**
      4. **HERRAMIENTAS DE CALIDAD**
         1. **BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN).**
         2. **DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS**
   3. **CONTENIDO GENERAL DE LA NORMA ISO**
      1. **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**
      2. **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS REGULACIONES ISO**
      3. **BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO**
   4. **ANÁLISIS DE RIESGO**
   5. **ISO 9001:2008**
      1. **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
         1. **GENERALIDADES**
         2. **APLICACIÓN**
      2. **REFERENCIAS NORMATIVAS**
      3. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
      4. **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
         1. **REQUISITOS GENERALES**
         2. **REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**
      5. **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
         1. **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**
         2. **ENFOQUE AL CLIENTE**
         3. **POLÍTICA DE LA CALIDAD**
         4. **PLANIFICACIÓN**
         5. **RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**
         6. **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
      6. **GESTIÓN DE LOS RECURSOS**
         1. **PROVISIÓN DE RECURSOS**
         2. **RECURSOS HUMANOS**
         3. **INFRAESTRUCTURA**
         4. **AMBIENTE TRABAJO**
      7. **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**
         1. **PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**
         2. **PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**
         3. **DISEÑO Y DESARROLLO**
         4. **COMPRAS**
         5. **PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
         6. **CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**
      8. **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
         1. **GENERALIDADES**
         2. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
         3. **CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**
         4. **ANÁLISIS DE DATOS**
         5. **MEJORA**
2. **CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**
3. **CAPITULO IV: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**
   1. **EVALUACIÓN DE EXPERTOS**
   2. **EVALUACIÓN DE USUARIOS**
   3. **EVALUACIÓN DE DIRECTIVOS**
   4. **TABULACIÓN DE DATOS**
   5. **PLANTILLAS**
   6. **ENCUESTAS**
   7. **PLAN DE PRUEBAS**