



Sistema de Gestión de Calidad

QMS TML Logística

Manual de usuario para administradores y el equipo

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

Entorno de prueba: <https://servi-net.com.ar/calidad-prueba/>

Este PDF explica qué hace cada pantalla, quién puede usarla y cómo se trabaja un desvío de principio a fin (carga de piso, investigación F 06, CAPA y cierre).

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. Panel principal y buscador
6. Procedimientos
7. Cargar desvío (formulario inteligente)
8. Desvíos: investigación F 06
9. Quién cargó y responsable del caso
10. Acciones CAPA
11. Auditorías internas
12. Quejas y reclamos
13. Pista de auditoría y usuarios
14. Un ejemplo de un día de trabajo
15. 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, políticas y manuales) con versión, clasificación y archivos adjuntos.
- **Cargar un hallazgo de piso** con el formulario inteligente, sin que Calidad tenga que repregunta.
- **Investigar el desvío** con el registro F 06 (POE GC 003) y, si corresponde, convertirlo en No Conformidad.
- **Definir qué se va a hacer** para que no vuelva a pasar (CAPA).
- **Planificar y documentar auditorías**, con hallazgos y desvíos si hace falta.
- **Atender quejas de clientes** hasta cerrarlas, con mail a Tráfico y Calidad.
- **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/> (producción) o <https://servi-net.com.ar/calidad-prueba/> (pruebas) 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, gráficos de los últimos 6 meses, desvíos/NC recientes y la actividad.	Todos
Buscador	Encuentra un registro o un adjunto (PDF, Word, foto) sin recorrer módulo por módulo. Filtra por tipo, estado, criticidad, cliente, fechas y responsable.	Todos
Procedimientos	Alta de procedimiento, instructivo, registro/formato, política o manual. Adjuntos varios y versionado.	Calidad y admin
Cargar desvío	Formulario inteligente de piso: qué, dónde, cuándo, producto, evidencia. Crea el DES-...	Calidad, auditor, responsable de área y admin

Pantalla	Para qué sirve	¿Quién la usa?
Desvíos	Investigación F 06, listado, responsable, reclasificar a NC + CAPA y finalizar.	Calidad, auditor, responsable de área y admin
Acciones CAPA	Plan de acción ligado (o no) a un desvío/NC: correctiva, preventiva o de mejora.	Calidad, auditor, responsable de área y admin
Auditorías internas	Planificar, iniciar, cargar hallazgos y, si hace falta, generar un desvío/NC.	Calidad, auditor y admin
Quejas y reclamos	Reclamo de un cliente: registrar, tratar, adjuntar evidencia y avisar a Tráfico y Calidad.	Calidad, responsable de área y admin
Pista de auditoría	Historial de altas, asignaciones y cambios de estado. 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.	Procedimientos, carga de desvío, F 06, CAPA, auditorías, quejas y finalizar desvíos	Pista de auditoría
Auditor	Quien audita y carga hallazgos.	Carga de desvío, F 06, CAPA y auditorías (no finaliza el desvío)	Procedimientos y quejas
Responsable de área	Jefe de un sector (tráfico, operaciones, depósito, etc.).	Carga de desvío, F 06, CAPA y quejas (no finaliza el desvío)	Procedimientos y auditorías
Lector	Consulta: gerencia, invitado, ISO.	Nada: no aparecen los formularios de alta	Panel y listados

Regla fácil: si no ves el formulario de carga, tu usuario es de consulta. Si ves botones (Aprobar, En tratamiento, Asignar, Finalizar), podés avanzar el caso. Solo Calidad, Administrador y Sysadmin pueden **finalizar** un desvío o NC.

5. Panel principal y buscador

El **Panel** muestra el estado del SGC: desvíos y no conformidades abiertos o cerrados, auditorías, quejas, CAPA pendientes y documentos aprobados. Hay gráficos de los últimos seis meses y un listado de casos recientes.

El **Buscador** localiza un código, un cliente, un producto o el nombre de un archivo adjunto sin recorrer cada solapa. Podés filtrar por tipo (desvíos/NC, procedimientos, CAPA, auditorías, quejas), estado, origen, criticidad, área, responsable y rango de fechas.

Tip: si buscás “NETSHOP” o un número de lote, el buscador mira título, descripción, cliente, producto y nombres de adjuntos.

6. Procedimientos

Acá viven los papeles oficiales del SGC. Cada uno tiene código (si no lo escribís, el sistema pone DOC-0001, DOC-0002...), título, clasificación, área y, si querés, un enlace. Además podés adjuntar varios archivos a la vez: PDF, Word, JPG o PNG.

Clasificación

Tipo	Para qué se usa
Procedimiento	Cómo se hace un proceso (ej. POE-OP-020 Carga de pedidos).
Instructivo de trabajo	Paso a paso operativo en un puesto.
Registro / formato	Planillas y formularios (incluido el F 06 en papel, si se archiva).
Política	Definiciones de Dirección.
Manual	Manuales del SGC o de un proceso.

