



**Informe Preliminar de Auditoría según**

**ISO 9001:2008**

**para la empresa**

**Empresas FASTCO**

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

## Informe de Auditoría

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

## Índice

1 - CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA .....	3
2 - ÁREA DE ACTIVIDAD.....	4
2.1 - DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	4
2.2 - ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.....	4
3 - CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN / REVISIÓN DE LA BASE CONTRACTUAL .....	4
4 - HALLAZGOS .....	4
5 – FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	5

## Informe de Auditoría

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

Representante del Sistema de Gestión:	Claudio Chacón Chagra
Auditor Líder:	Mario Jiménez
Equipo de Auditoría:	Nelson Aguilar
Fecha de Auditoría:	Santiago, martes 21 y miércoles 22 de Diciembre de 2010 - Fase II

### 1 - Conclusiones de la auditoría

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de la norma y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante pruebas aleatorias, como por ejemplo, entrevistas e inspecciones de los documentos correspondientes. En los capítulos 4 y 5 del presente informe, se describen los hallazgos y las oportunidades de mejora.

<input checked="" type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas durante la Auditoría de Primera Fase. Las debilidades detectadas durante la Auditoría de Primera Fase fueron corregidas, y sus correcciones fueron verificadas previo a la planificación de esta segunda fase.
<input checked="" type="checkbox"/>	La empresa ha definido e implementado un sistema efectivo para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la norma y fue debidamente mantenido e implementado.

El equipo de auditoría recomienda (con la condición de verificar las correcciones y las acciones correctivas de las no conformidades):

<input checked="" type="checkbox"/>	La emisión de los nuevos certificados.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento de la certificación actual.
<input type="checkbox"/>	La adopción de cambios (véase capítulo 3) dentro del alcance actual de la certificación.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento o la emisión de los certificados una vez llevada a cabo la re-auditoría en forma exitosa.

## Informe de Auditoría

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

## 2 - Área de actividad

### 2.1 - 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.

### 2.2 - 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.
Capítulo de la norma, que está excluido:	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 el siguiente sitio, así como sus actividades:

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	Procesos de cobranza masiva, cobranza a empresas (cobranza de facturas) y recaudación, para grandes y medianas empresas a través de plataforma de comunicaciones con tecnología de última generación para la gestión, monitoreo y medición de los servicios	ISO 9001	Sí

## 3 - Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual

No hubo cambios esenciales en el sistema de gestión o en la documentación del sistema de gestión desde que se realizó la última auditoría. La información sobre la que se basa la auditoría (como por ejemplo, cantidad de empleados, alcance, ubicaciones) corresponde a la situación de la empresa.

## 4 - Hallazgos

Los hallazgos de esta auditoría, de conformidad con las normas auditadas, están enumerados en los apéndices del presente informe (véase Apéndice).

## Informe de Auditoría

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

Toda la información obtenida durante la presente auditoría será tratada con confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación. Debido a la naturaleza aleatoria de la auditoría, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido advertidas durante el proceso de auditoría.

### – Fortalezas y Oportunidades de mejora

No.	Unidad / Dpto. / Sitio	Fortalezas
1	Gerencia	Compromiso de la gerencia con el sistema de gestión y la orientación al cliente.
2	Organización	Despliegue del sistema de gestión en los dueños de proceso y la disposición a la mejora.
3	Organización	La satisfacción del cliente ha quedado demostrada por el reconocimiento que ha hecho el cliente Banco Estado, mediante la entrega de un galvano por el buen desempeño prestado como proveedor de servicio de cobranzas, entregado durante el mes de Diciembre del 2010.

