

**INFORME AU 003 - 2013**

**ESTUDIO DE CONTROL INTERNO DE LA SECCIÓN DE CONTROL DE  
CALIDAD**

**2013**

**INDICE**

<b>1. <u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	3
1.1 <i>Origen del Estudio</i> .....	3
1.2 <i>Recordatorio</i> .....	3
1.3 <i>Objetivo</i> .....	4
1.5 <i>Metodología</i> .....	5
1.6 <i>Alcance</i> .....	5
<b>2. <u>RESULTADOS</u></b> .....	5
2.1. <i>Inspección de Muestras</i> .....	5
2.2. <i>Inspección de Proceso</i> .....	7
2.3 <i>Delimitación de funciones</i> .....	8
2.4 <i>Desconocimiento sobre la calidad por parte de las otras Secciones</i> ..	10
2.5 <i>Coordinación Encargado Producción y Oficina Control de Calidad</i> ....	11
2.6 <i>Personal de la Oficina de Control de Calidad</i> .....	12
2.7 <i>Manual de Procedimientos</i> .....	13
2.8 <i>Planificación de la Producción</i> .....	15
2.9 <i>Pruebas de Papel</i> .....	15
2.10 <i>Normas ISO</i> .....	17
<b>3. <u>Conclusión</u></b> .....	19
<b>4. <u>Recomendaciones</u></b> .....	19
4.1 <i>A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional</i> .....	19
4.2 <i>Al Director General de la Imprenta Nacional</i> .....	20
4.3 <i>A la Encargada de la Oficina de Control de Calidad</i> .....	21
4.4 <i>Al Encargado de la Producción</i> .....	22

**ESTUDIO DE CONTROL INTERNO DEL LA SECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD**

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio en la Sección de Control de Calidad, se llevó acabo según el Plan Anual de Auditoría Interna de la Imprenta Nacional 2012

### 1.2 RECORDATORIO

Conforme a lo que ha dispuesto la Contraloría General de la República, seguidamente se cita textualmente lo que disponen los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

***“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:***

***a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.***

***b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.***

***c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.***

**Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.**

**Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.**

**La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.**

**Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.”**

### 1.3 OBJETIVO

Examinar los procesos de inspección inicial de muestras y las inspecciones del proceso, con la finalidad de determinar las debilidades que como oficina de Control de Calidad puede presentar, así como aquellos aspectos externos que influyen, esta a través de entrevistas, matrices o cualquier otro método que el encargado de la Auditoría considere pertinente.

## 1.4 METODOLOGÍA

Se utilizaron las técnicas de auditoría operativa, así como la normativa establecida por la Contraloría General de la República, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, la Ley General de Control Interno, Ley de Enriquecimiento Ilícito, Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas de Control de Calidad ISO 12467 referente a las Artes Gráficas y toda la legislación aplicable pertinente. Asimismo, la realización de entrevistas, actas de observación y solicitud de documentación donde se aclararon todas aquellas dudas que surgieron durante la investigación.

## 1.6 ALCANCE

Todo lo ocurrido en el 2011 y 2012

## 2. RESULTADOS

### *2.1 Inspección de muestras.*

Realizando las investigaciones correspondientes en Control de Calidad se logró determinar que a raíz del oficio N° DG -164- 2012, enviado por el Director General de la Imprenta Nacional, Sr. Jorge Vargas Espinoza, el cual indica a la Oficina de Control de Calidad que a partir de la fecha de recibido del mismo, el 5 de junio del 2012, dicha oficina no realizara más la labor de revisión que efectuaba a cada uno de los trabajos que ingresaban a la institución. La razón por la cual se eliminó dicha función fue por la duración del tiempo de revisión de ciertos trabajos, ya sea por la complejidad del trabajo o por la cantidad de páginas (en el caso de los libros). Sin embargo, realizamos una

tabla de comparación de acuerdo a las revisiones realizadas con la Inspección Inicial vrs Inspección de proceso y logramos constatar que mediante la Inspección Inicial se lograban detectar algunos posibles errores que no permitían cumplir con la norma de calidad de las Artes Gráficas. Se adjunta tabla para mayor claridad.

