

GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA EN LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Malavé, María Elena¹

RESUMEN

La auditoría interna es, hoy en día, un proceso que está orientado al aseguramiento y la consultoría y eso ha abierto un compás de valor agregado a las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza. A través del tiempo la función de Auditoría Interna ha ido cambiando, convirtiéndose en un aliado organizacional, demostrando así su valía, tanto para el negocio como las partes interesadas que hacen vida dentro de las empresas. Sin embargo, a veces surge una pregunta ¿Quién gestiona la función de Auditoría Interna? ¿Quién audita la función de Auditoría Interna? Para que la función de Auditoría Interna siga siendo pertinente, debemos empezar no sólo para crear valor en un negocio, sino que internamente dicha función sea debidamente gestionada, a fin de garantizarle a la organización una justa y debida diligencia de las actividades y así la alta dirección y sus accionistas, puedan sentirse seguro que se está cumpliendo el rol para la cual hemos sido encomendados, es decir gestionar con calidad la propia función de Auditoría Interna para evaluar y mejorar de forma continua sus procesos internos.

Palabras clave: auditoría interna, aseguramiento, gestión, calidad y mejora

1 Gerente de Auditoría Gestión de la Calidad en Mercantil C.A, Banco Universal. Licenciada en Contaduría Pública, Universidad Católica Andrés Bello (1991). Especialista en Finanzas, USM (1995). Auditor Certificado en Calidad en Fondonorma (2015), Evaluador de la función de Auditoría Interna (QA) IIA Buenos Aires Argentina (2008). Doctorando en Ciencias Gerenciales, Universidad Latinoamericana del Caribe, ULAC (2023). Profesora de pregrado y postgrado en UCAB, USM y UNIMET y facilitador de desarrollo profesional en el Ideprocop y Fondonorma. Facilitador y Coach Ontológico Certificado Indelser (2021). Preside la Comisión de Auditoría del Instituto de Auditores Internos de Venezuela. Ponencias: "Gestión de la Calidad en Auditorías ágiles 2021 (IIA – UNIMET) mariaelenamalave@gmail.com, mejoramientoprofesional1958@gmail.com.

QUALITY MANAGEMENT AS A STRATEGY IN THE INTERNAL AUDIT FUNCTION

ABSTRACT:

Internal auditing is today a process that is oriented towards assurance and consulting and this has opened a compass of added value to organizations of whatever nature. Over time, the Internal Audit function has been changing, becoming an organizational ally, thus demonstrating its value both for the business and for the interested parties that make life within the companies. However, sometimes a question arises, who manages the Internal Audit function? Who audits the Internal Audit function? In order for the Internal Audit function to continue to be relevant, we must begin not only to create value in a business, but also to ensure that said function is properly managed internally, in order to guarantee the organization fair and due diligence of activities and thus high Management and its shareholders can feel confident that the role for which we have been entrusted is being fulfilled, that is, to manage the Internal Audit function itself with quality in order to continuously evaluate and improve its internal processes.

Keywords: internal audit, assurance, management, quality and improvement

Introducción

En gerencia, en término general, una característica fundamental es hacer las cosas bien desde un principio. Nos pudiéramos preguntar ¿para qué?, y la respuesta es muy clara, manejamos recursos humanos, tecnológicos, financieros y de tiempo; y al final todo va orientado a la satisfacción de los clientes a través de reconocer y entender el contexto organizacional. Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (ISO 9000: 2015, p. 7). En resumen, es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos y satisface las necesidades de las partes interesadas. En este sentido podemos explicar que la gestión de la calidad, es un área de especialización gerencial y técnica que requiere de profesionales especializados.

Como una función de la alta dirección, la gestión de la calidad en los procesos de Auditoría Interna, se ha convertido en un campo para una profesionalización directiva, por lo que se requiere de conocimientos de especialistas de: los sistemas de gestión de la calidad, medioambiente, auditores, especialistas entrenados en la fijación de estándares de trabajo y en el diseño de procesos, estadísticos capacitados para el control y análisis de los productos y procesos.

