



ETAPAS DE AUDITORÍA

MAYO 2025

	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025
	CÓDIGO CE-SGSI-014	PÁGINA 2 de 12

Este instrumento fue elaborado, revisado y diseñado con la debida observación y aprobación por parte de las autoridades correspondientes, apegado a la normativa legal vigente.

ELABORADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
LIC. ALBERTO RODRIGUEZ	COORDINADOR DE FISCALIZACIÓN Y REVISIÓN DE ACTUACIONES		MAYO 2025

REVISADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ING. KIMBERLY ZERPA	GERENTE ESTANDARIZACIÓN ACREDITACIÓN Y FISCALIZACIÓN		MAYO 2025

APROBADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ING. GERARDO GOMEZ	SUPERINTENDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN		MAYO 2025

 SUSCERTE Sistematización de Servicios de Calidad en Empresas	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025
		CÓDIGO CE-SGSI-014

	SUSCERTE		
--	-----------------	--	--

ÍNDICE

I. OBJETIVO.....	4
II. ETAPA 1.....	4
E01.1 Revisión de información documentada del sistema de gestión del cliente.....	4
E01.2 Evaluación de condiciones específicas del sitio y del intercambio de información con el personal del cliente.....	4
E01.3 Revisión del estado del cliente y su comprensión de los requisitos de la norma, especialmente aspectos clave del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento..	5
E01.4 Recopilación de información sobre el alcance del sistema de gestión.....	5
E01.5 Determinar la asignación de recursos para la etapa 2.....	6
III. ETAPA 2.....	6
E02.2 Evaluación del seguimiento, medición, informe y revisión relacionados con los objetivos y metas clave de desempeño.....	6
E02.3 Evaluación de la capacidad y desempeño del sistema de gestión en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables..	6
E02.4 Evaluación del control operacional de los procesos del cliente.....	7
E02.5 Evaluación las auditorías internas y la revisión por la dirección.....	7
E02.6 Auditoría in situ, incluyendo reunión de apertura y cierre.....	8
E02.7 Recopilación de información mediante muestreo (entrevistas, observación de procesos/actividades, revisión de documentación/registros).....	8
E02.8 Identificación, clasificación y registro de hallazgos de auditoría.....	8
E02.9 Conclusiones de la auditoría, incluyendo la revisión de hallazgos, acuerdo sobre conclusiones y acciones de seguimiento necesarias.....	9
E02.10 Reunión de cierre.....	9
E02.11 Informe de auditoría.....	9
IV. Anexo.....	11

 SUSCERTE Sistemas de Gestión de la Calidad y la Eficiencia	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025	
		CÓDIGO CE-SGSI-014	PÁGINA 4 de 12

I. OBJETIVO

Este documento establece las etapas de auditoría de forma detallada y estableciendo los Resultados/Evidencias obtenidos en cada actividad, delineando los pasos y consideraciones clave para llevar a cabo auditorías efectivas. Un plan de auditoría bien estructurado es fundamental para asegurar el cumplimiento de los estándares, la mejora continua y el logro de los objetivos organizacionales.

Según lo establecido por el organismo de certificación SUSCERTE y basándose en la norma ISO-19011 “Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión”, se establece las actividades a realizar en cada una de las etapas de la auditoría, así como el instrumento que evidencia el cumplimiento de dicha actividad.

De igual manera se adjunta en el anexo la herramienta de seguimiento de cumplimiento que permite un monitoreo del estado del proceso de certificación en porcentaje

A continuación se indica las etapas del proceso según lo señalado:

II. ETAPA 1

E01.1 Revisión de información documentada del sistema de gestión del cliente.

Actividad: El auditor revisa la información documentada relevante del sistema de gestión del auditado, como manuales, procedimientos, políticas, registros e informes de auditorías previas. El objetivo es comprender las operaciones del auditado, preparar las actividades de auditoría (identificando procesos y funciones clave) y obtener una visión general de la extensión de la documentación.

Resultado/Evidencia: La evidencia de este proceso es la información recopilada y verificada durante la revisión que se encuentra en *notas de la revisión documental*.