**Análisis de la Matriz de Comparación de la Inspección de la Muestra vrs Inspección de Proceso.**

<b>Inspección de Muestras</b>	<b>Inspección de Proceso</b>
Se revisa que cumpla con la normativa <b>ISO</b> y con las especificaciones del cliente.	Se revisa solamente el producto en proceso.
Se minimizan los errores al revisar el trabajo traído por el cliente	No se puede corregir el trabajo si no cumple con la normativa <b>ISO</b> .
Se podía ubicar el trabajo donde se encontraba durante todo el proceso	No da pie para que se le pueda indicar al cliente lo más conveniente antes de iniciar con el proceso y evitar incumplir con la calidad.
Se le daba seguimiento durante el proceso	Al realizar la inspección de trabajos aleatoriamente y por algunos procesos, no se puede abarcar todos los trabajos, no se conoce en que proceso se encuentra, y además no permite encontrar errores antes de que siga otro curso o proceso.

En el manual de Normas de Control Interno establece en su norma:

**“2.2 Actitud de apoyo superior al control interno**

El jerarca, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas.

**2.6 Delegación:**

La delegación de funciones o tareas en un funcionario debe conllevar no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los

**procesos, actividades o transacciones correspondientes, sino también la asignación de la autoridad necesaria a fin de que ese funcionario pueda tomar las decisiones y emprender las acciones más oportunas para ejecutar su cometido de manera expedita y eficaz.”**

Mediante entrevista realizada a la Ing. Cristina Araya Salas, referente a las razones por las cuáles ya no se realiza más la inspección inicial, ella responde lo siguiente:

**“No, debido a que se me fue informado por parte de mi superior la eliminación de esta función para la unidad de Control de Calidad.**

Esta situación podría provocar que se induzca al error al cliente o en caso contrario se puede tomar atribuciones que no les corresponden al Encargado de la Sección de Comercialización tomando decisiones que solo el cliente debe de tomar, esto en el caso de que se respeten las Normas Internacionales de Calidad para las Artes Gráficas la norma 12647.

## **2.2 Inspección de Proceso**

Durante la revisión a esta función de Inspección del Proceso Productivo se pudo constatar, que se revisa el producto por áreas de proceso y seleccionadas al azahar. A estas alturas de la producción, ya no se puede corregir el producto para que cumpla con la norma de Calidad de las Artes Gráficas, porque ya está impreso o porque en la Sección de Comercialización se indicó que así lo solicitó el cliente, pero quizás no se le explicó al cliente que muy posiblemente el color que escogió para la impresión difiere del que realmente queda al finalizar la impresión esto como modo de ejemplo. A diferencia de la Inspección Inicial, donde se puede llevar un control donde se conoce en cual proceso se encuentra el trabajo a revisar; en la Inspección de proceso no se puede realizar. Además, no se puede revisar todos los trabajos que se encuentran ya en el proceso.

El Manual de Normas de control Interno establece lo siguiente:

**2.10 Atmósfera de Confianza.**

**Los responsables del control interno deberán estimular entre el personal la generación y el mantenimiento de una atmósfera de confianza basada en la difusión de información veraz, la comunicación adecuada, la delegación de funciones y técnicas de trabajo participativo y cooperativo con miras a la promoción de la lealtad, el desempeño eficaz y el logro de los objetivos institucionales.**

En entrevista aplicada a la Ing. Cristina Araya Salas, se le preguntaba que si su criterio como Encargada de la Oficina de Control de Calidad era tomado en consideración cuando algún cliente solicita la impresión de algún producto para que le brinde una guía y se corrija de antemano cualquier error que se pueda presentar en el transcurso del proceso; a lo que la Ingeniera respondió que “no”.

Esta situación puede provocar que no se cumpla con las especificaciones de calidad que el cliente solicita para la realización del producto, de igual manera con la Normativa ISO 12647, provocando en la institución pérdida de imagen.

