

ETCHEBERRY CONSULTORES

TECNOLOGÍA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

NUESTRO EQUIPO



QUÉ HACEMOS

Etcheberry Consultores está integrado por profesionales con vasta experiencia en transformaciones y cambios exitosos en importantes Empresas y Organismos Públicos. Nuestra misión es impulsar la modernización tecnológica de las organizaciones, incorporando el canal Internet como medio de comunicación y transacción de productos y servicios con los clientes o usuarios. A su vez, sabemos cómo realizar estas transformaciones mediante la planificación y gestión estratégica, apoyando en la toma de decisiones y acompañando en el cambio cultural, de modo de impactar de forma relevante en los resultados.

A. INTERNET Y LA MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE EMPRESAS

Hoy en día, cada vez más empresas incorporan tecnologías de información para relacionarse con sus clientes, pero no muchas logran utilizar Internet como medio efectivo de comercio electrónico para rentabilizar la inversión. Existen también empresas que han desarrollado los servicios Internet como una unidad de negocios independiente, que incluso compite con las líneas de negocio tradicionales de las empresas.

En Etcheberry Consultores tenemos mucho que aportar a los servicios Internet, de modo que pasen a ser servicios clave de la organización, logrando entre otros los siguientes beneficios:

- Mejoramiento de los resultados económicos al transformar e incrementar los negocios apoyándose en la tecnología.
- Disponer de nuevos servicios orientados al cliente o usuario, que no hubieran sido posibles sin el uso de la tecnología.
- Mejoras en la calidad del servicio y disminución de costos producto de la simplificación y optimización de los procesos.
- Contar con información más precisa y oportuna para la toma de decisiones.



“Somos un equipo de Ingenieros civiles industriales liderados por Javier Etcheberry”

- Reorientación del personal hacia labores de mayor valor agregado, mediante el uso efectivo de la tecnología en procesos donde ésta última tiene ventajas comparativas.
- Disponer de sistemas de información transaccionales apoyados en Internet que incentiven la eficiencia, eficacia y transparencia en la relación con los clientes o usuarios.

Lo anterior, se logrará definiendo, en conjunto con los altos ejecutivos, una estrategia de negocio que guíe el desarrollo de las siguientes etapas:

1.- Rediseño de Productos y Servicios en Internet.

Esta etapa consistirá en la evaluación y definición de potenciales productos o servicios para incorporar en Internet. Adicionalmente, se desarrollará el canal para la transacción y oferta de servicios relacionados.

2.- Diseño del Sitio Web y Portal de Pago

Se diseñará la navegación en el portal para ofrecer un servicio fácil de usar, confiable, seguro, capaz de enfrentar los periodos peak y que cuente con todos los medios de pago.

3.- Masificación de Productos y Servicios por Internet.

Desarrollo de un plan de incentivos para maximizar la utilización del canal Web de la empresa u organización, junto con desincentivar el canal presencial. Esto último involucra la administración del cambio cultural basado en la capacitación y el acompañamiento en la transformación.

B. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

El dinamismo que caracteriza los tiempos actuales obliga a las empresas u organizaciones a revisar sus negocios y a realizar cambios que les permitan adaptarse y ser exitosos.

En muchos casos, los planes estratégicos están desactualizados, los proyectos no están alineados con la estrategia, o no existe coherencia entre la estructura actual de la organización y la necesaria para el cumplimiento de las metas. Todo ello les impide el logro de resultados de excelencia.

Etcheberry Consultores ayudará a producir cambios significativos, acompañando en las siguientes etapas:

Diagnóstico de la Situación Actual

Realizaremos un levantamiento detallado de la situación actual de la empresa u organización en forma integral, estudiando el entorno y su situación interna. Ello significará trabajar en conjunto, para conocer la información existente y apoyar su preparación, revisión y análisis en profundidad, de modo de consensuar una visión objetiva de la situación actual. Este trabajo de levantamiento nos permitirá identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de modo de revisar en conjunto con la alta dirección los lineamientos estratégicos actuales y modificarlos para mejorar la posición de la empresa. Lo anterior redundará en la definición de uno o más proyectos estratégicos a ser abordados.



Diseño del Plan Estratégico

En función del diagnóstico de la situación actual, lo ayudaremos a formular su nueva estrategia competitiva de manera de mejorar la posición de la empresa u organismo en su sector. Ello le significará replantearse la misión, visión, objetivos y, por tanto, también reorganizarán el accionar y los proyectos. Al priorizar a partir de los nuevos lineamientos, surgirán nuevos desafíos tales como: desarrollo de nuevos negocios, apertura a nuevos mercados, compra y/o fusión de empresas,

desarrollo de alianzas estratégicas, reingeniería de procesos, reestructuración de la empresa u organización, etc.

Acompañamiento en la Transformación

Apoyaremos la realización de un metódico y riguroso seguimiento de las etapas necesarias para lograr el proceso de transformación. Para esto, asistiremos a los ejecutivos de la empresa u organización para enfrentar el proceso de cambio, compatibilizando la incorporación de nuevas tecnologías, las modificaciones de las estructuras organizacionales, la redefinición de funciones, los cambios a los procedimientos, la transición cultural de manera gradual y el oportuno ajuste del plan ante cambios surgidos en su implementación.

