



Sistema de Gestión de Calidad

QMS TML Logística

Manual de usuario para administradores y el equipo

Acceso: <https://servi-net.com.ar/calidad/>

Este PDF explica qué hace cada pantalla, quién puede usarla y cómo se trabaja un caso de principio a fin.

Contenido

1. Para qué sirve el sistema
2. Cómo entrar y recuperar la contraseña
3. El menú: qué hay en cada pantalla
4. Roles: qué puede hacer cada persona
5. Control documental
6. No conformidades (NC)
7. Acciones CAPA
8. Auditorías internas
9. Quejas y reclamos
10. Pista de auditoría
11. Usuarios y accesos (solo admin)
12. Un ejemplo de un día de trabajo
13. Preguntas frecuentes

1. Para qué sirve el sistema

El QMS (Quality Management System) es la herramienta diaria de TML Logística para gestionar la calidad: procedimientos vigentes, problemas detectados, acciones para corregirlos, auditorías y reclamos de clientes. No reemplaza el trabajo de las personas: ordena lo que ya se hace, le pone un código y deja rastro de quién hizo cada cosa.

En la práctica, el sistema se usa para:

- **Tener los documentos oficiales** (procedimientos, instructivos, registros) con versión y aprobación.
- **Registrar un problema** cuando algo no se hizo como corresponde (no conformidad).
- **Definir qué se va a hacer** para que no vuelva a pasar (CAPA).
- **Planificar y documentar auditorías**, con hallazgos y NC si hace falta.
- **Atender quejas de clientes** hasta cerrarlas.
- **Ver quién hizo qué**, sin poder borrar ese historial (requisito ISO 9001).

La idea de fondo (siempre es el mismo ciclo)



Si recordás este recorrido, el resto del sistema se entiende solo: cada menú es un paso de ese ciclo.

2. Cómo entrar y recuperar la contraseña

- Abrí <https://servi-net.com.ar/calidad/> en el navegador (también funciona en el celular).
- Ingresá el **correo** con el que te invitaron y tu **contraseña**.
- Si es la primera vez, vas a llegar por el mail de invitación: ahí elegís tu contraseña.
- Si te olvidaste la clave, usá **¿Olvidaste tu contraseña?** y revisá el correo (también la carpeta de spam).
- Al entrar ves tu nombre y rol abajo a la izquierda. **Cerrar sesión** está en el mismo recuadro.

3. El menú: qué hay en cada pantalla

A la izquierda está el menú. Solo ves las pantallas que te corresponden según tu rol. Si no aparece una opción, no es un error: no tenés permiso para esa parte.

Pantalla	Para qué sirve	¿Quién la usa?
Panel principal	Números del día: documentos, NC abiertas, CAPA pendientes, auditorías y quejas. También las NC recientes y la actividad.	Todos
Control documental	Alta de procedimientos, instructivos, manuales y registros. Aprobar y crear una nueva versión.	Calidad y admin
No conformidades	Cargar un problema, asignar responsable, pasarlo a tratamiento y cerrarlo.	Calidad, auditor, responsable de área y admin
Acciones CAPA	Plan de acción ligado (o no) a una NC: correctiva, preventiva o de mejora.	Calidad, auditor, responsable de área y admin
Auditorías internas	Planificar, iniciar, cargar hallazgos y, si hace falta, generar una NC.	Calidad, auditor y admin
Quejas y reclamos	Reclamo de un cliente: registrar, tratar y cerrar.	Calidad, responsable de área y admin

Pantalla	Para qué sirve	¿Quién la usa?
Pista de auditoría	Historial de altas, cambios de estado y aprobaciones. No se edita ni se borra.	Calidad y admin
Usuarios y accesos	Invitar gente, elegir rol y dar de baja.	Solo administrador y sysadmin

4. Roles: qué puede hacer cada persona

El rol se elige al invitar. No hace falta memorizar nombres técnicos: mirá la columna de la derecha y ubicá tu función.

