



Procedimiento de Control de Calidad

Canal Movers & Logistics Corp.



1. **Objetivo:** Describir los diversos mecanismos, acciones y herramientas que permiten detectar la presencia de errores y riesgos en la prestación de los servicios logísticos de mudanza y manejo de carga comercial realizados por Canal Movers & Logistics Corp.
2. **Alcance:** Este procedimiento se aplica a todas las etapas del proceso de mudanza y manejo de carga comercial, abarcando desde la planificación hasta la entrega final al cliente.
3. **Definiciones** (según ISO 9000):
 - **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
 - **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
 - **Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

El área responsable de gestión de la calidad, como parte del sistema integrado de gestión, se encargará de abordar los siguientes puntos críticos de los servicios proporcionados por la organización

Supervisión de actividades:

- **Auditorías Internas:** Realización periódica de auditorías para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Evaluaciones de Riesgos:** Análisis detallado de posibles riesgos en cada fase del proceso logístico (reclamos/quejas/entre otras desviaciones).
- **Inspecciones de Calidad:** Verificaciones periódicas de las operaciones de mudanza y manejo de carga, mediante aplicación de checklists para asegurar el cumplimiento de todos los procedimientos y normativas durante las operaciones.
- **Registro de Incidentes:** Documentación de cualquier error o incidente ocurrido durante la prestación del servicio.



4. Conciencia sobre el estándar FAIM

La Federación Internacional de Empresas de Mudanzas FIDI (Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux) ha establecido el estándar FAIM (FIDI Accredited International Mover) para asegurar la calidad en los servicios de mudanza internacional proporcionados por sus afiliados. Este estándar abarca aspectos estructurales, financieros, atención al cliente, gestión de reclamaciones, tiempos de respuesta, facturación, ética empresarial, responsabilidad corporativa y la coordinación de servicios de mudanza tanto de exportación como de importación.

Canal Movers & Logistics Corp. ha adoptado todos los estándares FAIM actuales con el objetivo de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes en el sector de mudanzas internacionales y se comunica a los colaboradores mediante los medios correspondientes de forma periódica.

5. Como se comunica el Procedimiento de Control de Calidad:

El procedimiento de control de calidad se comunica al personal a través de los medios actuales correspondientes y adecuados, asegurando que toda la información esté accesible para los empleados en todo momento.

Además, este procedimiento se refuerza mediante capacitaciones periódicas, donde se explican los pasos y objetivos de calidad, se resuelven dudas y se asegura que todo el personal comprenda sus responsabilidades en los procesos.

Las capacitaciones incluyen ejemplos prácticos y la revisión de situaciones previas para fortalecer el conocimiento y la aplicación del procedimiento en las actividades.

6. Gestión de Inconvenientes de la cadena de suministro (escalación)

Durante cualquier etapa de nuestra cadena de suministro, pueden surgir inconvenientes que la afecten. Estos serán gestionados mediante la implementación de acciones correctivas que eliminen la causa raíz del problema o a través de acciones preventivas que eliminen causas potenciales.