



Procedimiento de control de calidad

Canal Movers & Logistics Corp.



Objetivo: Describir los diversos mecanismos, acciones y herramientas que permiten detectar la presencia de errores en la prestación de los servicios logísticos de mudanzas y manejo de carga comercial realizados por Canal Movers and Logistics Corp. Así como también, contribuir a la mejora de la calidad de estos servicios.

Alcance: Este documento aplica al proceso Gestión de Calidad y las actividades llevadas a cabo por éste dentro de los límites de la República de Panamá.

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.

Desarrollo: Con el fin de controlar, medir y actuar sobre el grado de eficacia y eficiencia en el que se cumple con los requisitos establecidos por Canal Movers & Logistics Corp. para sus servicios, aquellos definidos por nuestros clientes, los legales y normativos, y aquellos que la organización considere necesarios para poder prestar los servicios logísticos de mudanza y manejo de carga comercial; el departamento de gestión de la calidad asignará al Supervisor de Control de Calidad y Atención al Cliente la atención de los siguientes puntos críticos de la prestación de los servicios de la organización:



Observación de actividades: El supervisor de control de calidad y atención al cliente programará visitas a los lugares en que se lleve a cabo labores de empaque, desempaque, estiba y descargue con el fin de evaluar el grado en que se cumplen los requisitos necesarios para la calidad. El producto de las observaciones realizadas se registrará en el formato **Evaluación de control de calidad**, y funcionará como insumo que permitirá evaluar el desempeño de los colaboradores que laboran en el proceso Cuadrilla y Equipo. Los puntos por observar durante las inspecciones son los siguientes:

- Correcto estado del uniforme de trabajo.
- Cumplimiento con requisitos de CMLC.
- Técnicas de empaque/desempaque.
- Etiqueta en casa del cliente.
- Respeto y autoridad.
- Habilidades de estiba (sólo si aplica).
- Habilidades de conducción (si aplica).
- Percepción del cliente (si aplica).

El resultado de estas observaciones será documentado en el formato Evaluación de Control de Calidad.

Cualquier incumplimiento de requisitos establecidos, observación o recomendación para la mejora que se derive de las inspecciones de mudanzas será atendida de acuerdo a lo establecido al procedimiento **Acciones correctivas, preventivas y de mejora**.

Conciencia sobre el estándar FAIM

La Federación Internacional de Empresas de Mudanzas FIDI (Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux) ha establecido un estándar de calidad para asegurar la calidad en la provisión de los servicios de mudanza internacional de todos sus afiliados. Este estándar se conoce como FAIM (FIDI Accredited International Mover). Comprende aspectos estructurales, financieros, de atención al cliente, manejo de reclamos, tiempos de respuesta,



facturación, ética, honestidad, responsabilidad corporativa, provisión de servicios de mudanza de exportación, importación, coordinación de servicios de mudanzas, entre otros.

Nuestra organización adopta cada estándar FAIM vigente con el fin de brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes.

Comunicación del estándar FAIM

El estándar FAIM se comunica a los colaboradores de todos los niveles de la organización por medio de:

- correos electrónicos,
- reuniones informativas,
- videos provistos por FIDI,
- boletines informativos,
- en carteles,
- señales,
- políticas