Rol en el sistema	En criollo	Puede cargar / cambiar	Solo mira
Sysadmin	Dueño técnico del sistema. Una sola cuenta, protegida.	Todo, incluida la gente	—
Administrador	Quien arma el equipo y supervisa el QMS.	Todo, incluida la gente	—
Calidad	Quien lleva el SGC día a día.	Documentos, NC, CAPA, auditorías, quejas y cierre de NC	Pista de auditoría
Auditor	Quien audita y carga hallazgos.	NC, CAPA y auditorías (no cierra NC)	Documentos y quejas
Responsable de área	Jefe de un sector (tráfico, operaciones, etc.).	NC, CAPA y quejas de su trabajo (no cierra NC)	Documentos y auditorías
Lector	Consulta: gerencia, invitado, ISO.	Nada: no aparecen los formularios de alta	Panel y listados

Regla fácil: si no ves el formulario “Nuevo...” arriba de la lista, tu usuario es de consulta. Si ves botones (Aprobar, Cerrar, Tratar), podés avanzar el caso. Solo Calidad, Administrador y Sysadmin pueden **cerrar** una no conformidad.

5. Control documental

Acá viven los papeles oficiales del SGC. Cada uno tiene código (si no lo escribís, el sistema pone DOC-0001, DOC-0002...), título, tipo, área y un enlace al archivo (Drive, PDF publicado, carpeta compartida, etc.).

Cómo cargar uno nuevo

- Completá **Título** (obligatorio). El código es opcional.
- Elegí el tipo: procedimiento, instructivo, manual o registro.
- Si tenés el archivo en otro lado, pegá el enlace.
- Guardar: nace en estado **borrador**, versión 1.

Estados del documento

Estado	Qué significa	Qué hacer
borrador	Recién cargado. Todavía no es el procedimiento oficial.	Revisarlo y, cuando corresponda, botón Aprobar .
aprobado	Versión vigente: es el que se usa en operación.	Si el procedimiento cambia: Nueva versión .

El botón **Nueva versión** pide una frase con lo que cambió. El número de versión sube (v1 → v2) y queda el rastro: no se “pisa” el documento a escondidas. Aprobar está disponible mientras el documento no esté aprobado.

6. No conformidades (NC)

Una no conformidad es un desvío: se hizo algo distinto a lo que dice el procedimiento, un cliente recibió mal un servicio, o una auditoría encontró un hallazgo serio. El sistema le pone un código (NC-...) para poder citarla en reuniones y en las CAPA.

Cómo registrar una NC

- Título corto y claro (“Falta sello en remito de cliente X”), no un párrafo.
- Descripción: qué pasó, dónde, cuándo, cómo se detectó.
- Origen: interno, auditoría, cliente, proveedor u otro.
- Severidad: baja, media, alta o crítica. Las críticas pintan el Panel en alerta.
- Área y responsable (quién la va a tratar).
- Registrar. Queda **abierta**.

Cómo se mueve una NC

Botón / estado	Cuándo usarlo
abierta (al crear)	Acaba de cargarse. Todavía no se está trabajando.
En tratamiento	Ya hay alguien actuando o se armó una CAPA.
Cerrar	Se comprobó que el problema quedó resuelto. Solo Calidad / Admin.

Tip: no cierres una NC “para que el número baje”. Cerrala cuando la acción (CAPA) se verificó. Si el origen fue una auditoría, cargá primero el hallazgo: el sistema puede crear la NC sola.

7. Acciones CAPA

CAPA significa Corrective and Preventive Action. En español: qué vamos a hacer para corregir, para prevenir o para mejorar. Una CAPA puede colgarse de una NC o existir sola (mejora sin desvío previo).

Tipo	Pregunta que responde
Correctiva	El problema ya pasó: ¿qué hacemos para arreglarlo y que no se repita?
Preventiva	Todavía no pasó, pero hay riesgo: ¿qué hacemos para que no ocurra?
Mejora	No hay desvío: ¿cómo hacemos el proceso un poco mejor?

- Describí la acción en concreto (“capacitar al turno noche en el procedimiento DOC-0004”), no “mejorar la calidad”.
- Si nace de una NC, elegila en **NC vinculada**.
- Asigná responsable y fecha plan.
- El análisis de causa es el “por qué pasó” (útil en auditorías ISO).
- Estados: nace **planificada** → **En curso** cuando se está haciendo → **Verificar** cuando se comprobó que sirvió.

8. Auditorías internas

Sirve tanto para la auditoría interna anual como para una visita externa o de certificación. El flujo es lineal para no perderse.

Paso	Qué tocás en la pantalla
1. Planificar	Tipo (interna / externa / certificación), área, fecha y auditor. Guardar: queda planificada.
2. Iniciar	El día de la auditoría, botón Iniciar → pasa a en curso.
3. Hallazgos	Botón Hallazgo . Puede ser observación, no conformidad u oportunidad de mejora.
4. NC automática	Si marcás Generar no conformidad , se crea la NC y queda ligada a ese hallazgo.
5. Finalizar	Cuando terminó la visita, botón Finalizar .