Cómo cargar uno nuevo

- Completá **Título** (obligatorio). El código es opcional.
- Elegí la clasificación y el área (Almacén, Transporte, Distribución...).
- Adjuntá los archivos y, si está en Drive u otra carpeta, 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. En un desvío se pueden **vincular** estos documentos (por ejemplo POE-OP-020) en la investigación F 06.

7. Cargar desvío (formulario inteligente)

Es la carga de piso: registrar el hallazgo **sin repreguntas**. No indiqués la causa ni la solución; describí solamente el hecho. Al enviar se crea un desvío con código **DES-...** y se abre la ficha en la solapa **Desvíos** para que Calidad investigue con el F 06.

Paso	Qué completa
1. ¿Cuándo?	Fecha y hora aproximada.
2. ¿Dónde?	Sector (Recepción, Almacenamiento, Picking, Expedición, Transporte, Oficina u Otro) y ubicación específica (rack, muelle, patente...).

Paso	Qué completa
3. ¿Qué pasó?	Tipo: producto dañado, faltante, sobrante, lote incorrecto, temperatura fuera de rango, documentación, error operativo, etc. Se puede marcar más de uno.
4. Hecho	“Encontré que...” Solo el hallazgo. Ejemplo: “Encontré 3 cajas con el embalaje secundario aplastado.”
5. Producto	Producto, código, lote (todos si hay varios), vencimiento y cantidad afectada.
6. ¿A quién?	Cliente, proveedor, TML o no identificado, y el nombre.
7. Acción inmediata	Sin acción, separado, bloqueado, devuelto a recepción u otro, y dónde está ahora el producto.
8. Evidencia	Sí: adjuntar foto o documento (varios). No: indicar el motivo.
9. Presentes	Si había más personas, los nombres.
Responsable	Quién carga queda registrado solo. El responsable del caso se elige ahora o después en la ficha.
Validación	Hay que confirmar: otra persona podría encontrar el producto/evento y entender qué ocurrió sin preguntar de nuevo.

El sistema pide datos extra según el tipo

- **Temperatura fuera de rango:** temperatura registrada, mínimo y máximo, hora inicio/fin, equipo o datalogger, y el registro adjunto.
- **Producto dañado:** tipo de daño, estado del embalaje y fotografía.
- **Faltante / sobrante:** cantidad esperada, encontrada, diferencia y, si hay, pedido o remito.
- **Documentación:** tipo de documento, número, dato incorrecto y evidencia.

Principio: el formulario pide la información mínima según el tipo y no deja enviar si faltan datos críticos.
Objetivo: eliminar repreguntas y mejorar el dato desde el origen.

8. Desvíos: investigación F 06

La solapa **Desvíos** es el registro de investigación **F 06 · POE GC 003 Rev. 01**. Acá Calidad (u otro usuario con permiso) completa lo que el piso no tiene que llenar: análisis, causa raíz, impacto, categoría y cierre.

También se puede cargar un F 06 completo desde esta solapa (por ejemplo un caso que no vino del formulario de piso). El código se asigna al guardar: **DES-...** para incidente u observación, **NC-...** si se marca No Conformidad.

Tipo y categoría

Campo	Opciones
Tipo	No Conformidad · Observación · Incidente
Categoría	MENOR · MAYOR · CRÍTICO
Estados	Abierto → En tratamiento → Finalizar (cierra el caso)

Secciones del F 06 en pantalla

- **1. Detección:** quién detectó, titular/cliente, producto o servicio, lote, otros lotes.
- **2. Hallazgo:** descripción y fotos o documentos de respaldo.
- **3. Contingencia inmediata:** SI/NO y qué se hizo.
- **4. Evaluación por GC:** si requiere investigación o no.

- **5. Investigación:** análisis, verificación del procedimiento (se pueden vincular POE de la solapa Procedimientos), causa raíz, impacto, aviso a titular o autoridad sanitaria, categoría, CAPA y acción correctiva.
- **6. Verificar acción correctiva:** SI/NO.
- **7. Cierre:** resolución, evaluado por Calidad y aprobado por Dirección Técnica.

Cómo se mueve un desvío

Botón / estado	Cuándo usarlo
abierto (al crear)	Acaba de cargarse. Todavía no se está trabajando.
En tratamiento	Ya hay alguien actuando o se armó una CAPA.
Finalizar	Se comprobó que el problema quedó resuelto. Solo Calidad / Admin.
Reclasificar a NC + CAPA	El desvío se reiteró o es grave: pasa a No Conformidad y se abre una CAPA.
Trazabilidad	Abre la ficha completa: carga de piso, F 06, adjuntos, historial y responsable.

Tip: no finalices un desvío “para que el número baje”. Finalizalo cuando la acción se verificó. Si el origen fue una auditoría, cargá primero el hallazgo: el sistema puede crear el caso.

9. Quién cargó y responsable del caso

Son dos roles distintos y ambos quedan en la ficha y en el listado.