E01.2 Evaluación de condiciones específicas del sitio y del intercambio de información con el personal del cliente.

Actividad: El líder del equipo auditor establece contacto con el auditado para hacer

	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO:
		2025
	CÓDIGO CE-SGSI-014	PÁGINA 5 de 12

preparativos logísticos y de calendario, confirmar la autoridad para auditar y obtener información relevante. Se determinan acuerdos específicos de la ubicación, incluyendo acceso, seguridad, confidencialidad, y se evalúan las condiciones in situ.

Resultados/Evidencia: La evidencia son los registros del contacto inicial y los acuerdos establecidos, como pueden ser **correos enviados, minutas** de las reuniones realizadas, entre otros.

E01.3 Revisión del estado del cliente y su comprensión de los requisitos de la norma, especialmente aspectos clave del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento.

Actividad: Buscar comprender cómo el auditado interpreta y aplica los requisitos de la norma de sistema de gestión. Esto incluye evaluar su comprensión de los aspectos clave de su desempeño (resultados medibles), sus procesos (conjunto de actividades interrelacionadas), sus objetivos, y el funcionamiento general del sistema. Se revisa la comprensión del contexto de la organización y cómo aborda riesgos y oportunidades.

Resultados/Evidencia: La evidencia proviene de la revisión de información documentada como políticas, objetivos, descripciones de procesos, indicadores de desempeño y registros de revisión por la dirección, así como de entrevistas con el personal clave, incluyendo la alta dirección. **Las notas de auditoría que documentan esta comprensión y la evaluación del auditado sobre estos aspectos son la evidencia.**

E01.4 Recopilación de información sobre el alcance del sistema de gestión.

Actividad: Se recopila información detallada para definir la extensión y los límites de la auditoría. Esto incluye identificar las ubicaciones físicas y virtuales, las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo que cubrirá la auditoría.

 <p>SUSCERTE Sistema de Seguridad en la Gestión de la Información</p>	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO:	
		2025	
		CÓDIGO CE-SGSI-014	PÁGINA 6 de 12

Resultados/Evidencia: El resultado es la información documentada sobre el alcance definido para la auditoría. Esto aparece reflejado en el **plan de auditoría del Sistema de Gestión en Seguridad de la Información Código: CE-SGSI-013** y los **registros del programa de auditoría del Ciclo de la Certificación de Seguridad de la Información Código: CE-SGSI-012**.

E01.5 Determinar la asignación de recursos para la etapa 2.

Actividad: Se determinan y asignan los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría in situ principal (Etapa 2). Esto incluye recursos financieros, tiempo, personal auditor con la competencia adecuada y, si es necesario, expertos técnicos.

Resultados/Evidencia: el presupuesto de la auditoría, el cronograma detallado de la Etapa 2 y la composición definida del equipo auditor con sus asignaciones.

III. ETAPA 2

E02.2 Evaluación del seguimiento, medición, informe y revisión relacionados con los objetivos y metas clave de desempeño.

Actividad: Auditar los procesos que la organización utiliza para monitorear, medir, analizar e informar sobre el desempeño de su sistema de gestión y sus procesos en relación con los objetivos y metas establecidos.

Resultado/Evidencia: La evidencia incluye registros de seguimiento y medición del desempeño (ej. **gráficos, bases de datos de indicadores clave**), **informes de desempeño**, y registros de la revisión por la dirección donde se analizan estos resultados

 SUSCERTE Comunitaria de Servicio al Sector de la Industria	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025
		CÓDIGO CE-SGSI-014

PÁGINA
7 de 12

E02.3 Evaluación de la capacidad y desempeño del sistema de gestión en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Actividad: Se evalúa si el sistema de gestión del auditado identifica, mantiene actualizados y asegura el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. Se revisan los procesos y registros relacionados con la identificación y gestión de estos requisitos.

Resultado/Evidencia: La evidencia incluye listas o matrices de requisitos legales y reglamentarios, registros de evaluación del cumplimiento, licencias o permisos relevantes, y contratos con partes interesadas. *Los hallazgos de auditoría sobre el cumplimiento o no cumplimiento de estos requisitos son un resultado directo.*

E02.4 Evaluación del control operacional de los procesos del cliente.

