



**Informe Preliminar de Auditoría de Primera Fase
según**

ISO 9001:2008

para la empresa

Empresas FASTCO

**Servicios Fast Collecting Chile Ltda., Servicios e
Inversiones Fastco SpA y Getcash SpA.**

Preliminar

Informe de Auditoría – Primera Fase



| | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Cliente..... | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría..... | Norma | Acreditación..... |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

Índice

| | |
|---|----------|
| 1 - CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA..... | 3 |
| 2 - PUNTOS BÁSICOS | 3 |
| 3 - ÁREA DE ACTIVIDAD..... | 5 |
| 3.1 - DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... | 5 |
| 3.2 - ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN..... | 5 |
| 3.3 – REVISIÓN DE LA BASE CONTRACTUAL | 5 |
| 4 – HALLAZGOS | 6 |
| 4.1 – DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN | 6 |
| 4.2 - PARTICULARIDADES PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA SEGUNDA FASE DE LA AUDITORÍA | 8 |

Informe de Auditoría – Primera Fase

| | | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Cliente | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría | Norma | Acreditación |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

| | | | |
|----------------------|-------------------|---------------------------------------|---|
| Auditor Líder: | Sr. Mario Jiménez | Fecha de Auditoría: | Santiago, miércoles 24 y jueves 25 de Noviembre de 2010 |
| Equipo de Auditoría: | ---- | Representante del Sistema de Gestión: | Claudio Chacón Chagra |

1 - Conclusiones de la auditoría

El propósito de la primera fase de la auditoría de certificación fue establecer las condiciones de preparación de la empresa para la realización de la segunda fase de la auditoría. Los hallazgos y comentarios se incluyen en el capítulo 4 del presente informe, y facilitan la adecuada planificación de la segunda fase de la auditoría.

| | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Es posible realizar la segunda fase de la auditoría de certificación sin modificación alguna. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Durante la auditoría, se identificaron debilidades que podrían derivar en no conformidades durante la segunda fase de la auditoría de certificación. Es necesario corregir dichas debilidades, para que la segunda fase de la auditoría de certificación pueda realizarse de acuerdo a lo planificado. |
| <input type="checkbox"/> | Durante la auditoría, se identificaron debilidades significativas que derivarán en no conformidades durante la segunda fase de la auditoría de certificación. Es necesario demostrarlo al auditor que las debilidades han sido corregidas, para así poder dar por finalizada la primera fase de la auditoría de certificación con resultados positivos y poder llevar a cabo la planificación de la segunda fase de la auditoría. |

2 - Puntos básicos

| Propósito y objetivos de la certificación | | | | |
|--|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|
| El sistema de gestión está documentado de acuerdo a los requisitos; el área de actividad está claramente definida. La documentación del sistema de gestión (Manual de gestión) de fecha 19.11.2010 ha sido revisada. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| El alcance de la certificación cubre a toda la organización | <input type="checkbox"/> | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No |
| La selección del equipo auditor es apropiada para el alcance de la certificación. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| El área de actividad se ajusta a la imagen que muestra la organización (por ejemplo, en material publicitario o en la Internet). | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| El sistema de gestión está diseñado para implementar la política de la organización y para alcanzar los objetivos de la empresa. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| Existen procedimientos para identificar y cumplir con los aspectos legales y con otros requisitos. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| Se han llevado a cabo auditorías internas de conformidad con los requerimientos. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| La revisión por la dirección ha sido efectuada 22.10.2010 y 18.11.2010 de conformidad con los requerimientos. | <input type="checkbox"/> | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No |
| Es factible implementar el muestreo aleatorio en el sitio durante la segunda fase, de acuerdo a lo planificado. (*) | | Sí | | No |

(*) Marcar solamente si aplica.

Preliminar

Informe de Auditoría – Primera Fase



| | |
|-------------------|-------------------|
| Cliente | Certificado N.º |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR |
| Tipo de Auditoría | Norma |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 |
| | Acreditación |
| | TGA, INN |

Puntos básicos para ISO 9001

| | | | | |
|--|-------------------------------------|----|--------------------------|----|
| Se han definido la secuencia y las interacciones de los procesos relevantes. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| El control de los procesos externos está identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| La organización posee los siguientes procedimientos exigidos por la norma: | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Control de la documentación. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Control de los registros de calidad. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Auditorias internas. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Control de productos no conformes. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Acción correctiva. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| - Acción preventiva. | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| ¿Hay capítulos de la norma excluidos? (en caso afirmativo, véase la información adicional en el capítulo 3 "Alcance") | <input checked="" type="checkbox"/> | Sí | <input type="checkbox"/> | No |
| | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

Informe de Auditoría – Primera Fase

| | | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Cliente | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría | Norma | Acreditación |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

3 - Área de actividad

3.1 - Descripción de la empresa

Fastco es un grupo de empresas especializadas en Cobranza, Recaudación y otros negocios, con presencia desde Arica a Puerto Montt. Dispone de tecnología de última generación para la gestión, monitoreo y medición de los servicios que provee a sus clientes, lo que le permite entregar un servicio de acuerdo a los requerimientos de sus clientes.