La Auditoría Interna no escapa de entrar en este concepto, resoluciones de la banca venezolana a través de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, SUDEBAN como la 064.14, las Normas del IIA Global (The IIA Global) y Systems Audit and Control Association (ISACA), por ejemplo, resaltan y empoderan el rol de Auditoría Interna. En este sentido, el propósito de la Auditoría Interna es aumentar el valor de una organización y fortalecer la credibilidad de la organización con sus partes interesadas, los auditores internos logran este propósito proporcionando garantías objetivas, conocimiento y asesoramiento.

Para la elaboración de este ensayo se efectuó una revisión teórica, primordialmente, identifiqué aspectos que tienen mayor impacto sobre la Auditoría Interna, Aseguramiento, Gestión de la Calidad y Mejora. Con una metodología reflexiva con enfoque cualitativo, para comprender de manera más clara conceptos e ideas sobre lo que se procede a describir. Hoy en día no es posible concebir a una amplia gama de trabajos sin mencionar la investigación (Hernández, 2014, p. 24).

Asimismo, el autor indica que la investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos; resolver problemas económicos y sociales; ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si hemos hecho algo correctamente o no. Cuanta más investigación se genere, más progreso existe. También el trabajo se enmarca en la experiencia "in situ" por parte del investigador en el proceso de

Auditoría Interna y la formación especializada en el área y el tema a ser desarrollado.

Gestión de la Calidad y la Auditoría Interna

Comencemos por entender primero que es Auditoría Interna hoy en día, para ello el IIA Global (Institute of Intern Auditors Global, 2020), la define de la siguiente manera:

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Toda empresa que desee manejar altos estándares de calidad y proteger no sólo sus activos sino también su reputación y que sea capaz de enfrentar de la mejor forma el entorno que la rodea incluyendo la presencia de riesgos emergentes, debe entonces, contar con una Unidad de Auditoría fortalecida, que sea capaz de identificar, alertar y hasta gestionar los riesgos.

El mismo IIA afirma que:

Los principios básicos, sobre todo, definen la efectividad tangible de la auditoría interna. Cuando todos los principios están presentes y funcionan de manera coherente, la función de auditoría interna logra la máxima eficiencia. Aunque la forma en que cada auditor interno aborda estos principios básicos puede variar de una organización a otra, no se puede negar que el incumplimiento de cualquiera de los principios indicaría una actividad de auditoría interna que no se está desempeñando de la mejor manera posible.

Si hacemos historia son varios los filósofos y autores que han desarrollado el concepto de calidad y su aplicación en los diferentes entornos organizacionales. Empecemos por Aristóteles quien introdujo el concepto de “excelencia” en su ética, y discutió cómo alcanzarla a través del carácter, la virtud y el hábito. Hacia 1951, Armand Feigenbaum (1922-2014), fue un

conocido experto estadounidense en calidad, y desarrolló el concepto de “Control Total de Calidad”, que implica, toda la organización se involucra en actividades orientadas a la calidad en todos los aspectos del negocio. También abogó por un enfoque basado en procesos para la mejora continua de la calidad, y colaboró en la definición del concepto de “Calidad Total”, que fue adoptado por Japón y otros países como un enfoque de alta calidad en la gestión empresarial. “La calidad es una determinación del cliente, es decir, sólo el cliente puede decidir si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas” (Camisón et al., 2006).

También tenemos a Walter Shewhart (1891-1967), quien fue el desarrollador del Control Estadístico de Procesos en los años 1920. Además, sus contribuciones incluyen el ciclo de mejoramiento PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual es una herramienta importante para la mejora de la calidad. También hizo importantes aportes en la definición de estándares de calidad y en la combinación de sus conocimientos en estadística con la necesidad de mejorar los procesos empresariales. Estas contribuciones le valieron el título de “padre del control estadístico de la calidad” (Camisón, et al., 2006).

