

Plan de Auditoría
ZN: 01 100 105272 DAR
01 10007 105272 INN



Página 1 de 3

Empresa	Empresas FASTCO Servicios Fast Collecting Chile Ltda., Servicios e Inversiones Fastco SpA y Getcash SpA. Mac Iver 225, pisos 5,9,12,14 Región Metropolitana, Chile	Si en el término de 1 semana antes de la auditoría, el cliente no solicita modificaciones sobre el plan de auditoría, se entenderá que es de su conformidad.
Ubicaciones / sitios de producción :	Ver arriba	
Área de actividad:	Prestación de servicios de cobranza masiva, cobranza a empresas (cobranza de facturas) y recaudación, para grandes y medianas empresas a nivel nacional.	
Norma(s):	ISO 9001:2008	
Tipo de auditoría:	Auditoría de Certificación ISO 9001:2008	
Responsable auditoría:	Claudio Chacón Chagra	
Nº de Manual y fecha de edición:	MC-1, Ver, 2 de 11.11.2010	
Idioma de la auditoría:	castellano	Nº de pedido: 200-10-0004
Auditor Jefe:	Sr. Mario Jiménez	Auditor: ---
<input type="checkbox"/> externo, Empresa:	Auditor Independiente	<input type="checkbox"/> externo, Empresa: ---
Auditor:	---	Experto: ---
<input type="checkbox"/> externo, Empresa:	---	<input type="checkbox"/> externo, Empresa: ---
Lugar y fecha de realización del plan:	Santiago, 15 de noviembre de 2010	

Para la valoración interna será necesario poner a disposición de los auditores un despacho independiente y en caso de pernoctar se proveerá habitación individual con baño privado.

El responsable de la auditoría acompañará a los auditores durante toda la auditoría.

Durante la reunión de inicio, el equipo auditor debe ser informado acerca de los aspectos relevantes sobre la Salud y Seguridad ocupacional en la empresa.

Fecha/ Horario	Departamento y/ o proceso	Auditor/ abrev.	Persona de contacto	Capítulo de la Norma
24.11.2010 9:00	Reunión de inicio	MJ	Todos los auditados	----
9:15 – 12:00	Representante de la dirección	MJ	Claudio Chacon	4.1 - Requisitos generales 4.2 - Requisitos de la documentación
12:00 – 13:00	Gerente general	MJ	Hernan Leal Claudio Chacón	5.1 - Compromiso de la Dirección 5.2 -Enfoque al cliente 5.3 - Política de calidad 5.4 - Planificación 5.5 - Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 -Revisión por la dirección
13:00 – 14:00	Almuerzo			

Plan de Auditoría
ZN: 01 100 105272 DAR
01 10007 105272 INN



Página 2 de 3

Fecha/ Horario	Departamento y/o proceso	Auditor/ abrev.	Persona de contacto	Capítulo de la Norma
14:00 – 16:00	Proceso Central de Venta	MJ	Gonzalo Cruells	7.1 - Planificación de la prestación del servicio 7.2 - Procesos relacionados con los clientes
	Proceso Desarrollo de Software		Elvis Ancieta	7.6 - Control de los equipos de seguimiento y medición
16:00 – 18:00	Representante de la dirección	MJ	Claudio Chacón	8.1 - Generalidades 8.2 - Seguimiento y medición 8.4 - Análisis de los datos 8.5 - Mejora
	Jefe de Telemarketing, Control de Gestión y Calidad		Pamela Abaca	8.3 - Control del producto no conforme 8.2 - Seguimiento y medición 7.2 - Procesos relacionados con los clientes
18:00	Fin primer día de auditoría			
25.11.2010 9:00 – 10:00	Encargado de RRHH	MJ	Mayerling Carrizo Claudia Andrade	6.1 - Provisión de los recursos 6.2 - Recursos Humanos
	Encargado de Servicios Generales		Ignacio Tapia	6.3 - Infraestructura
	Subgerente de Informática		Elvis Ancieta	
	Supervisor Prevención de Riesgos		Claudio Espinoza	6.4 - Ambiente de trabajo
10:00 – 12:00	Proceso de Cobranza Factura	MJ	Christian Bravo	7.1 - Planificación de la prestación del servicio 7.2 - Procesos relacionados con los clientes 7.5 - Prestación del servicio
12:00 – 13:00	Compras	MJ	Ana María Rocatagliatta Juan Riquelme Omar Sobarzo	7.4 - Compras
13:00 – 14:00	Almuerzo			
14:00 – 16:00	Proceso de Cobranza Masiva	MJ	Cristian Cisternas	7.1 - Planificación de la prestación del servicio 7.2 - Procesos relacionados con los clientes 7.5 - Prestación del servicio
16:00 – 17:00	Proceso de Recaudación	MJ	Alberto Flores	7.1 - Planificación de la prestación del servicio 7.2 - Procesos relacionados con los clientes 7.5 - Prestación del servicio
17:00 – 17:30	Preparación cierre	MJ	---	---
17:45 – 18:00	Reunión de cierre	MJ	Todos los auditados	---

Plan de Auditoría
ZN: 01 100 105272 DAR
01 10007 105272 INN



Página 3 de 3

Fecha/ Horario	Departamento y/o proceso	Auditor/ abrev.	Persona de contacto	Capítulo de la Norma
18:00	Fin de auditoría Fase 1			

Los documentos serán tratados de forma confidencial y guardados en lugar seguro conforme a los términos del contrato.

Distribución en la Empresa:

hleal@fastco.cl
gcrueLLS@fastco.cl
mcarrizo@fastco.cl
jriquelme@fastco.cl
hcarlsson@fastco.cl
ccisternas@fastco.cl
cbravo@fastco.cl
osobarzo@fastco.cl
aflores@fastco.cl
arocatagliatta@fastco.cl
candrade@fastco.cl
eancieta@fastco.cl
cespinoza@fastco.cl
pabaca@fastco.cl
itapia@fastco.cl
cchacon@fastco.cl

Distribución del Plan de auditoría:

Empresa

Entidad de Certificación

Auditor/Experto

Carpeta/ZQB