**2.3 Delimitación de Funciones.**

Mediante oficio DG - 164 – 2012, el Director General el Señor Jorge Vargas Espinoza elimina dentro de las funciones de la oficina de Control de Calidad la revisión de la Inspección de Muestras. No obstante, el 30 de octubre de 2012 mediante oficio 58-SOF–12 el Señor Orlando Brenes, Supervisor de Offset envía oficio al Señor Jorge Vargas Espinoza, donde le indica que debido a la reunión sostenida el 29 de octubre referente a los errores que se han detectado en las unidades de Arte y Diseño y Litografía solicita que a partir de esta fecha, todos los trabajos que están por procesar, o mandar a prueba deben de enviarlo a la oficina de producción para su revisión inicial o final para lo cual se conformó una comisión

conformada por Diego Rodríguez, Sandra Gamboa, Cristina Araya, Orlando Brenes, Vicente Soto, Martín Rojas y Guiselle Hernández. Pero, dicha comisión nunca se ha puesto en funcionamiento.

En la Ley de la Administración Pública dice lo siguiente:

**Artículo 113.-**

- 1. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.**
- 2. El interés público prevalecerá sobre el interés de la Administración Pública cuando pueda estar en conflicto.**
- 3. En la apreciación del interés público se tendrá en cuenta, en primer lugar, los valores de seguridad jurídica y justicia para la comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia.**

En el Manual de Normas de Control Interno se establece lo siguiente:

**4.4 Responsabilidad Delimitada:**

**La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.**

El posible desconocimiento de la función de una Oficina de Control de Calidad en una empresa de Artes Gráficas y el no tener bien definidos los objetivos que se pretenden lograr con esta oficina, hace que constantemente se estén cambiando las indicaciones de las funciones a desempeñar por parte de los funcionarios que conforman dicha Oficina.

Esta situación puede provocar que se desvíe la razón primordial de las funciones de la Oficina de Control de calidad y por ende desmejorar la calidad de los productos que ofrece la Imprenta Nacional, afectando la opinión de los clientes sobre el trabajo que realiza la institución y por ende la imagen de la misma.

## **2.4 Desconocimiento sobre la calidad por parte de las otras Secciones**

El día que se realizó la entrevista a la Encargada de Control de Calidad nos fueron mostrados varios trabajos que no cumplían con las normas de calidad, esto debido a que no se le indica al cliente, que para que cumpla con las normas de calidad se debe de considerar ciertos aspectos. Sin embargo, el desconocimiento de las normas de calidad hace que se incurra en ciertos errores que terminan con el incumplimiento de las normas y también por ende con las políticas de calidad establecidas por la institución a la hora de realizar el trabajo.

En el Manual de Normas de Control Interno dice lo siguiente:

### **2.1 Ambiente propicio para el control:**

**La administración activa, principalmente el jerarca, debe fomentar un ambiente propicio para la operación del control interno, mediante la generación de una cultura que promueva, entre los miembros de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales.**

### **2.5 Estructura Organizativa.**

**El jerarca debe crear una estructura organizativa que apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, y por ende, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.**

En entrevista aplicada a la Ing. Cristina Araya Salas, con respecto a la pregunta sobre que factores externos a su oficina le impiden cumplir con su trabajo ella responde: “El desconocimiento en referencia al tema de calidad en el trabajo; por parte de funcionarios de otras áreas.”

En entrevista aplicada a la Licenciada Sandra Gamboa Salazar, encargada de Comercialización se le pregunta que si se le brinda un asesoramiento al cliente acerca de la mejor manera de trabajar los impresos, respetando las Normas ISO 12647, a lo que la Licenciada respondió lo siguiente:

**“Si se da el asesoramiento al cliente, en cuando a la mejor forma de realizar el trabajo, como los materiales que se requieren. La norma ISO 12647 se desconoce”**

Esta situación puede provocar que no se cumplan con las especificaciones de calidad establecidas por el cliente, que se induzca a error al cliente a la hora de asesorar para que el producto sea de una mejor calidad y por ende proyectar una mala imagen institucional. La calidad es una responsabilidad de todos.