Campo	Qué es	Se puede cambiar
Cargado por	La persona que envió el formulario (usuario logueado). Queda grabada sola.	No. Es el rastro de quién registró el hallazgo.
Responsable del caso	Quién tiene que tratar el desvío (investigar, contener, cerrar el circuito).	Sí: al cargar o después, en Trazabilidad → Asignar responsable.

- En **Cargar desvío** ves “Lo carga” (tu nombre) y un desplegable de responsable.
- En la ficha, Calidad u otro usuario con permiso elige a la persona y pulsa **Asignar responsable**.
- El cambio queda en el historial (pista de auditoría).

10. 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 un desvío o 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 POE-OP-020”), no “mejorar la calidad”.
- Si nace de un desvío o NC, elegilo en **Desvío / 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.

11. 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. Desvío / NC	Si marcás generar no conformidad, se crea el caso y queda ligado a ese hallazgo.
5. Finalizar	Cuando terminó la visita, botón Finalizar .

12. Quejas y reclamos

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

- Cliente (obligatorio), descripción, resolución/tratamiento y responsable.
- Adjuntá evidencia (PDF, Word o fotos).
- Nace **abierta** → **Tratar** cuando se está gestionando → **Cerrar** cuando el cliente quedó atendido.
- El botón **Enviar mail (Tráfico y Calidad)** avisa a Calidad, administradores y a quienes tengan área de tráfico o calidad.

13. Pista de auditoría y usuarios

Pista de auditoría

Es el “cuaderno de bitácora” del QMS. Cada alta, asignación de responsable, 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 quién aprobó un documento o quién cargó un desvío.

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.

- Email de trabajo (ahí le llega el enlace), nombre y área (ayuda al asignar responsables).
- Rol: **Calidad** a quien lleva el SGC, **Responsable de área** a jefes de sector y a quien carga desvíos de piso, **Auditor** a quien audita, **Lector** a quien solo consulta y **Administrador** a quien invita gente.
- Invitar. El usuario queda **pendiente** hasta que entra y elige contraseña; después pasa a **activo**.
- El botón **Dar de baja** saca el acceso. No borra el historial de lo que esa persona cargó. La cuenta de sysadmin es inmutable: no se da de baja ni se le cambia el rol.

14. Un ejemplo de un día de trabajo

Situación: en picking aparecen pedidos no cargados en el sistema (como el desvío de ejemplo NETSHOP). El procedimiento POE-OP-020 dice otra cosa.

Quién	Qué hace en el QMS
Operador / responsable de área	Abre Cargar desvío . Completa cuándo, picking, “pedidos no cargados”, producto/código/lote, cliente NETSHOP, acción inmediata y fotos. Confirma que otra persona entendería el hecho. Envía. Queda registrado como Cargado por .
Calidad	En Desvíos abre Trazabilidad. Asigna responsable si no vino cargado. Completa el F 06: análisis, verifica POE-OP-020, causa raíz, impacto, categoría MENOR, acción correctiva.
Calidad	Si hace falta, pasa a En tratamiento y en CAPA carga una correctiva vinculada: reforzar la validación del .txt. Fecha plan: esta semana.
Calidad	Si el procedimiento estaba flojo, en Procedimientos da Nueva versión y luego Aprobar . Lo vincula al desvío.
Calidad	Cuando se verificó que no se repite: CAPA → Verificar . Desvío → Finalizar .
Cualquiera con pista	En Pista de auditoría se ve quién cargó, quién se asignó como responsable y cada cambio, con fecha.

15. Preguntas frecuentes

Pregunta	Respuesta corta
No me aparecen botones de carga	Tu rol es Lector (o no tenés permiso de escritura). Pedile al admin que te cambie el rol.
¿Dónde cargo un hallazgo de piso?	Solapa Cargar desvío . La investigación F 06 se completa en Desvíos .
¿Por qué no me deja enviar el desvío?	Falta un dato crítico según el tipo (foto en producto dañado, temperaturas, etc.) o no confirmaste la validación final.
¿Quién queda como “Cargado por”?	El usuario que está logueado al enviar. No se edita. El responsable del caso sí se asigna aparte.
No veo “Usuarios y accesos”	Solo Admin y Sysadmin. Es normal.
No puedo finalizar un desvío	Finalizar es de Calidad / Admin. El responsable de área lo trata; Calidad lo cierra.
¿Dónde subo el PDF o las fotos?	En cada módulo hay adjuntos (varios: PDF, Word, JPG, PNG). En procedimientos también podés pegar un enlace.
El código DES/NC/CAPA se duplicó	No debería: el sistema numera solo. Si escribís un código a mano en procedimientos, no uses uno que ya exista.
Me llegó el mail de invitación y el link no abre	Copíá https://servi-net.com.ar/calidad/ (o /calidad-prueba/ si te invitaron al entorno de prueba) y pedí “¿Olvidaste tu contraseña?” con el mismo mail.
¿Se puede borrar un registro por error?	No hay “eliminar” en desvíos, CAPA ni procedimientos. Se cambian de estado. La pista de auditoría queda.
¿Sirve para la certificación ISO 9001?	Sí: documentos con versión y aprobación, desvíos/NC/CAPA, F 06, 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.