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el desarrollo del sistema de gestión. Asimismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

No.	Unidad / Dpto. / Sitio	Recomendaciones y Oportunidades de mejora
1	Representante de la dirección	Se recomienda poner énfasis en la práctica de análisis de causa de las no conformidades y observaciones que, tanto se produzcan por auditorías como aquéllas que surgen de los procesos del sistema de gestión.
2	Telemarketing, Control de Gestión y Calidad	Se recomienda que la actual "Guía de Control del Servicio No Conforme" se identifique más por Prevención que por Control, ya que, en efecto, las acciones que allí se incluyen tienen un propósito preventivo. Asimismo, se facilitará su uso si los casos posibles se ordenan alfabéticamente y codificados, como también que esta guía sea de fácil acceso en la red.
3	Operaciones	No obstante, se cuenta con abundantes datos de seguimiento de los procesos y el servicio, junto con análisis permanente de ellos, se obtendrá mejores resultados si esto se realiza sistemáticamente.  A modo de ejemplo, el Reporte de Cumplimiento de Metas, puede llevarse en un único formato por mes para cada proceso de negocio (cobranza masiva, cobranza de facturas y recaudación), con control de avance semanal, con las distintas vistas según cada proceso, todo esto alojado en una carpeta compartida, según sea beneficioso para la mejora del sistema de gestión de la organización.
4	Recursos humanos	Se puede mejorar el Registro Solicitud de Capacitación, PA-RH-R4, incluyendo los objetivos específicos de la necesidad de capacitación allí individualizada, lo que facilitará que la posterior evaluación de eficacia de la capacitación (registrada en el mismo formato), sea todo un proceso controlado.
5	Representante de la dirección	El proceso de auditorías internas considera una evaluación a los auditores, por parte del personal entrevistado. Al respecto, se recomienda que la evaluación sea independiente para cada auditor, aun cuando el trabajo haya sido realizado por dos auditores en conjunto.
6	Representante de la dirección	Existe una oportunidad de mejora en el proceso de auditorías internas, en el sentido que el resultado de ellas se revise antes de la emisión del informe, con el propósito que, por ejemplo, las no conformidades, efectivamente, describan incumplimientos reales de requisitos, incluyendo también allí las evidencias.
7	Representante de la dirección	El tratamiento de no conformidades y observaciones, se verá facilitado y entregará los resultados esperados para mejora del sistema de gestión en cuanto, el texto, tanto de no conformidades así como de observaciones, sea

# Preliminar

## Informe de Auditoría



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

		copiado textual y fielmente al registro correspondiente, sin interpretaciones ni cambios en su redacción.
8	Prevención de Riesgos	En virtud de la cantidad de trabajadores que laboran en las diversas instalaciones, se recomienda establecer una matriz de riesgos según lo aplicable al D.S. 594 y otros aspectos relevantes.

### 5 – Fechas

La proxima auditoría debe llevarse a cabo antes del a definir por el Centro de Certificación.

30.12.2010 Mario Jiménez

## Informe de Auditoría

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

## Anexo ISO 9001

Ítem	Resultado de la auditoría
Política / objetivos, metas	<p>La dirección ha declarado su compromiso con el sistema de gestión y lo ha implementado. Se ha establecido también la política de la calidad, la que es apropiada al alcance del sistema de gestión y el propósito de la organización y que, además, proporciona un marco de referencia respecto de los objetivos de calidad. Ella, además, compromete a todos los empleados con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Los principales objetivos de calidad son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir el reconocimiento de clientes potenciales</li> <li>• Aumentar la eficacia en la ejecución de los servicios</li> <li>• Mejorar continuamente las competencia del capital humano</li> <li>• Aumento de ventas</li> <li>• Mejorar continuamente el SGC</li> <li>• Aumentar la satisfacción de los clientes.</li> <li>• Aumentar la eficacia en la ejecución de los servicios.</li> <li>• Disminuir rotación de proveedores.</li> <li>• Mejorar continuamente las competencias del capital humano.</li> </ul>
Control de procesos, incluidos los tercerizados	<p>Los procesos vigentes en la empresa están reconocidos y documentados. Se representan claramente sus secuencias e interacciones, las que son debida y permanentemente controladas. Los procesos son regularmente evaluados mediante indicadores de desempeño documentados.</p> <p>Los procesos más significativos relacionados con la prestación del servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Central de Venta</li> <li>• Procesos de negocio (cobranza masiva, cobranza de facturas y recaudación)</li> <li>• Proceso de Control de Gestión y Calidad</li> </ul> <p>No hay procesos tercerizados dentro del alcance del sistema de gestión.</p> <p><b>Obs. 1:</b> Afecta a requisito 7.4</p> <p>El proceso de compras se encuentra controlado, sin embargo la escala de notas utilizada en la evaluación de proveedores, debe estar acompañada del criterio correspondiente a cada cifra, de modo que la evaluación sea objetiva, independiente de quien realice el proceso de evaluación.</p> <p><b>Obs. 2:</b> Afecta a requisito 7.5</p> <p>Se observó que en el Área de planificación de cobro en ruta de facturas, por ser un proceso crítico, es necesario que el personal que realiza reemplazos eventuales del equipo permanente, sea capacitado en todos los requisitos que tiene tal proceso, con el propósito que sean cumplidos oportunamente los compromisos con el cliente,</p>
Requisitos específicos del cliente y otros requisitos	<p>Para cada cotización, se analizan y evalúan los requerimientos o necesidades específicas de cada cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios, como parte de la verificación de la factibilidad de la prestación del servicio. Cada servicio contratado con un cliente tiene sus propias características, las que son transmitidas al supervisor encargado quien las comunica a su equipo de trabajo.</p> <p>Los siguientes requisitos de proceso impactan en la calidad del servicio:</p>