### **2.5 Coordinación entre el Encargado de Producción y la Oficina de Control de Calidad.**

La oficina de Control de calidad y el Encargado de la Producción deben de tener una estrecha relación para poder realizar una labor más eficiente y eficaz en los procesos de producción, sin embargo esto no sucede debido a ciertas diferencias de trabajo, aunque ambos están claros que deben de mantener una estrecha relación.

En el manual de Normas de Control Interno establece en la siguiente norma:

#### **2.8. Participación del Personal en el Control Interno**

**El jerarca, con el apoyo de los titulares subordinados, deberá instaurar las medidas de control propicias a fin de que los miembros del personal reconozcan y acepten la responsabilidad que les compete por el adecuado funcionamiento del control interno. De acuerdo con esa responsabilidad, los funcionarios deberán participar activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles aún más efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores.**

Cuando por vía de entrevista se le consultó a la Encargada de la Oficina de Control de Calidad sobre que tipo de relación laboral mantiene la oficina de Control de Calidad con el Encargado de Producción, la Ing. Cristina Araya responde: “Únicamente se notifica al Encargado de Producción cuando se presenta durante la inspección una disconformidad con referencia al visto bueno del cliente.”

Al no haber una buena comunicación entre estas dos oficinas se puede debilitar el control interno y por consiguiente no se cumpliría con lo que está indicado en la misión, visión y objetivos institucionales. Además puede ocasionar que se incurra en múltiples errores que deban de corregirse, en caso de que pueda corregirse, o si no en una serie de reimpressiones porque no existe coordinación, planificación y comunicación entre estas dos oficinas.

### **2.6 Personal de la Oficina de Control de Calidad.**

Debido a la cantidad de trabajo de impresos comerciales que actualmente tiene la imprenta es un poco difícil cubrir todos los trabajos que se encuentran en proceso para poder revisar todos y corregir si fuera el caso algunos errores que se presenten; esto debido a que son solamente dos personas las que laboran en la Oficina y ambos se reparten a los diferentes procesos para poder cumplir con la inspección, pero en la mayoría de veces se debe a que no se revisan ciertos productos porque posiblemente cuando se realizó la inspección por ejemplo en Impresión Offset ese trabajo salió de ahí y no se logró realizar la inspección.

La sana práctica dicta que la eficacia y eficiencia de las operaciones, implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos de la organización.

Durante la visita se pudo constatar que la oficina no puede abarcar la revisión durante la inspección de proceso de todos los trabajos que se realizan en esta institución, debido al poco personal con el que cuenta ya que son dos personas.

Esta situación, puede provocar que al no abarcar la mayoría de los trabajos de producción para su correcta revisión y corrección, en caso de ser necesario se tengan que realizar reimpressiones o que el cliente devuelva el trabajo porque no cumplió con sus políticas de calidad, lo que implica mayores costos de producción.

## **2.7 Manual de Procedimientos.**

Durante la visita realizada a la Oficina de Control de Calidad, se solicitó nos facilitaran los manuales de procedimientos. La Ingeniera Cristina Araya, nos indica que el manual con el que ella trabaja actualmente fue remitido mediante oficio 21 – C.C – 2012 del 28 de junio de 2012, pero a la fecha no recibió respuesta alguna por parte del jefe inmediato el Sr. Jorge Vargas Espinoza. El Manual de Procedimientos se cambio debido a que el Sr. Jorge Vargas Espinoza eliminó la Inspección Inicial de la Muestra.

En el Manual de Normas de Control Interno en su norma 5.5 Canales de información abierta dice lo siguiente:

**“Deberán establecerse canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportunamente a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”**

En el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público indica lo siguiente:

### **4.2 Requisitos de las actividades de control**

**Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:**

**e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.**

El manual de procedimientos se cambió debido a que el Sr. Jorge Vargas E., Director General y jefe inmediato de la Oficina de Control de Calidad solicita que se elimine la inspección de la muestra inicial que estaba contemplada en el anterior manual de procedimientos.

