



Manual de Uso

Plataforma Auditorías en Línea

Sistema de Gestión Integrado — ISO 9001 · 14001 · 45001

Guía completa de módulos, cómo usarlos y recomendaciones.

Actualizado: 31/07/2026 · Versión 1.0 · auditoriasenlinea.com.ar

Bienvenido/a

Auditorías en Línea es una plataforma en la nube para gestionar tu Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, 14001 y 45001) de punta a punta: del diagnóstico inicial a la revisión por la dirección. Cada empresa trabaja en un espacio aislado y seguro. Este manual explica, módulo por módulo, para qué sirve, cómo usarlo y qué recomendaciones seguir para sacarle el máximo provecho.

Cómo está organizada la plataforma

1 · Diagnóstico y contexto	Entendé dónde estás parado y definí el terreno de tu sistema de gestión.
2 · Planificación y procesos	Fijá objetivos, gestioná riesgos y mapeá cómo trabaja tu organización.
3 · Documentación y evidencia	Centralizá y controlá la información documentada con aprobaciones.
4 · Control operativo	Auditá, gestioná no conformidades, cambios y equipos de medición.
5 · Auditoría en campo	Ejecutá los controles en sitio desde el celular, incluso sin internet.
6 · Personas y partes interesadas	Competencias del equipo, satisfacción de clientes y proveedores.
7 · Desempeño y dirección	Medí resultados, tu huella de carbono y llevá todo a la dirección.
8 · Inteligencia y otros sistemas	Asistentes de IA, seguridad y salud (SST) y mantenimiento (CMMS).
9 · Administración de la cuenta	Usuarios de tu organización, perfiles con su alcance y avisos por correo.

La plataforma sigue el ciclo de mejora continua (Planificar → Hacer → Verificar → Actuar). Podés recorrer los módulos en este orden o entrar directo al que necesites.

1 · Diagnóstico y contexto

Entendé dónde estás parado y definí el terreno de tu sistema de gestión.

Diagnóstico y Brechas

GAP analysis inicial

Medí cuán lejos estás de cumplir la norma.

Evaluación inicial (GAP analysis) que compara tu organización contra cada cláusula de la norma elegida y calcula el porcentaje de cumplimiento.

CÓMO USARLO

- 1 Creá un diagnóstico con «Nuevo Diagnóstico» y seleccioná las normas a incluir (ISO 9001/14001/45001).
- 2 Recorré cada ítem del checklist y marcá el estado: cumple, cumple parcialmente, no cumple o no aplica.
- 3 Adjuntá evidencia documental y observaciones en los puntos relevantes.
- 4 Revisá el resumen de brechas para priorizar el plan de acción.

RECOMENDACIONES

- Hacé el primer diagnóstico apenas empezás: es la línea base de todo el sistema.
- Repetilo cada 6-12 meses para medir avance real.
- Convertí cada «no cumple» en un objetivo o una acción en Planificación.

Contexto Organizacional

ISO 9001 · Cláusula 4

Definí el terreno donde opera tu SGI.

Registra las cuestiones internas y externas (FODA/PESTEL), las partes interesadas, el alcance del sistema y los requisitos legales aplicables.

CÓMO USARLO

- 1 En «Análisis FODA/PESTEL» cargá fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- 2 En «Partes Interesadas» listá clientes, proveedores, organismos y sus expectativas.
- 3 Redactá el «Alcance del SGI» indicando procesos, sitios y exclusiones justificadas.
- 4 Cargá los «Requisitos Legales» que debe cumplir la organización.

RECOMENDACIONES

- El alcance debe ser realista: no incluyas procesos que aún no vas a auditar.
- Revisá el contexto en cada Revisión por la Dirección.
- Vinculá amenazas y expectativas con riesgos en Planificación.

2 · Planificación y procesos

Fijá objetivos, gestioná riesgos y mapeá cómo trabaja tu organización.

Planificación SGI

ISO 9001 · Cláusula 6

Fijá objetivos y gestioná riesgos y oportunidades.

Define los objetivos del sistema de gestión y administra los riesgos y oportunidades con su evaluación inicial y residual.

CÓMO USARLO

- 1 Cargá objetivos SMART con responsable, meta y fecha.
- 2 Registrá riesgos y oportunidades con probabilidad e impacto.
- 3 Definí controles y volvé a valorar el riesgo residual.
- 4 Asociá cada riesgo a un proceso y a su evidencia.