# Preliminar

## Informe de Auditoría



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

Ítem	Resultado de la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal respecto de los requisitos del cliente en el servicio contratado.</li> <li>• Solidez y estabilidad de la plataforma informática.</li> <li>• Controles periódicos de los indicadores de proceso y del servicio</li> </ul> <p>Los siguientes son los requisitos más importantes, ya sean legales o exigidos por la autoridad o los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad en el manejo de la información del cliente.</li> </ul> <p>Aspectos Legales aplicables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1.552 (Art. 59)</li> <li>• Ley 19.496 (Art. 37)</li> <li>• Ley 19.659 (Art. 1)</li> </ul>
Satisfacción del cliente y reclamos	<p>Se han definido los procedimientos relacionados con la interacción entre la información, el análisis de datos, las medidas de mejora y las reacciones ante declaraciones de clientes.</p> <p>La organización introdujo un significativo cambio en el análisis de la información de satisfacción de los clientes, luego de la auditoría de fase 1, a través de un plan de trabajo, con una visión más crítica y exigente, sin utilizar el promedio de notas, sino a través de análisis matricial de los datos, con lo cual ha extraído mas información para la mejora del servicio.</p>
Auditoría interna y revisión por la dirección	<p>La comprensión, mantenimiento y eficacia del Sistema de Gestión se evalúa mediante un cronograma anual de auditorías internas en toda la empresa. Dichas auditorías se implementan en la empresa. Las no conformidades detectadas internamente son corregidas según el procedimiento propio del sistema de gestión.</p> <p>La dirección ha revisado el sistema de gestión de calidad de la empresa de conformidad con los requisitos, a efectos de garantizar su idoneidad, adecuación y efectividad. Fue superada la observación registrada durante la auditoría de fase 1, respecto del intervalo planificado para estas revisiones. Se realizó una nueva revisión por la dirección, llevada a cabo en 10.12.2010, en la que fueron analizados todos los temas que indica el requisito normativo que aplica y junto con las observaciones derivadas de la auditoría de fase 1.</p>
Uso del certificado y del logo	No aplica en esta auditoría.
Requisito	4.1 4.2 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 6.1 6.2 6.3 6.4
Evaluación (**)	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
N.º de la no conformidad	--- --- --- --- --- --- --- --- --- --- --- ---
Requisito	7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 * 7.6 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5
Evaluación (**)	1 1 4 2 2 1 1 1 1 1 1
N.º de la no conformidad	--- --- --- --- --- --- --- --- --- --- ---

\* 7.5.2 Excluido

(\*\*) Evaluación:

1 = cumplido; 2 = cumplido con observación; 3 = no cumplido / no conformidad (véase el informe de no conformidades); 4 = no aplica 5= No fue auditado en esta auditoría