Al no tener un visto bueno por parte del superior inmediato puede provocar que surja cierta inseguridad y desconfianza hacia este canal de información, debilitando así el control interno acerca de la información

### **2.8 Planificación de la Producción.**

Al consultar a la Encargada de Control de Calidad sobre el conocimiento que tiene sobre los trabajos que se realizaron en el Área de Producción, ella nos confirma que no recibe una programación de la Planificación de la Producción, lo que atrasa su trabajo, ya que debe andar buscando ella misma los trabajos que se están realizando y donde se encuentran en determinado momento, debido a que el Sistema “S.O.P” no se encuentra actualizado.

La Planificación de la producción se puede dar de tres formas diferentes:

- *Planificación a nivel de fábrica.* Se determinan los procesos necesarios para la obtención de los productos que la empresa desea producir. Se eligen los materiales de producción a emplear y se planean los emplazamientos y distribución de los diferentes departamentos, secciones y unidades de producción.

- *Planificación de procesos.* Se fijan las distintas operaciones que configuran cada uno de los procesos productivos determinados en la fase anterior. Se asignan unidades particularizadas de maquinaria, procediéndose a la distribución de la misma entre las distintas secciones de producción. Se establece el equipamiento necesario para cada máquina, planeándose con todo detalle los materiales que se precisan para ejecutar la producción.

- *Planificación de operaciones.* Se estudia minuciosamente cada puesto de trabajo y las operaciones establecidas en la fase anterior, eligiéndose las herramientas y utillajes precisos

para cada máquina. Se determina la distribución y disposición de los distintos puestos de trabajo, fijándose las operaciones elementales que han de ejecutarse en los mismos.

No contar con la planificación de la producción se puede deber a que la misma no se realiza con la exactitud que requiere control de calidad o que son datos que se manejan solamente en producción.

Esta situación provoca que la Encargada de Control de Calidad no pueda programar su trabajo con la antelación necesaria, lo que hace incurrir en pérdida de tiempo buscando los productos que debe supervisar.

## **2.9 Pruebas de Papel**

Al consultarle a la Encargada de Calidad sobre las pruebas que se realizan al papel que ingresa a la institución para el proceso productivo, se pudo conocer que mediante el oficio N° DG – 132 – 2013 del 27 de junio de 2013, el Señor Jorge Vargas Espinoza, Director General; le indica en el inciso 2, a la Oficina de Control de Calidad estar presente durante el acta de entrega de cada uno de los productos de materia prima, especialmente papeles, cartulinas y cartones y realizar las pruebas que se considere pertinentes. Asimismo, en el inciso 3, aclara que debido a lo sucedido con la Revista de Contra Punto referente a la ubicación del hilo, se debe de someter a pruebas los papeles, cartulinas y cartones esto con la finalidad de que se ajusten a las especificaciones señaladas en el contrato de compra.

Antes de la fecha de dicho oficio no se tomaba en cuenta la opinión de la Oficina de Control de Calidad, lo cual causaba que se incurriera en errores a la hora de comprar el papel y de ofrecerle un producto al cliente con calidad y entregarle otro de menor calidad.

La Ley General de Control Interno establece lo siguiente

**Artículo 12. — Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:**

**“...b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades...”**

El papel es uno de los principales insumos utilizados en el proceso productivo de la Imprenta Nacional y representa uno de los montos más importantes en las compras anualmente, por tal razón se deben realizar las pruebas necesarias que aseguren que la calidad ofrecida por el proveedor se cumple en el momento de recibir el pedido completo. Las pruebas no deben limitarse al momento de la producción, sino también cuando ingresa el papel.

La ausencia de pruebas al papel que recibe la Imprenta Nacional, puede provocar que se esté recibiendo papel con especificaciones inferiores a las ofrecidas por el proveedor, el cual puede provocar desperdicio de papel, tinta y plancha en trabajos realizados o podría provocar que se esté pagando sumas importantes a Proveedores que nos puedan entregar papel de menor calidad.

Tal situación provoca que la Institución incurra en gastos mayores, ya que si el cliente no aceptara el producto con el papel que se utilizó, se deberá de reponer nuevamente la totalidad del trabajo, además de que se deteriora la imagen de la Imprenta ofreciendo un producto y entregando otro.