3.2 - Alcance de la certificación

| | |
|--|--|
| Alcance de la certificación: | Prestación de servicios de cobranza masiva, cobranza a empresas (cobranza de facturas) y recaudación, para grandes y medianas empresas a nivel nacional. |
| Capítulos de la norma que se excluyen: | 7.3 Diseño y desarrollo. 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio. |
| Motivos de la exclusión: | 7.3 Las especificaciones del servicio prestado al cliente son provistas por éste último. 7.5.2 Todas las actividades pueden ser verificadas durante su ejecución por los controles definidos por la organización. |

La certificación cubre los siguientes sitios/ ubicaciones, así como sus áreas de actividad:

| Sitio N.º (CN ext.) | Sitios cubiertos por la certificación Nombre / dirección del sitio | Cantidad de empleados | Actividad en el sitio | Norma | Auditado (sí / no) |
|------------------------|---|-----------------------|---|----------|--------------------|
| 1 | Casa matriz: Mac Iver 225, pisos 5, 9,12,14 | 230 | Realización y gestión de los procesos de cobranza masiva y de factura. Gestión del proceso de recaudación | ISO 9001 | Sí |

3.3 – Revisión de la base Contractual

Los detalles de la organización, es decir, el tipo, tamaño, número de empleados, estructura y propósito de la organización, concuerdan con la información presentada por la organización antes de la auditoría (para la preparación de la oferta y de revisión del contrato).

Preliminar

Informe de Auditoría – Primera Fase



| | | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Cliente | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría | Norma | Acreditación |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

4 – Hallazgos

4.1 - Documentación e implementación del sistema de gestión

| | |
|----------------------------|--|
| Auditorías Internas: | <p>La organización verificó la implementación, el mantenimiento y la eficacia del Sistema de Gestión mediante la realización de auditorías. Se realizó una auditoría interna entre los días 28.10.2010 y 3.11.2010. El resultado clave de la auditoría, en el período de evaluación fue 9 observaciones y de 38 no conformidades, de las cuales, las que se mantienen abiertas es que se mantiene en proceso.</p> <p>La organización, en función de su tamaño, cuenta con un número de auditores internos calificados en número de doce.</p> |
| Revisión por la Dirección: | <p>Las principales áreas de enfoque de la revisión por la Dirección, según lo establece el Procedimiento Revisión por la Gerencia, incluyen las requeridas por la norma, sin embargo, en las revisiones realizadas a esta fecha, 22.10.2010 y 18.11.2010, no hay evidencia de haber tenido en cuenta la totalidad de ellos. Es necesario realizar una revisión de acuerdo al procedimiento establecido, antes de la auditoría de fase2.</p> |
| Objetivos: | <p>Los Objetivos principales son:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Conseguir el reconocimiento de clientes potenciales▪ Aumentar la eficacia en la ejecución de los servicios▪ Mejorar continuamente las competencia del capital humano <p>Estos objetivos tienen indicadores y metas establecidas, para cuya medición y control la organización cuenta con las herramientas tecnológicas y datos necesarios.</p> |

Los siguientes hallazgos son el resultado de la revisión de los documentos del sistema y de la auditoría efectuada a la implementación del sistema:

| Nº | Unidad/Dpto./ Sitio | Fortalezas |
|----|---------------------|---|
| 1 | Organización | Conocimiento del negocio y relación con sus clientes. |
| 2 | Gerencia general | Compromiso de la gerencia con el sistema de gestión. |
| 3 | Organización | Despliegue del sistema de gestión dentro de las áreas cubiertas por el alcance. |
| 4 | Organización | Dominio de los documentos que aplican, por parte del personal entrevistado. |

| Nº | Unidad/Dpto./ Sitio | Observaciones / Oportunidades de mejora | Evaluación *) |
|----|---------------------------|--|---------------|
| 1 | Representante de gerencia | Es necesario que en la documentación del sistema de gestión, se haga referencia a prestación de servicio en toda su extensión. | 1 |
| 2 | Procesos de negocio | De los indicadores de los procesos principales, es necesario identificar cuáles de ellos son de proceso y cuáles de servicio, como herramienta de mejora del sistema de gestión. | 1 |