RECOMENDACIONES

- Un objetivo sin indicador no se puede medir: conectalo con KPIs.
- Prioridad a los riesgos de nivel alto antes de la auditoría.
- Releé los riesgos cuando cambie el contexto o haya una no conformidad.

Gestión de Procesos

ISO 9001 · Cláusula 4.4

Mapeá cómo funciona realmente tu organización.

Modela el mapa de procesos (BPM): entradas, salidas, responsables e interacciones entre procesos.

CÓMO USARLO

- 1 Creá cada proceso con su tipo (estratégico, operativo, de apoyo).
- 2 Definí entradas, salidas, responsable e indicadores asociados.
- 3 Relacioná los procesos con riesgos, documentos y objetivos.

RECOMENDACIONES

- Empezá por los procesos operativos que generan valor al cliente.
- Cada proceso debería tener al menos un indicador en KPIs.
- Mantené el mapa simple: pocos procesos bien definidos es mejor que muchos difusos.

3 · Documentación y evidencia

Centralizá y controlá la información documentada con aprobaciones.

Gestión Documental (DMS)

ISO 9001 · Cláusula 7.5

Tu información documentada, versionada y controlada.

Repositorio central de manuales, procedimientos, registros y evidencias, con control de versiones y almacenamiento aislado por tenant.

CÓMO USARLO

- 1 Subí un documento con «Cargar» indicando tipo y descripción.
- 2 Cada nueva carga genera una versión; la anterior queda en el historial.
- 3 Descargá con enlaces temporales y seguros.
- 4 Referenciá documentos como evidencia en otros módulos.

RECOMENDACIONES

- Nombrá los documentos con un código consistente (ej. PR-CAL-01).
- No borres versiones: la trazabilidad es parte del cumplimiento.
- Enviá a aprobación los documentos críticos antes de publicarlos.

Aprobaciones de Calidad

ISO 9001 · Cláusula 7.5

Firmá y aprobá documentos de forma controlada.

Flujo de revisión y firma electrónica de los documentos que requieren aprobación formal antes de entrar en vigencia.

CÓMO USARLO

- 1 Revisá la lista de documentos pendientes de aprobación.
- 2 Abrió el documento, verificá su contenido y firmá o rechazá.
- 3 El documento aprobado queda como vigente y trazable.

RECOMENDACIONES

- Definí quién aprueba cada tipo de documento antes de operar.
- Aprobá siempre sobre la última versión.
- Un rechazo debería incluir el motivo para que se corrija.

4 · Control operativo

Auditá, gestioná no conformidades, cambios y equipos de medición.

Auditorías Internas

ISO 9001 · Cláusula 9.2

Planificá auditorías y registrá hallazgos.

Gestiona el programa anual de auditorías internas y el registro de hallazgos o desvíos detectados.

CÓMO USARLO

- 1 Creá un programa de auditoría con objetivo, alcance y fechas.
- 2 Durante la auditoría, cargá los hallazgos encontrados.
- 3 Derivá los hallazgos que sean no conformidades al módulo ISO 9001.

RECOMENDACIONES

- Auditá contra el alcance declarado en Contexto.
- Programá al menos una auditoría interna antes de la certificación.
- Un hallazgo objetivo cita la cláusula y la evidencia.

No Conformidades (ISO 9001)

ISO 9001 · Cláusula 10.2

Desviaciones, causa raíz y acción correctiva (CAPA).

Ciclo completo de no conformidades: registro, análisis de causa raíz, acción correctiva y verificación de eficacia.

CÓMO USARLO

- 1 Declará la desviación indicando origen y descripción.
- 2 Ejecutá el análisis de causa raíz (Ishikawa / 5 Porqués).
- 3 Definí la acción correctiva con responsable y fecha límite.
- 4 Verificá la eficacia y cerrá la no conformidad.

RECOMENDACIONES

- No cierres una NC sin verificar que la causa fue eliminada.
- Usá el Auditor de IA para acelerar la causa raíz.
- Las NC recurrentes indican un problema de proceso, no de personas.

Control de Cambios

ISO 9001 · Cláusula 6.3

Planificá los cambios sin perder el control.

Gestiona los cambios del sistema de gestión de forma planificada, con acciones e impacto asociados.

CÓMO USARLO

- 1 Registrá el cambio con su código y descripción.
- 2 Cargá las acciones necesarias y sus responsables.
- 3 Actualizá el estado a medida que se implementan.