No podemos dejar atrás a Edward Deming (1900-1993), quien fue un ingeniero, estadístico, profesor y consultor de gestión norteamericano, y cuya contribución incluye el desarrollo de técnicas de muestreo estadístico utilizadas por el Departamento del Censo y la Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU. (Camisón, et al., 2006). También introdujo el concepto de gestión de calidad total (TQM) y enfatizó la importancia de la mejora continua, el enfoque en el cliente y la participación de los empleados en el logro de productos y servicios de alta calidad. Las enseñanzas y los principios de Deming han tenido un profundo impacto en el campo de la administración y han sido influyentes en varias industrias en todo el mundo.

Dentro de estos referentes podemos mencionar al Dr. Joseph M. Juran (1904- 2008), conocido por su trabajo en la gestión de la calidad y el Control Estadístico de Procesos. Entre sus principales aportes se encuentran la definición más precisa y aplicable de lo que es la calidad, la popularización de la noción de que la calidad es responsabilidad tanto

del personal como de la gerencia de la empresa, y su trabajo en el establecimiento de objetivos cuantitativos para la mejora continua de los procesos. También se le atribuye la elaboración de la conocida “Trilogía de Juran” para la gestión de la calidad, que incluye la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad (Camisón, et al., 2006, p. 8).

No menos importante, hablaré sobre Philip Bayard Crosby (1926-2001), empresario y autor estadounidense que contribuyó a la teoría y práctica de la gestión de la calidad. Se le reconoce por su enfoque en la meta de cero defectos, lo que significa hacer las cosas bien, desde la primera vez para evitar la necesidad de corrección. Crosby también es conocido por sus libros sobre calidad, incluyendo “Calidad sin Lágrimas”, donde destaca la importancia de lograr la calidad total en los productos y servicios ofrecidos por las empresas (Camisón, et al., 2006, p. 12).

Entre los temas que trata se encuentran la definición de calidad, la prevención de problemas, el costo de la mala calidad, los objetivos de calidad y la creación de una cultura de calidad en la organización. Como idea fundamental, Crosby propone que la calidad no es un problema técnico, sino un problema de gestión, y que alcanzar la calidad total requiere del compromiso y la participación de toda la organización.

Hoy en día la forma de auditar ha cambiado y ha dejado de ser una revisión reactiva “post mortem” a convertirse en una revisión de manera permanente, llamada soluciones de auditoría continua, donde, desde el monitoreo a tiempo real podemos alertar a la organización con sentido de oportunidad dónde están sus debilidades de control o hitos vulnerables para que accione de manera perentoria, mitigando y gestionando de esa manera los riesgos en la cual pudiera estar incorporada y todo basado en metodologías ágiles, es decir, hablamos de auditorías ágiles, lo cual refiere al uso de valores, principios, marcos, métodos y/o prácticas de desarrollo de software ágil en la ejecución de trabajos de Auditoría Interna (Malavé, 2019).

Sin embargo, para dar continuidad de esto, las unidades de Auditoría Interna deben fortalecerse internamente de manera sistemática y romper con algunos esquemas tradicionales en sus gerencias que la hacen resistente a los cambios e incorporar dentro de sus estructuras la actividad

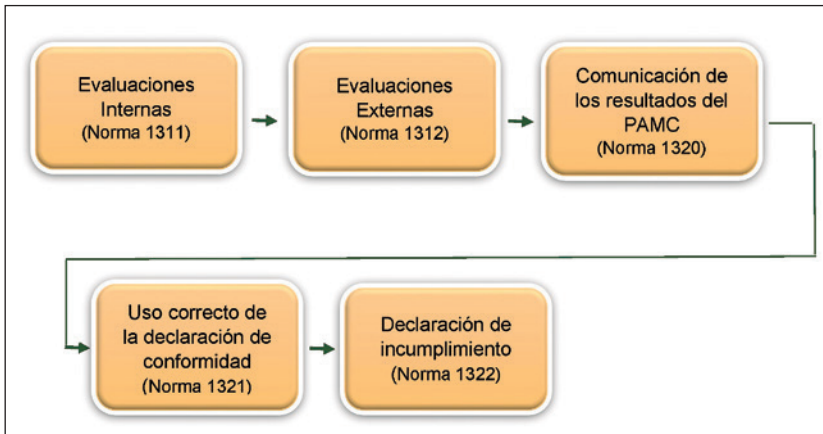
de Gestión de la Calidad para que diseñe, coordine, controle y supervise las actividades relacionadas con el establecimiento de lineamientos y directrices en materia de aseguramiento de la calidad, considerando las mejores prácticas profesionales y Normas del Instituto de Auditores Internos Global (IIA).