Preliminar

Informe de Auditoría – Primera Fase



| | | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Cliente | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría | Norma | Acreditación |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

| | | | |
|----|------------------------------|---|---|
| 3 | Representante de gerencia | En Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, PG-CP, es necesario indicar las acciones a tomar en el caso que en el seguimiento se detecte que una acción tomada no fue eficaz. | 1 |
| 4 | Representante de gerencia | En Procedimiento Revisión por la Gerencia, PG-RG, está definido que habrá al menos dos revisiones anuales del sistema de gestión, sin embargo, es necesario definir cuál es el intervalo planificado para tales revisiones. | 2 |
| 5 | Representante de gerencia | Es el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros, PA-CA, es necesario establecer el mecanismo de actualización de los documentos externos, tales como leyes, normas y reglamentos que afectan a los procesos dentro del alcance del sistema de gestión. | 2 |
| 6 | Representante de gerencia | Es necesario identificar el origen de los datos con se construyen los indicadores de los objetivos de calidad. | 2 |
| 7 | Representante de gerencia | En la minuta de la revisión por la gerencia, es necesario incluir comentarios explícitos respecto de los resultados de la revisión, de acuerdo al requisito normativo.(tareas, conclusiones, responsables, fechas de compromiso) | 2 |
| 8 | Recursos Humanos | Se puede mejorar el Registro Solicitud de Capacitación, PA-RH-R4, incluyendo allí la evaluación de eficacia de la capacitación. | 1 |
| 9 | Control de gestión y calidad | Se recomienda hacer una evaluación más crítica de los resultados de la encuesta de satisfacción clientes, por ejemplo, clientes que están bajo el límite de resultado "Positivo" (esto es, Regular y e inferiores) sobre el total de la muestra medida. | 1 |
| 10 | Representante de gerencia | En el cuadro del numeral 7.1 Planificación de la realización del "producto", que relaciona los procesos con el requisito normativo, del Manual de la Calidad, hay casos en que no se incluye la medición y seguimiento de procesos y servicios (8.2.3 y 8.2.4, respectivamente) | 2 |
| 11 | Control de gestión y calidad | En la actual Guía para el Control del Servicio No Conforme, se recomienda incluir las acciones tomadas para prevenir la repetición de los eventos, como también, reemplazar el término Control por Prevención, de modo de tener esa Guía, como herramienta preventiva. | 1 |
| 12 | Representante de gerencia | Se recomienda utilizar el Registro Acciones Correctivas y/o Preventivas, PG-CP-R1, para todos los usos previstos, esto incluye, Reclamo de Cliente y Servicio No Conforme, ya que duplicar esta información en otros registros, resta eficacia al sistema de gestión. | 1 |
| 13 | Representante de gerencia | El numeral 7.5.5 del Manual de la Calidad se refiere a preservación de producto, sin embargo, debe hacer referencia a cómo la organización preserva el servicio, que corresponde a los compromisos con el cliente. | 2 |
| 14 | Control de gestión y calidad | Se recomienda realizar la encuesta de satisfacción del cliente en períodos más cortos, de modo de tener su retroalimentación más actualizada. | 1 |
| 15 | Representante de gerencia | Se recomienda utilizar alguna manera, no invasiva, de comprometer al cliente a responder las encuestas. | 1 |

***) Evaluación:** 1 = potenciales de mejora; 2 = probablemente resulte en una no conformidad en la segunda fase;
 3 = Aún no está preparado para la certificación (la corrección de debilidades debe demostrarse para dar por finalizada la 1^o fase de la auditoría de certificación).

Preliminar

Informe de Auditoría – Primera Fase



| | | |
|-------------------|-------------------|--------------|
| Cliente | Certificado N.º | |
| Empresas FASTCO | 01 100 105272 DAR | |
| Tipo de Auditoría | Norma | Acreditación |
| Primera Fase | ISO 9001:2008 | TGA, INN |

Respecto de las muestras tomadas durante la auditoría, es necesario señalar que puede haber debilidades que no fueron halladas durante esta fase de la certificación.

Toda información obtenida durante la auditoría será tratada con confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

4.2 - Particularidades para la planificación de la segunda fase de la auditoría

No hay requerimientos particulares para la realización de la auditoría de fase 2.

26.11.2010 Mario Jiménez

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mario Jiménez".