Actividad: Se audita cómo la organización planifica, implementa y controla sus procesos para asegurar que operan de manera eficaz y alcanzan los resultados previstos y cumplen los requisitos. Esto implica observar las actividades en el sitio, revisar procedimientos e instrucciones de trabajo, y examinar registros de operación.

Resultado/Evidencia: La evidencia se obtiene de la observación directa de las actividades, entrevistas con el personal que realiza los procesos, y la revisión de información documentada como procedimientos, instrucciones de trabajo y registros de las actividades realizadas (ej. registros de producción, registros de mantenimiento, registros de control de calidad).

E02.5 Evaluación las auditorías internas y la revisión por la dirección

Actividad: Se revisan los procesos y los resultados de las auditorías internas realizadas por el propio auditado y de las revisiones por la dirección llevadas a cabo por la alta dirección. Estos son procesos clave para que la organización evalúe su propio

	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025	
		CÓDIGO CE-SGSI-014	PÁGINA 8 de 12

sistema.

Resultado/Evidencia: La evidencia incluye los informes de auditoría interna, los registros de las revisiones por la dirección (*minutas o actas*), y los planes de acción resultantes de estas actividades. Las notas de auditoría sobre la forma en que se realizan estos procesos y la eficacia de las acciones tomadas son también evidencia.

E02.6 Auditoría in situ, incluyendo reunión de apertura y cierre.

Actividad: Este punto describe la realización física de la auditoría en las instalaciones del auditado ("in situ") e incluye dos reuniones formales: la reunión de apertura para confirmar el plan y presentar al equipo y la reunión de cierre para presentar los hallazgos y conclusiones.

Resultado/Evidencia: La evidencia de estas reuniones son los registros de asistencia y las actas o notas de las reuniones. La evidencia del proceso de "auditoría in situ" en general son todos los hallazgos y la evidencia objetiva recopilada durante la visita al sitio (cubierto en otros puntos de E02)

E02.7 Recopilación de información mediante muestreo (entrevistas, observación de procesos/actividades, revisión de documentación/registros).

Actividad: Realizar entrevistas al personal, observar directamente cómo se realizan los procesos actividades y la revisión de información documentada y registros. La recopilación se realiza mediante muestreo, ya que no es posible revisar todo.

Resultado/Evidencia: Notas detalladas de las entrevistas, registros de las observaciones realizadas, copias o referencias a la información documentada y registros revisados, y la descripción del muestreo utilizado.

E02.8 Identificación, clasificación y registro de hallazgos de auditoría.

Actividad: Se evalúa la evidencia objetiva recopilada frente a los criterios de auditoría

 SUSCERTE Suministrada en Servicio de Certificación Técnica	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO: 2025
		CÓDIGO CE-SGSI-014

para determinar si hay conformidad o no conformidad. Los hallazgos se registran junto con la evidencia que los respalda. Las no conformidades pueden clasificarse (ej. mayor, menor). También se pueden identificar buenas prácticas u oportunidades de mejora.

Resultado/Evidencia: La evidencia son los registros del proceso de revisión del equipo auditor y la declaración de las conclusiones de la auditoría, que se documenta formalmente en el informe de auditoría. Los acuerdos iniciales o discusión de las acciones de seguimiento a ser tomadas por el auditado también forman parte de este resultado.

E02.9 Conclusiones de la auditoría, incluyendo la revisión de hallazgos, acuerdo sobre conclusiones y acciones de seguimiento necesarias.

Actividad: El equipo auditor revisa todos los hallazgos y otra información relevante para llegar a las conclusiones de la auditoría. Las conclusiones evalúan el grado de conformidad, la eficacia del sistema y si se lograron los objetivos de la auditoría. Se discuten las acciones de seguimiento necesarias con el auditado (correcciones, acciones correctivas).

