ESTRUCTURA ORGÁNICA

Editrade
Soluciones Tecnológicas para el Comercio Exterior

Responsable: Gerencia de administración y finanzas
Objetivo: Conocer las agrupaciones naturales de trabajo

Área Administración

Objetivo General del Área
Controlar el uso de los recursos económicos de la empresa y ejercer el control financiero y tributario, junto con mantenciones no relacionadas a producción

Gerencia General

Objetivo general
Planificación y proyecciones de la empresa.
Servicios principales:
Formulación y ejecución de planes
Supervisión de actividades de comercialización y ventas.

Administración

Servicios principales:
Labores contables, Informes financieros y contables, seleccionar y coordinar proveedores de servicios generales, Pago a proveedores, Cobranza

Cobranza

Objetivo general del área
El objetivo principal de este servicio personalizado es facilitar el proceso de cobranza a través del fortalecimiento de la relación interpersonal entre cobrador y acreedor así como también el vínculo entre Editrade y el cliente.
Servicios Principales:

- Realizar la cobranza de su cartera de clientes.
- Recuperación de activos.
- Bajar los índices de antigüedad de cuentas por cobrar.
- Fortalecer los vínculos entre el cliente y Editrade a través de un trato personalizado.
- Disponer de información oportuna de soporte para la toma de decisiones por parte de su empresa. La rendición de cuentas se puede adaptar a múltiples formatos como ser medios magnéticos, Internet, papel, etc.

Área Desarrollo y Proyectos

Objetivo General del Área
Planificar y controlar los desarrollos y proyectos de los Software. Gestionar la continuidad operativa.

Área de Ingeniería

Operaciones

Objetivo general del área
Levantar, determinar y establecer requerimientos para el desarrollo de soluciones de tecnologías de la información. Responder a los requerimientos derivados del Desarrollo y arriendo del Software.

Servicio Principales:
Desarrollos asociados al software
Diagnóstico de problemas y propuesta de soluciones al software
Extender o desarrollar nuevas soluciones de software.
Mantención de software
Mejoras del software
Desarrollos asociados al software
Diagnóstico de problemas y propuesta de soluciones al software
Extender o desarrollar nuevas soluciones de software

Área Servicios y Control de Calidad

Objetivo General del Área
Gestionar la seguridad de la información, la continuidad operacional y satisfacción de los clientes mediante el control de la calidad.

Área Gestión de Control y Calidad

Servicio al Cliente

Objetivo general del área
Coordinar los aspectos administrativos y de control para la implementación y mantención integral de las normas de calidad y seguridad de la información al interior de la organización.
Servicios Principales:

- Analizar continuamente los intereses de los clientes y representar a los clientes en la organización.
- Gestionar los reclamos de los clientes, según el sistema de calidad
- Gestionar la central Telefónica y los diferentes canales de comunicación de la empresa.

Calidad

Objetivo general del área
Coordinar los aspectos administrativos y de control para la implementación y mantención integral de las normas de calidad y seguridad de la información al interior de la organización.
Servicios Principales:

- Analizar datos relacionados con la calidad, evaluar hechos, consolidar datos y reportarlos
- Integrar y combinar requisitos de distintas normas de sistemas de gestión y otros requisitos internos y externos
- Actuar como formador interno para cuestiones relacionadas con el sistema de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión
- Promover el sistema de gestión de la organización
- Supervisar en forma directa el SGC y SGS en su conjunto, dar apoyo a los responsables de procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC y SGS.

Gestión y Control TI

Objetivo general del área
Proporcionar a la administración una guía para el uso idóneo y proyección de los recursos informáticos de Editrade, así como su respectivo control y mantenimiento.
Servicios Principales:
Gestionar la seguridad de la información en los ámbitos de:

- Compromiso del personal
- Seguridad física y ambiental
- Seguridad en las operaciones y comunicaciones
- Control de acceso
- Seguridad en la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica
- Continuidad de los servicios de TI
- Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI
- Implementación de tecnologías de información
- Prestación de servicios y mantenimiento
- Seguimiento y evaluación de los procesos de TI

Soporte

Objetivo General del Área
Recibir y gestionar las necesidades de los clientes, asegurando su solución a través de la resolución directa o de la derivación a la area de mantenimiento de software.
Servicios Principales:

- Centralización de la comunicación con el cliente
- Atención al cliente de manera inmediata.
- Planificación capacitaciones formales al cliente de puesta en marcha inicial y mantención de Software en terreno y remotas

Mantenimiento Software

Objetivo General del Área
Recibir y gestionar las necesidades de los clientes, asegurando su solución a través de la resolución directa o de la derivación a el área de Operaciones.
Servicios Principales:

- Actualizaciones e instalaciones de los sistemas.
- Soporte de sistemas.
- Estudiar y analizar mejoras de los softwares para la mejora continua.
- Planificación capacitaciones formales al cliente de puesta en marcha inicial y mantención de Software en terreno y remotas.

Área Comercial

Objetivo General del Área
Servir como canal de comunicación entre Editrade y el cliente, para asegurar correcta recepción y determinación de sus requerimientos. Asegurar, validar y comunicar a los niveles que correspondan los requisitos del cliente y sus modificaciones.

Gestión Comercial

Servicio principales:
Captación de clientes, Comunicación de requerimientos al área correspondiente, Creación de presupuestos

Área Capacitación

Objetivo General del Área
Aumentar las capacidades del personal en comunicación efectiva, para las relaciones interpersonales, de negociación y resolución de problemas para atender correctamente las necesidades de los clientes.

Gestión De Capacitación

Servicio principales:
Captación del personal , Organizar seminarios internos como externos, Desarrollar material educativo digital e impreso, Coordinar programas de tutoría para nuevos representantes de atención al cliente, Evaluar el impacto de los cursos a partir del desempeño del personal y la satisfacción del cliente.

Comité de Seguridad de la Información

Objetivo general
Asegurar el cumplimiento de los requisito normativos del estándar ISO 27001.
Informar sobre el desempeño del sistema de seguridad de la información a la alta dirección y cuando corresponda dentro la organización.

Servicios principales:
Analizar, planificar, comunicar y promover los elementos del sistema de seguridad de la información en los niveles y formas atingentes a cada proceso.
Analizar, informar y tomar acciones en relación al desempeño del sistema de seguridad de la información.

Miembros del comité

- OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE EDITRADE
- OFICIAL DE SEGURIDAD DE DATACENTER Y COMUNICACIONES
- OFICIAL DE SEGURIDAD DOCUMENTAL Y COMPLIANCE
- OFICIAL DE SEGURIDAD DE SOFTWARE

Perfiles de cargo/rol

Este documento contiene información de propiedad de Editrade S.A.
La única versión válida está disponible en Google Drive de Editrade.
Matilde Salamanca 736 piso 2, Providencia, Santiago Chile. www.editrade.cl