## **2.10 Normas ISO**

Al consultar a la Encargada de Calidad sobre la normativa que rige las Artes Gráficas, se pudo comprobar de la existencia de las Normas ISO, específicamente la Norma 12647, la cual regula todo lo relacionado con las Artes Gráficas.

La norma ISO 12647 ha sido creada con el objetivo de fijar las especificaciones fundamentales que determinan los rasgos visuales de un producto impreso, así como los rangos de tolerancias, la eliminación de diferencias entre la prueba y el resultado para el cliente y por último, que exista una conversación correcta del color entre diferentes momentos del proceso productivo en Artes Gráficas impresas. Es el principal (único) estándar internacional ISO del mercado para la impresión. Creado por el Comité TC 130 de ISO, que reúne expertos de todo el mundo.

Esta norma corresponde a la descripción para el control del proceso en la elaboración de selecciones de color en medios tonos, pruebas e impresos de producción dentro del mundo de las artes gráficas. El cumplimiento del estándar ISO 12647 garantiza la utilización de un mismo lenguaje de color en todo el proceso de la reproducción de color desde la gestión de los archivos hasta la impresión.

Su finalidad es: a) Garantizar una reproducción de color adecuada, b) Eliminación de diferencias entre la prueba y el resultado de impresión y c) Comunicación correcta del color entre los diferentes momentos del proceso productivo.

Ventajas de la implementación de la Normas ISO 12647:

1. MEJORA de la CALIDAD final del producto.
2. ESTABILIDAD en la capacidad de reproducción del color en máquina.

### 3. CONTRIBUCION al sistema de CALIDAD y desarrollo de procedimientos técnicos.

La implementación también conlleva algunas ventajas de ámbito comercial-estratégico para la empresa ya que a través de los documentos que se generan y procedimientos de trabajo nuevos se mejoran los flujos de trabajo de la empresa y es posible asegurar una calidad del producto final a nuestro cliente, lo que es muy valorado por éstos.

La norma ISO se desarrolla en siete puntos los cuales son:

- ISO 12647: 2004 - Parte 1 Parámetros y métodos de medición
- ISO 12647: 2004 - Parte 2 Procesos offset
- ISO 12647: 2004 - Parte 3 Litografía offset y tipografía
- ISO 12647: 2000 - Parte 4 Procesos huecograbado
- ISO 12647: 2000 - Parte 5 Procesos serigrafía
- ISO 12647: 2004 - Parte 6 Procesos flexografía
- ISO 12647: 2004 - Parte 7 Procesos impresión digital

De los cuales se aplicaría a nuestra institución los siguientes:

- ISO 12647: 2004 - Parte 1 Parámetros y métodos de medición
- ISO 12647: 2004 - Parte 2 Procesos offset
- ISO 12647: 2004 - Parte 3 Litografía offset y tipografía
- ISO 12647: 2004 - Parte 7 Procesos impresión digital

El posible desconocimiento por parte de la Administración, de la normativa que rige la calidad de los productos de Artes Gráficas ha hecho que esta normativa no se aplique completamente por parte de la Oficina de Control de Calidad y en todas las actividades de producción que se realizan en la institución.

Esta situación podría provocar que la Imprenta Nacional no cumpla con los estándares de calidad establecidos internacionalmente y en un ambiente de competencia con otras instituciones, pueda perder imagen y clientes importantes.

### **3. CONCLUSIÓN**

Una vez finalizado el trabajo en la Oficina de Control de Calidad, se puede concluir que existe mucho desconocimiento por parte de varias secciones o departamentos de la Imprenta Nacional de la verdadera función de Control de Calidad, que más que una oficina de apoyo es una oficina fiscalizadora, cuya función va más allá de detectar errores una vez cometidos, sino que al igual que esta Auditoría Interna, tiene una función preventiva, que coadyuva a la imagen de la Imprenta Nacional y en la toma de decisiones de la Administración, para que el producto que solicita el cliente y sea procesado en nuestra institución, cumpla con las normas de calidad establecidas para las Artes Gráficas. A pesar de que la Administración ha brindado su apoyo, se requiere que se concientice de la gran importancia que tiene esta Sección y le brinde más apoyo para que puedan cumplir su función a cabalidad; cumpliendo con los objetivos y metas institucionales.