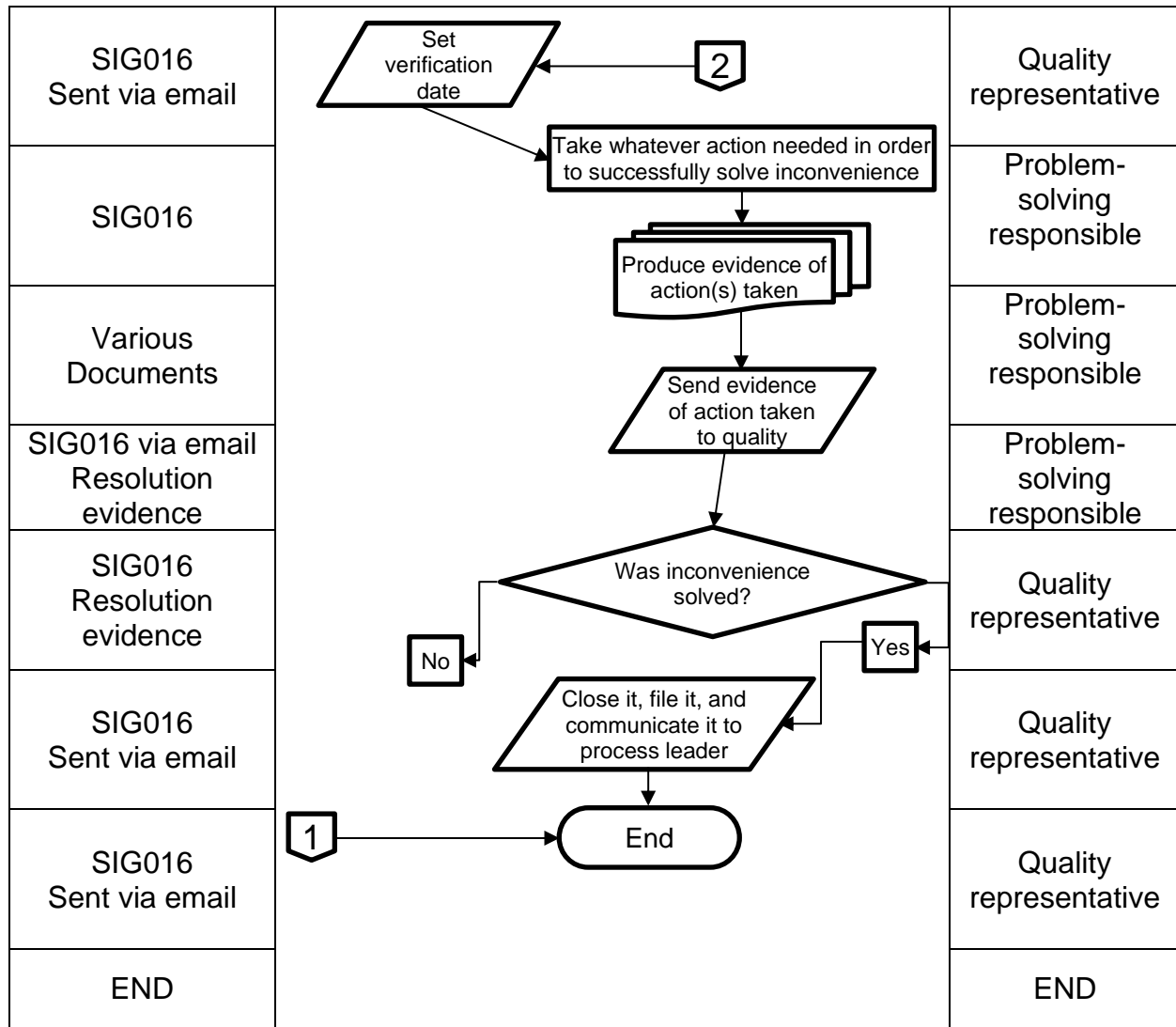
Proceso de resolución de inconvenientes (escalation)

Durante cualquier etapa de nuestra cadena de suministro pueden surgir inconvenientes que afecten la misma. Estos serán atendidos a través del levantamiento de una acción correctiva que elimine la raíz de la causa del inconveniente, o a través de acciones preventivas que eliminen la causa potencial del inconveniente. En pocas palabras, el proceso de escalada ante inconvenientes en nuestra cadena de suministro funciona de la siguiente manera:

Documented information	Activities' flowchart	Responsible
N/A		Client Staff Agent (BA, OA, DA)
Email, phone call		Staff member
Email		Process leader
Root cause analysis (Within G-C-Re-01)		Problem-solving responsible
Action plan (Within G-C-Re-01)		Problem-solving responsible
G-C-Re-01 sent via email		Problem-solving responsible
G-C-Re-01		Quality representative
G-C-Re-01 G-C-Re-03 Sent via email		Quality representative



Procedimiento de control de calidad



Revisión del procedimiento

Las revisiones a este procedimiento se realizarán por lo menos una vez al año durante las auditorías internas.



Héctor Alejandro Rodríguez
Supervisor de Sistema Integrado de Gestión