El aseguramiento es en definitiva una función importante en la auditoría, ya que proporciona una evaluación objetiva de las evidencias y permite expresar opiniones o conclusiones sobre la información auditada. A continuación, se presentan algunas razones, guía para la práctica profesional: La primera, las Normas de Aseguramiento de la información (NIA, NITR, ISAE, NISR) pueden servir como guía para el desarrollo de la práctica profesional, independientemente del grupo al que pertenece la empresa auditada.

La segunda razón es la evaluación de la efectividad de los procesos: La auditoría interna proporciona aseguramiento mediante la evaluación y la presentación de informes sobre la efectividad de los procesos de gobernanza, gestión y control de riesgos, la siguiente razón es, identificación de fallas o mejoras: Elaborar un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC) permite a los auditores internos identificar fallas o mejoras en los procesos de auditoría interna, y la otra de las razones es garantía de calidad: El aseguramiento de la calidad, el control de calidad y la gestión de la calidad son elementos importantes para garantizar que el trabajo de auditoría se realice de manera efectiva.

Visto lo anterior nos focalizaremos con el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), desarrollado a través de la Norma 1300 del IIA, la cual orienta a través de la realización y su aplicación, ya que cubre todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna, para su implementación, administración, vigilancia y aplicación que ayude a que la actividad de Auditoría Interna cumpla con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPPAI), la cual comprende los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional, la Definición de Auditoría Interna, Código de Ética y las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. Para implementar la Norma 1300, se debe tener en cuenta los requisitos relacionados con los cinco componentes esenciales (ver Gráfico No 1).

Gráfico No 1.



Fuente: Elaboración propia

Las unidades de Auditoría Interna deben establecer metodologías claras con visión estratégica, entendiéndose políticas, procesos y procedimientos para guiar su función en el logro de su mandato corporativo y en conformidad con su marco regulatorio mencionado.

La Auditoría Interna juega un papel fundamental en el aseguramiento de la calidad de los procesos dentro de una organización y los propios, es decir, los intrínsecos. La gestión de la calidad en los procesos de Auditoría Interna se centra en garantizar que los procedimientos y sus controles estén en consonancia con los estándares establecidos y que se mantengan a lo largo del tiempo. Un proceso enmarcado en la gestión de la calidad se basa en la atención con debida diligencia de la realización con enfoque sistemático de cada una de las fases: planificación, ejecución, comunicación y seguimiento de las actividades. El establecimiento de un programa en materia de gestión es esencial para garantizar la calidad de esta área.

Para ello es deseable contar con un área o personal con conocimientos sólidos y técnicos en materia de gestión de la calidad de la función de auditoría que esté alineada a lo antes señalado y con competencias blandas y que de manera conjunta ambos tipos de habilidades permita al director de auditoría asegurar la función ante la organización y que de la misma manera pueda evaluar la eficacia de las metodologías y actualizarlas cuando estas sean necesarias, para mejorar la respuesta de la función de

Auditoría Interna a cambios significativos que le afecten, especialmente los asociados a los riesgos emergentes los cuales pueden cambiar significativamente el panorama empresarial.

Definiendo entonces gestión de la calidad la podemos definir como “Un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (Camisón et al., 2006, p. 211), esta apreciación del autor refuerza el concepto en desarrollo. En algunos casos aun existiendo la unidad o procesos de gestión de la calidad, la misma pudiera no estar alineada a las nuevas tendencias gerenciales y metodológicas enfocadas a las mejores prácticas y más aun sabiendo que los procesos de auditoría en la actualidad no son como antes, en vista a que su concepto, más allá de evaluar la razonabilidad de los estados financieros, se habla por lo tanto de forma amplia de aseguramiento y consulta para generar valor y mejorar las operaciones.