RECOMENDACIONES

- Evaluá el impacto del cambio antes de ejecutarlo.
- Vinculá cambios significativos con riesgos y documentos.
- Registrá también los cambios de contexto y de estructura.

Equipos y Calibración

ISO 9001 · Cláusula 7.1.5

Instrumentos calibrados y trazables.

Inventario de equipos de seguimiento y medición con su historial de calibraciones y certificados.

CÓMO USARLO

- 1 Cargá cada equipo con su identificación y frecuencia de calibración.
- 2 Registrá cada calibración con fecha, resultado y certificado.
- 3 Adjuntá el certificado desde la Gestión Documental.

RECOMENDACIONES

- Configurá la frecuencia para anticipar vencimientos.
- Un equipo fuera de calibración invalida las mediciones que hizo.
- Guardá los certificados en el DMS para tenerlos trazables.

5 · Auditoría en campo

Ejecutá los controles en sitio desde el celular, incluso sin internet.

Auditorías de Campo (App móvil offline)

App móvil · PWA

Ejecutá auditorías en sitio, incluso sin internet.

Aplicación móvil para que el auditor de campo ejecute los controles asignados por el auditor líder directamente desde el celular. Registra la evidencia con una nota escrita y la foto de la cámara (y notas de voz si la organización las habilita), funciona sin conexión y sincroniza automáticamente al reconectar.

CÓMO USARLO

- 1 El auditor líder o un supervisor asigna la auditoría desde «Auditorías Internas». Puede elegir una norma ISO (checklist automático) o «Sin plantilla» para armar las preguntas a medida.
- 2 Las preguntas se cargan con «Editar preguntas del checklist», antes o después de asignar; las listas propias (ej. uso de EPP) se guardan como plantilla y se reutilizan.
- 3 Si la auditoría le llegó sin preguntas, el auditor toca «Solicitar checklist al líder» y el pedido llega por correo a los administradores.
- 4 El auditor abre «Mis Auditorías» en el celular y ejecuta cada control: conforme, no conforme o N/A, con ubicación GPS automática.
- 5 Debajo de cada pregunta tiene el campo de nota breve y, al lado, el botón de cámara para la foto. Es el modo por defecto y está siempre disponible.
- 6 Las notas de voz son opcionales: un administrador las habilita en «Configuración → Auditoría en Campo» aceptando el aviso de privacidad, porque el audio se envía a un servicio externo de transcripción.
- 7 Sin conexión, respuestas y evidencias se guardan en el dispositivo; al recuperar señal, se sincronizan solas.
- 8 Al terminar, el auditor firma digitalmente: se cierra la auditoría, las notas de voz habilitadas se transforman en texto y se genera el reporte; los «no conforme» abren una No Conformidad automáticamente.

RECOMENDACIONES

- Instalá la app desde el navegador del celular (se agrega como ícono, sin App Store).
- Redactá preguntas cerradas y verificables en sitio (se responden conforme / no conforme / N/A).
- Guardá como plantilla los controles que repetís en distintas sedes o cuadrillas.
- Sacá la foto de evidencia en cada punto crítico.
- Si habilitás las notas de voz, dictar es más rápido que escribir en planta: el texto transcripto queda en el reporte y en la no conformidad.
- Verificá el indicador de sincronización antes de cerrar la jornada.

6 · Personas y partes interesadas

Competencias del equipo, satisfacción de clientes y proveedores.

Planes y Competencias

ISO 9001 · Cláusula 7.2

Personas competentes para cada tarea.

Administra planes de capacitación, asistentes y la matriz de competencias del personal.

CÓMO USARLO

- 1 Creá un plan de capacitación con tema, fecha y asistentes.
- 2 Registrá asistencia y evaluá la eficacia de la formación.
- 3 Mantené la matriz de competencias por colaborador.

RECOMENDACIONES

- Detectá brechas de competencia a partir del diagnóstico.
- Evaluá la eficacia, no solo la asistencia.
- La competencia se demuestra con evidencia (título, evaluación, práctica).

Satisfacción de Clientes

ISO 9001 · Cláusula 9.1.2

Escuchá la voz del cliente (NPS / CSAT).

Diseña y ejecuta encuestas de satisfacción y analiza los resultados de NPS y CSAT.