9. Quejas y reclamos

Cuando un cliente se queja (demora, daño, mala comunicación, etc.), se carga acá. No es lo mismo que una NC: la queja es la voz del cliente. Si el reclamo destapa un desvío interno, además se abre una NC.

- Cliente (obligatorio), descripción de lo ocurrido y responsable.
- Nace **abierta** → **Tratar** cuando se está gestionando → **Cerrar** cuando el cliente quedó atendido (o se documentó el cierre).

10. Pista de auditoría

Es el “cuaderno de bitácora” del QMS. Cada alta, aprobación o cambio de estado deja una fila con fecha, persona, rol, acción y entidad. **Nadie puede editarla ni borrarla**: eso es lo que pide ISO 9001 cuando pregunta “¿pueden demostrar quién aprobó este documento?”.

El Panel principal muestra las últimas acciones. La pantalla completa lista hasta 200 filas. Si necesitás un caso viejo, filtrá con la búsqueda del navegador (Ctrl+F) por código o nombre.

11. Usuarios y accesos (solo admin)

Esta pantalla no la ven Calidad, Auditor, Responsable ni Lector. Sirve para dar de alta al equipo que va a usar el QMS.

Invitar a alguien

- Email de trabajo (ahí le llega el enlace).
- Nombre y área (ayuda después al asignar NC y CAPA).
- Rol: en general invitá como **Calidad** a quien lleva el SGC, **Responsable de área** a los jefes de sector, **Auditor** a quien audita, **Lector** a quien solo consulta y **Administrador** solo a quien va a invitar gente.
- Invitar. El usuario queda **pendiente** hasta que entra y elige contraseña; después pasa a **activo**.

Dar de baja

El botón **Dar de baja** saca el acceso. No borra el historial de lo que esa persona cargó. La cuenta **cristian@servi-net.com.ar** aparece como **Inmutable**: no se da de baja, no se desactiva y no se le cambia el rol. Así el sistema nunca se queda sin un administrador de respaldo.

12. Un ejemplo de un día de trabajo

Situación: en el depósito aparece un pallet mal rotulado. El procedimiento dice otra cosa.

Quién	Qué hace en el QMS
Responsable de área	Abre No conformidades , carga el caso (origen interno, severidad media), se asigna a sí mismo o a un encargado.
Calidad	Revisa el Panel (sube el contador de NC abiertas). Pasa la NC a En tratamiento .
Calidad	En CAPA carga una correctiva vinculada a esa NC: re-etiquetar, capacitar y chequear el instructivo. Fecha plan: esta semana.
Calidad	Si el instructivo estaba desactualizado, en Control documental da Nueva versión y luego Aprobar .
Calidad	Cuando se verificó en planta que no se repite: CAPA → Verificar . NC → Cerrar .
Cualquiera con pista	En Pista de auditoría se ve toda la cadena, con fecha y usuario, por si lo pide un auditor externo.

13. Preguntas frecuentes

Pregunta	Respuesta corta
No me aparecen botones de carga	Tu rol es Lector (o no tenés permiso de escritura en ese módulo). Pedile al admin que te cambie el rol.
No veo "Usuarios y accesos"	Solo Admin y Sysadmin. Es normal.
No puedo cerrar una NC	Cerrar NC es de Calidad / Admin. El responsable de área la trata; Calidad la cierra.
¿Dónde subo el PDF del procedimiento?	Hoy el QMS guarda el enlace (Drive, carpeta, URL). Pegá el link en "Enlace / archivo".
El código DOC/NC/CAPA se duplicó	No debería: el sistema numera solo si dejás el código vacío. Si lo escribís a mano, no uses uno que ya exista.
Me llegó el mail de invitación y el link no abre	Copió la dirección https://servi-net.com.ar/calidad/ y pedí de nuevo "¿Olvidaste tu contraseña?" con el mismo mail.
¿Se puede borrar un registro por error?	No hay "eliminar" en NC, CAPA ni documentos. Se cambian de estado. La pista de auditoría queda.
¿Sirve para la certificación ISO 9001?	Sí: documentos con versión y aprobación, NC/CAPA, auditorías con hallazgos y un historial que no se borra.

Soporte: si algo no carga o un permiso está mal, escribí a tu administrador con tu email, el rol que ves en pantalla y una captura. Reclamos del portal Servi-Net: menú **Reclamos/Sugerencias** en servi-net.com.ar.