Por otra parte, existe resistencia al cambio, lo que hasta hace que el sentido de oportunidad no sea el esperado de acuerdo con la dinámica y demanda actual de las organizaciones. Las empresas hoy en día han crecido en sus operaciones y transacciones y los volúmenes de información no pueden ser manejados de la misma manera como era en épocas pasadas, por lo tanto, para auditoría tampoco lo es.

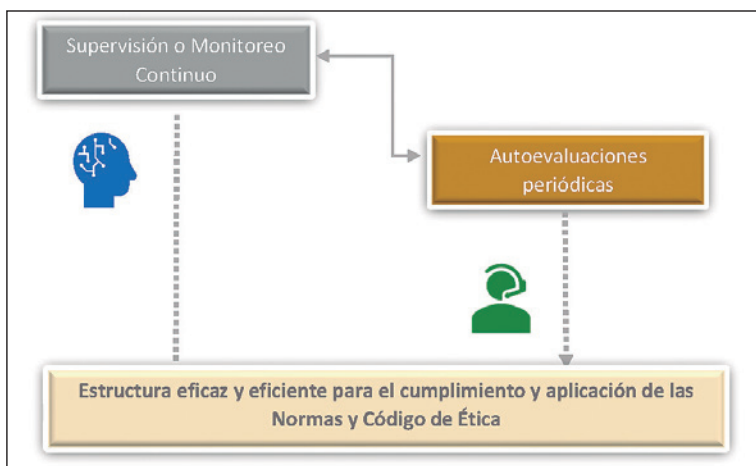
La unidad de Auditoría Interna aumenta el éxito al proporcionar aseguramiento objetivo y asesoramiento al consejo y a la alta dirección. “La Auditoría Interna trabaja de la mano de la dirección, convirtiéndose en una función asesora de control, que promueve el mejoramiento y el cambio” (Grimaldo, 2014 p. 34). Con esa mirada se expresa, una unidad o proceso de gestión de la calidad dentro de las áreas de auditoría que fortalece la función, en virtud de crear valor, protección y sostenibilidad, así como los procesos de gobierno corporativo, riesgo y control, toma de decisiones y supervisión, reputación, credibilidad con las partes interesadas y lo más importante incrementa su capacidad para servir el interés público.

Es importante asegurar que la actividad de Auditoría Interna incorpore el concepto de calidad en todas sus operaciones, considerando que los trabajos de auditoría siguen una metodología establecida que promueve la calidad y el cumplimiento de las normas. Para ello el que ejerce la dirección de Auditoría Interna debe desarrollar y mantener dicho Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad el cual como hemos descrito permitirá a quienes ejercen la función de Auditoría Interna

identificar: oportunidades de mejora, fallas en sus procesos actuales o que quieran implementar, así como atender el código de ética y su estatuto.

En función de lo señalado, es importante que observemos dos frentes para el desarrollo de este programa. Para aplicar la Norma 1.311. Evaluaciones Internas, se insta en el Seguimiento o Monitoreos Continuo y las Autoevaluaciones (ver Gráfico N° 2). El Seguimiento o Monitoreo continuo del desempeño de la actividad de Auditoría Interna se puede efectuar a través de “check list”, por ejemplo, este tipo de instrumento proporciona aseguramiento sobre el cumplimiento de las prácticas y procedimientos establecidos por parte de las unidades de Auditoría Interna y aseguran que las normas sobre el desempeño se aplican con coherencia y detalle. También podemos tener el “feedback” periódico de nuestros clientes y partes interesadas a través de entrevistas, encuestas de satisfacción del cliente sobre la actividad de Auditoría Interna, entre otros. Asimismo, es importante efectuar autoevaluaciones periódicas o evaluaciones por parte de una unidad de auditoría que esté orientada a la gestión de la calidad o por otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de Auditoría Interna, este instrumento en particular coadyuva a un análisis de las Normas y de la actividad de Auditoría Interna con un enfoque más holístico y completo.