CÓMO USARLO

- 1 Creá una encuesta con sus preguntas.
- 2 Compartila o simulá respuestas para cargar resultados.
- 3 Analizá los indicadores de satisfacción resultantes.

RECOMENDACIONES

- Medí de forma periódica para ver tendencias, no puntos aislados.
- Convertí una insatisfacción en una no conformidad o mejora.
- Cruzá satisfacción con reclamos de proveedores y KPIs.

Gestión de Proveedores

ISO 9001 · Cláusula 8.4

Controlá tu cadena de suministro.

Registra proveedores, los evalúa periódicamente y gestiona reclamos hacia ellos.

CÓMO USARLO

- 1 Dá de alta el proveedor con sus datos y criticidad.
- 2 Realizá evaluaciones periódicas de desempeño.
- 3 Registrá reclamos y su resolución.

RECOMENDACIONES

- Definí criterios de evaluación antes de calificar.
- Enfocá el control en los proveedores críticos.
- Un proveedor mal evaluado debería tener un plan de mejora.

7 · Desempeño y dirección

Medí resultados, tu huella de carbono y llevá todo a la dirección.

Huella de Carbono

GHG Protocol / ISO 14064

Medí tus emisiones de CO2 (Alcance 1, 2 y 3).

Calcula la huella de carbono organizacional cargando las fuentes de emisión por alcance y categoría.

CÓMO USARLO

- 1 Cargá cada fuente de emisión con su cantidad y unidad.
- 2 Clasificá por alcance (1 directas, 2 energía, 3 indirectas).
- 3 Revisá el CO2 equivalente calculado y adjuntá evidencia.

RECOMENDACIONES

- Empezá por Alcance 1 y 2, que son los más fáciles de medir.
- Guardá las facturas/soportes como evidencia de cada carga.
- Fijá una meta de reducción y seguila con un KPI.

KPIs e Indicadores

ISO 9001 · Cláusula 9.1

Medí el desempeño con datos.

Define indicadores clave, cargá mediciones y seguí su evolución frente a las metas.

CÓMO USARLO

- 1 Creá un KPI con su fórmula, unidad y meta.
- 2 Cargá mediciones periódicas.
- 3 Analizá la tendencia y el cumplimiento de la meta.

RECOMENDACIONES

- Pocos KPIs relevantes valen más que muchos que nadie mira.
- Cada objetivo y proceso importante debería tener su indicador.
- Un KPI en rojo es un insumo directo para la Revisión por la Dirección.

Revisión por la Dirección

ISO 9001 · Cláusula 9.3

La dirección revisa y decide.

Registra las revisiones por la dirección con sus entradas, conclusiones y decisiones.

CÓMO USARLO

- 1 Creá una revisión con fecha y participantes.
- 2 Consolidá entradas: KPIs, auditorías, NC, satisfacción, riesgos.
- 3 Documentá conclusiones, decisiones y recursos asignados; luego cerrala.

RECOMENDACIONES

- Hacela al menos una vez al año.
- Usá los datos reales de los otros módulos como entrada.
- Toda decisión debería derivar en objetivos o acciones concretas.

Reporte SGI

Salidas consolidadas

El estado de tu sistema en un solo lugar.

Genera reportes consolidados del sistema de gestión para auditorías, dirección o clientes.

CÓMO USARLO

- 1 Seleccioná el período y el alcance del reporte.
- 2 Generá el reporte con los datos consolidados del SGI.
- 3 Compartilo o exportalo según necesites.

RECOMENDACIONES

- Generá un reporte antes de cada auditoría externa.
- Usalo como respaldo de la Revisión por la Dirección.

8 · Inteligencia y otros sistemas

Asistentes de IA, seguridad y salud (SST) y mantenimiento (CMMS).

Auditor de IA Hub

Asistentes MCP

Asistentes inteligentes para tu SGI.

Herramientas de IA conectables (MCP): consultor de cumplimiento, causa raíz, mitigación de riesgos y resumen ejecutivo de KPIs. Razonan sobre los datos reales de tu sistema.

CÓMO USARLO

- 1 Elegí el asistente según lo que necesites.
- 2 Proporcioná el contexto (una NC, un riesgo, un período).
- 3 Revisá la propuesta de la IA y ajustala con tu criterio.

RECOMENDACIONES

- La IA acelera el análisis, pero la decisión final es del responsable.
- Ideal para causa raíz y para redactar resúmenes de dirección.
- Verificá siempre las recomendaciones contra la evidencia real.