### **4. RECOMENDACIONES**

Para el mejoramiento del Sistema de Control Interno, se elaboraron las siguientes recomendaciones:

#### **4.1. A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.**

- 4.1.1.** Girar las directrices necesarias, a las instancias competentes, para que se cumplan con las recomendaciones planteadas en este informe.
- 4.1.2.** Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

## **4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional.**

- 4.2.1.** Girar las instrucciones necesarias al personal de Control de Calidad, Producción y Comercialización para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe.
- 4.2.2.** Apoyar la instauración de la Norma ISO 12647 en todas las actividades de producción de la Imprenta Nacional y **(ver punto 2.1)**
- 4.2.3.** Girar la instrucción de que se realice nuevamente la Inspección Inicial de la Muestra a la Oficina de Control de Calidad y la Sección de Comercialización, con la finalidad de minimizar errores desde el inicio del proceso. También, indicar a la Sección de Comercialización que se tome en cuenta el criterio de la Encargada de la Oficina de Control de Calidad. **(Ver punto 2.2)**
- 4.2.4.** Activar la comisión de revisión de trabajos, con la intención de que la misma realice un trabajo de control de calidad en los producción **(ver punto 2.3.)**
- 4.2.5.** Enviar una circular a todas las Secciones involucradas en el proceso de producción, explicando las funciones que realizará la oficina de Control de Calidad y solicitando la colaboración para el trabajo que realiza esta Unidad. **(Ver punto 2.4)**
- 4.2.6.** Autorizar a la Oficina de Control de Calidad para que se apliquen las Normas ISO 12467, con la intención de mejorar la calidad de los productos entregados al cliente, cumpliendo así con los estándares mínimos a nivel mundial. **(Ver punto 2.10)**

**4.2.7.** Brindar capacitación al personal de la Oficina de Control de Calidad, Comercialización, Jefes y Encargados de la Producción sobre las normas ISO 12647, para que sea aplicada en todo el proceso productivo. **(Ver punto 2.10)**

**4.2.8.** Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

### **4.3. A la Encargada de Control de Calidad.**

**4.3.1.** Apoyar la instauración de la Norma ISO 12647 en todas las actividades de producción de la Imprenta Nacional **(ver punto 2.1.)**

**4.3.2.** Coordinar con el Jefe Inmediato para que le sean entregadas, de forma escrita, las funciones principales de la Unidad a su cargo **(ver punto 2.3.)**

**4.3.3.** Participar activamente en la Comisión de Revisión de Trabajos **(ver punto 2.3.)**

**4.3.4.** Establecer reuniones periódicas con los funcionarios de producción, con la finalidad de corregir los errores que se están presentando en el proceso productivo. **(Ver punto 2.5)**

**4.3.5.** Capacitar a todo el personal de producción sobre aspectos de control de calidad, con la intención de mejorar la comprensión y aumentar el apoyo a las funciones que realiza. **(Ver punto 2.6)**

**4.3.6.** Mantener actualizado el manual de procedimientos de la Oficina de Control de Calidad. **(Ver punto 2.7)**

**4.3.7.** Realizar las pruebas necesarias para asegurarse que el papel cumpla con las condiciones establecidas por el Proveedor y solicitado por la Imprenta Nacional. Levantar un acta cuando se realicen pruebas a los papeles, cartulinas etc., esto con la finalidad de que quede evidencia de que se está cumpliendo con lo solicitado por el Señor Director. **(Ver punto 2.9)**

**4.3.8.** Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

#### **4.4 Encargado de Producción.**

**4.4.1.** Coordinar con la Oficina de Control de Calidad la periodicidad de las reuniones para unificar criterios y encontrar en conjunto medidas correctivas que permitan entregarle al cliente un producto de calidad. **(Ver punto 2.5)**

**4.4.2.** Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.