Gráfico N° 2



Fuente: Elaboración propia

Continuando con la Norma 1.312, la misma hace referencia a las Evaluaciones Externas, sobre el particular refiere a que el director de auditoría, además de su responsabilidad sobre las revisiones internas debe al menos cada cinco años efectuar una revisión con carácter externo. Esta actividad puede ser realizada, bien sea, por un evaluador o equipo de evaluadores independientes ajenos a las organizaciones, tal como lo indican, las Guías de Implementación del IIA, el objetivo de estas actividades se focaliza en la validar, si la actividad de Auditoría Interna cumple cabalmente las Normas del IIA y si sus auditores internos están alineados cumpliendo de manera cabal tanto el código de ética como su estatuto.

Otra opción para dar atención a la Norma 1.312, es que se puede aplicar una Autoevaluación, lo cual debe ser realizada por un personal debidamente cualificado, independiente, con las competencias requeridas y ser un profesional del área. Este tipo de instrumento es un completo documento y el proceso a aplicar será similar al presencial o ya descrito. Una vez alcanzada esta actividad, viene el proceso de cómo comunicar los resultados, de ello hace referencia la Norma 1.320, tal como lo indica la Guía de Implementación (The Institute of Intern Auditors Global, 2016), “Debe comunicar los resultados del PAMC a la alta dirección y al Consejo” (p. 46).

Esta comunicación deberá incluir el alcance y la frecuencia de aplicación de las evaluaciones de carácter interno como externo, la cualificación y estado de independencia de quienes ejercieron esta función y las conclusiones respectivas sobre el proceso llevado a cabo. En caso, de que la unidad de Auditoría Interna tenga algún(os) incumplimiento(s) deberá establecerse los planes de acción para llevar las acciones correctivas necesarias, indicando: el incumplimiento, acciones para su corrección e identificación de causas para que las acciones correctivas sean las acertadas y los eventos no vuelvan a ocurrir. Es ideal, la identificación de oportunidades de mejora aún en aquellos procesos que se estén llevado bien pero que pudieran estar mejores.

La emisión de esta comunicación conlleva a que los procesos de Auditoría Interna se declaren que cumplen o no con las Normas del IIA, la calificación o ranking se establece en “Cumple generalmente”; “Cumple Parcialmente” o “No Cumple”. Los requisitos para declarar Cumple son: posee estatuto, políticas y procesos y se considera que la ejecución y sus resultados cumplen totalmente con cada una de las normas; en el caso del cumplimiento parcial, se observa que la función de auditoría interna

tiene deficiencias; y no cumple, es cuando las deficiencias son tan significativas que obstaculizan de manera importante el desempeño adecuado de la actividad de auditoría. Estas declaraciones abordan las Normas del IIA 1.321 y 1.322.

Por último, es importante acotar que a veces se suele confundir Gestión de la Calidad con Control Administrativo, si bien es cierto son distintos, pueden verse acompañados. A continuación, algunas de las principales diferencias entre ambos:

1. Concepto: La gestión administrativa se enfoca en la planificación, organización y supervisión de los procesos y recursos involucrados en las diferentes áreas de la organización, mientras que el control de gestión con la mirada de la calidad se enfoca en medir el desempeño y los resultados obtenidos, con el fin de mejorar de manera continua la toma de decisiones en el futuro.

2. Enfoque temporal: La gestión administrativa se enfoca en los procesos presentes de la organización, mientras que el control de gestión con calidad se enfoca en los resultados y el desempeño pasado, presente y futuro.

3. Instrumentos utilizados: En la gestión administrativa se utilizan instrumentos como el presupuesto y los informes de gestión, mientras que en el control de gestión con calidad se utilizan herramientas como el Cuadro de Mando Integral o el análisis de ratios financieros, autoevaluaciones y supervisiones o monitoreos continuos, por poner algunos ejemplos.