Seguridad y Salud (SST)

ISO 45001

Cuidá a las personas: incidentes e inspecciones.

Registra incidentes de seguridad y salud ocupacional e inspecciones de SST.

CÓMO USARLO

- 1 Registra cada incidente con su descripción y gravedad.
- 2 Cargá las inspecciones de seguridad realizadas.
- 3 Derivá los hallazgos relevantes a no conformidades o acciones.

RECOMENDACIONES

- Registra también los casi-incidentes: previenen accidentes.
- Cerrá el círculo con acciones correctivas.
- Cruzá SST con capacitación y mantenimiento.

Mantenimiento (CMMS)

ISO 9001 · Cláusula 7.1.3

Infraestructura disponible y confiable.

Gestiona activos de infraestructura y órdenes de trabajo de mantenimiento.

CÓMO USARLO

- 1 Cargá los activos de infraestructura críticos.
- 2 Generá órdenes de trabajo de mantenimiento.
- 3 Seguí su estado hasta el cierre.

RECOMENDACIONES

- Priorizá el mantenimiento preventivo sobre el correctivo.
- Vinculá los activos con los equipos de medición cuando aplique.
- Una falla recurrente puede ser una no conformidad de infraestructura.

9 · Administración de la cuenta

Usuarios de tu organización, perfiles con su alcance y avisos por correo.

Usuarios, Permisos y Perfiles

Administración del Tenant

Definí quién entra y qué puede ver cada perfil.

Gestión de los usuarios de tu organización y del alcance de cada perfil: qué secciones ve, a qué puede entrar y qué puede modificar. Los permisos se aplican tanto en el menú como en el servidor.

CÓMO USARLO

- 1 Entrá a «Configuración del Tenant» (solo administradores) desde el menú lateral.
- 2 En «Usuarios y Roles» invitá personas indicando nombre, correo y perfil; reciben un mail con su acceso y contraseña temporal.
- 3 En «Permisos y Perfiles» marcá, para cada perfil, las secciones que debe ver y guardá los cambios.
- 4 Creá perfiles propios (ej. «Supervisor de Planta») con «Crear perfil personalizado» y marcá si usan la app móvil de campo.
- 5 En «Auditoría en Campo» elegís cómo registra la evidencia el auditor: la nota escrita y la foto están siempre activas; las notas de voz son opcionales y requieren aceptar el aviso de privacidad.
- 6 Cada usuario ve los cambios al recargar; si le cambiás el rol, debe volver a iniciar sesión.

RECOMENDACIONES

- Aplicá el mínimo privilegio: dá solo las secciones que cada perfil necesita.
- El perfil «Administrador» siempre ve todo y no se puede restringir: asignalo solo a quien administra el sistema.
- «Auditor de Campo» entra a una app móvil simplificada, limitada a sus auditorías asignadas.
- Ayuda y Mi Perfil están siempre disponibles para todos los perfiles.
- Los permisos también se validan en el servidor: ocultar una sección no es solo cosmético.

Notificaciones por correo

Avisos del sistema

El sistema avisa lo que requiere atención.

La plataforma envía avisos automáticos desde notificaciones@auditoriasenlinea.com.ar: altas y invitaciones, auditorías planificadas y asignadas, y recordatorios de vencimientos.

CÓMO USARLO

- 1 Al invitar un usuario, recibe su acceso por correo automáticamente.
- 2 Al planificar una auditoría se avisa a los responsables de Calidad/SGI; al asignarla, al auditor de campo.
- 3 Un barrido diario avisa lo que está por vencer: calibraciones, mantenimientos y acciones con fecha límite.
- 4 Cada responsable recibe un resumen con sus pendientes; si no hay responsable asignado, lo recibe el administrador.

RECOMENDACIONES

- Cargá el responsable en equipos, órdenes y objetivos: es quien recibe el aviso.
- Configurá el SMTP de tu empresa para que los correos salgan con tu dominio.
- Revisá el correo de vencimientos: anticipa las no conformidades por equipos vencidos.

Soporte

¿Dudas o querés una demostración? Escribinos a **ventas@auditoriasenlinea.com.ar** o por WhatsApp al **+54 261 570-8516**. También podés reejecutar el «Tour de bienvenida» desde el Centro de Ayuda de la plataforma en cualquier momento.