Resultado/Evidencia: La evidencia son los registros del proceso de revisión del equipo auditor y la declaración de las conclusiones de la auditoría, que se documenta formalmente en el informe de auditoría. Los acuerdos iniciales o discusión de las acciones de seguimiento a ser tomadas por el auditado también forman parte de este resultado.

E02.10 Reunión de cierre.

Actividad: Es una reunión formal al final de la auditoría in situ donde el líder del equipo auditor presenta los hallazgos y las conclusiones de la auditoría a la dirección del auditado y otras partes relevantes.

 SUSCERTE Superintendencia de Servicios de康保乐有限公司	ETAPAS DE AUDITORÍA	AÑO:
		2025
	CÓDIGO	PÁGINA
	CE-SGSI-014	10 de 12

Resultado/Evidencia: La evidencia de que la reunión se realizó incluye los registros de asistencia y las actas o notas de la reunión de cierre. El contenido de la presentación de los hallazgos y conclusiones es el resultado de la reunión.

E02.11 Informe de auditoría.

Actividad: El líder del equipo auditor prepara un informe completo, preciso y claro que documenta el proceso de auditoría, incluyendo los objetivos, alcance, criterios, hallazgos (conformidades, no conformidades con evidencia), conclusiones, y cualquier opinión divergente. Una vez aprobado, se distribuye a las partes interesadas pertinentes.

Resultado/Evidencia: El resultado tangible y fundamental de esta etapa es el Informe de auditoría finalizado y distribuido. Este documento es el registro oficial de la auditoría y contiene toda la información necesaria para el cliente de la auditoría y el auditado.

IV. Anexo

LISTA DE CHEQUEO (plan de auditoría)			SGC-FOR-2025-003	
Empresa: xxxxx		Fecha: xx/xx/xx		
No.	Actividad	LISTO	Observaciones	
E01 Etapa 1:				
E01.1	Revisión de información documentada del sistema de gestión del cliente	<input type="checkbox"/>		
E01.2	Evaluación de condiciones específicas del sitio y del intercambiado de información con el personal del cliente	<input type="checkbox"/>		
E01.3	Revisión el estado del cliente y su comprensión de los requisitos de la norma, especialmente aspectos clave del desempeño, procesos, objetivos y funcionamiento	<input type="checkbox"/>		
E01.4	Recopilación de información sobre el alcance del sistema de gestión	<input type="checkbox"/>		
E01.5	Determinar la asignación de recursos para la etapa 2	<input type="checkbox"/>		
E01.6	Notificar al cliente las conclusiones documentadas sobre el cumplimiento de los objetivos de la Etapa 1 y el estado de preparación para la Etapa 2	<input type="checkbox"/>		
E02 Etapa 2				
E02.1	Recopilación de información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma del sistema de gestión aplicable u otros documentos normativos	<input type="checkbox"/>		
E02.2	Evaluación del seguimiento, medición, informe y revisión relacionados con los objetivos y metas clave de desempeño	<input type="checkbox"/>		
E02.3	Evaluación de la capacidad y desempeño del sistema de gestión en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables	<input type="checkbox"/>		
E02.4	Evaluación del control operacional de los procesos del cliente	<input type="checkbox"/>		



ETAPAS DE AUDITORÍA

AÑO:

2025

CÓDIGO
CE-SGSI-014

PÁGINA
12 de 12

E02.5	Evaluación las auditorías internas y la revisión por la dirección	<input type="checkbox"/>	
E02.6	Auditoría in situ, incluyendo reunión de apertura y cierre	<input type="checkbox"/>	
E02.7	Recopilación de información mediante muestreo (entrevistas, observación de procesos/actividades, revisión de documentación/registros)	<input type="checkbox"/>	
E02.8	Identificación, clasificación y registro de hallazgos de auditoría	<input type="checkbox"/>	
E02.9	Conclusiones de la auditoría, incluyendo la revisión de hallazgos, acuerdo sobre conclusiones y acciones de seguimiento necesarias	<input type="checkbox"/>	
E02.10	Reunión de cierre	<input type="checkbox"/>	
E02.11	Informe de auditoría	<input type="checkbox"/>	