4. Objetivos: La gestión administrativa busca la eficiencia y la eficacia en los procesos de la Auditoría Interna, mientras que en calidad busca mejorar la toma de decisiones y el alcance de sus objetivos a largo plazo.

La aplicación del PAMC verifica si la actuación de los auditores internos están en primera instancia alineados con el código de ética, el cual está referido a un conjunto de normas de eminente carácter ético, que tradicionalmente han sido observadas en el cumplimiento de sus responsabilidades y quehaceres diarios con motivo de la ejecución de sus actividades laborales y junto a los Estatutos de Auditoría Interna el Programa de Aseguramiento de Calidad y Mejora y el Enfoque para la Práctica Profesional así como otros pronunciamientos emitidos por el Instituto de Auditores Internos, proveerán orientación a los auditores internos para servir a los demás.

Los auditores internos deben tener presente que los principios éticos no son meros conceptos o abstracciones ajenas del ejercicio de sus funciones, sino que son elementos de trabajo indispensables para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades y los mismos deben estar vinculados con la Misión y Visión de las empresas y de la propia Auditoría Interna, por eso son evaluados a través del programa. Auditoría Interna, debe ser independiente para cumplir sus funciones de aseguramiento y consultoría de manera objetiva, efectiva, eficiente y oportuna, contando para ello con todas las facultades necesarias para el logro de sus objetivos, agregando valor y mejorando las operaciones de las organizaciones, todo bajo un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernabilidad.

Conclusiones

Las nuevas tendencias mundiales han conducido a establecer nuevas acciones y vistas para auditar de manera interna. Las exigencias organizacionales, la dinámica de trabajo, la complejidad de las transacciones ya no puede ser evaluada de la manera tradicional, por eso hoy en día, Auditoría Interna ha evolucionado hacia soluciones continuas, basado en metodologías ágiles. Pero para que auditoría tenga una actuación acorde con el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPPAI), también debe gestionar, desde adentro, acciones que tiendan a una mejora continua de los procesos y que garantice a las organizaciones una justa actuación, para ello es fundamental contar con un proceso de Gestión de la Calidad de la función de Auditoría Interna que esté alineado a las nuevas formas de gestionar, sin perder de vista La Misión, Visión, Código De Ética De Auditores y Estatutos que declaran y explican la función de Auditoría Interna en toda su amplitud. Es necesario que la función de Auditoría Interna se siga fortaleciendo en el ADN de las empresas y que se convierta en una referencia desde el pensamiento de la alta dirección para que siga acompañando al negocio en su pensamiento y objetivos estratégicos.

Referencias

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A.

- Grimaldo, L.C. (2014). *La importancia de las Auditorías Internas y Externas dentro de las organizaciones*. Bogotá. Colombia. Universidad Militar Nueva Granada.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO 9000:(2015). *Sistemas de gestión de la calidad* [Documento en Línea]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
- Malavé, María Elena (2019). Los Retos de la Auditoria en el País. *Congreso Nacional de Auditoría Interna 2019*. Caracas, Venezuela: Instituto de Auditores Internos, Capítulo Venezuela (IIAV) UNIMET.
- República Bolivariana de Venezuela. Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. *Resolución. N.064.14. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N. 39.627*. Caracas, mayo del 2014.
- The Institute of Intern Auditors Global – Capítulo Venezuela. Disponible en: <https://www.theiia.org/en/chapters/international/venezuela/>
- _____ (2016). Guía de Implementación. Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Trad. FLAI Fundación Latinoamericana de Auditores Internos. <https://www.theiia.org/globalassets/documents/standards/implementation-guides-gated/2020-implementation-guides-all-spanish.pdf>.
- _____ (2020). *El Modelo de las Tres Líneas del IIA*. Trad. FLAI Fundación Latinoamericana de Auditores Internos. Disponible en: <https://www.theiia.org/en/standards/what-are-the-standards/core-principles/>.