C. MODERNIZACIÓN DE ORGANISMOS PÚBLICOS

En general, los ciudadanos perciben a los Servicios Públicos como complejos, burocráticos y poco flexibles. Ello se debe, en gran medida, a que proyectos de alta complejidad que puedan significar mejoras sustantivas en los servicios prestados no se llevan a cabo o tardan mucho. A ello debemos agregar los difíciles escenarios que enfrentan sus directivos, como resistencias culturales, intereses creados, gremios no colaboradores, restricciones de presupuesto, etc. Es en este escenario en que los ejecutivos de Etcheberry Consultores podemos aportar para mejorar la gestión pública. Además contamos con ejecutivos exitosos que han participado en procesos importantes de transformación de organismos públicos liderando mejoras desde la gestión interna, procesos, recursos humanos etc., hasta la estrategia global de la organización. Por lo anterior, nuestras asesorías ayudarán significativamente en los siguientes aspectos:

Potenciar los Servicios Internet

- Desarrollo, en conjunto con los ejecutivos de los organismos públicos, de las condiciones que incentiven a que la interacción con los ciudadanos sea a través de Internet, rediseñando estratégicamente los procesos de atención, transformando este canal en un medio eficiente y eficaz.
- Optimización de los servicios Web, rediseñado los procesos de atención de público con el objeto de fortalecer el acceso vía Internet por sobre la atención presencial. Esto implica aumentar la calidad de los sitios Web, facilitando el acceso, mejorando los contenidos y performance, impactando así sustancialmente la usabilidad, no sólo del punto de vista transaccional, sino también en los aspectos informativos y educativos.

Mejorar la Atención Presencial

- Uso intensivo de tecnología para la automatización de procesos masivos de atención de público en las oficinas y eliminación de burocracia. Generación de ahorros sustanciales en recursos humanos y materiales, para refocalizarlos al objetivo del servicio público.
- Fortalecimiento de los sistemas de asistencia y apoyo de información al ciudadano, tanto por Internet como por medios físicos, que permitan facilitar y simplificar la realización del trámite.

Rediseño de Procesos

- Levantamiento de procesos en toda la organización; actores, recursos, sistemas de información etc. de modo de detectar oportunidades de mejora y proponer un rediseño del proceso en

Estudiaremos también la intranet de manera de disponer

de comunicación, acceso a información y

gestión interna.

- Estudio y reformulación de los procedimientos internos de la organización, con el objetivo de simplificarlos y llevarlos a una aplicación en Intranet. Esto significará considerables ahorros en consumo corriente, que se reflejará en un mayor presupuesto disponible para redestinar gastos a las labores más críticas de la organización.



“Nuestro equipo está formado por ejecutivos cuestion.”

con gran experiencia en modernización de un medio masivo

servicios públicos”.

NUESTRO EQUIPO

Javier Etcheberry



- Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile (1971).
- Doctor en Ingeniería Industrial de la University of Michigan (1974).

Da inicio a esta empresa consultora en Junio de 2006, apoyado por el equipo con el que lideró la modernización del Servicio de Impuestos Internos. Como presidente de Etcheberry Consultores, participa y define las decisiones estratégicas que se recomiendan en cada asesoría.

Su experiencia se centra en dirigir y modernizar grandes organizaciones y/o empresas. Esta experiencia se refleja en los resultados obtenidos durante los años en que trabajó como Presidente del Banco Estado, Ministro de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones, Director del Servicio de Impuestos Internos, Gerente General de Sodimac S.A y Director del Dpto. de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Chile.

Jorge Díaz



- Ingeniero Civil –Escuela de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile (1977).
- M.Sc. en Planificación e Ingeniería de Transportes – Universidad de Leeds, Inglaterra (1977).

Experto en estrategia y gestión informática de grandes empresas. Se ha desempeñado como gerente en varias áreas de la empresa Sonda durante 20 años. Ha liderado proyectos en: sistemas de servicios de informática, redes de procesamiento de datos, aplicaciones bancarias, comercialización de productos, creación de nuevas áreas de negocios y adquisición de empresas en Chile y el extranjero.

Es director de: SOS Logística (Outsourcing de logística y adquisiciones), Novis (Outsourcing de sistemas ERP), Solex (Desarrolladora y comercializadora de aplicaciones para el área productiva), Bazuca.com (Distribución de videos y complementos) y Xinergia Laboral (Outsourcing de personal informático y procesos de apoyo empresarial). Dicta cursos en el Dpto. de Ciencias de la Computación de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Bernardo Lara



- Abogado - Universidad de Chile (1975).
- Magíster en Derecho, Mención Derecho Tributario (1989) Escuela de Graduados Universidad de Chile.

Especialista en derecho tributario y asesorías a empresas en esta materia. Se desempeñó 22 años en el Servicio de Impuestos Internos, llegando a ser Subdirector Jurídico. Docente en Derecho Tributario por más de 30 años en facultades de Economía, Auditoría y Derecho en la Universidad de Chile, Universidad de Santiago, Universidad Central y la Universidad del Desarrollo. Ha representado a Chile en diversas comisiones internacionales de trabajo para la elaboración de Modelos de Códigos Tributarios.





María José Melis

- Psicóloga mención laboral Universidad Diego Portales.

Experta en Desarrollo Organizacional en Recursos Humanos. Durante su carrera profesional ha estado a cargo de procesos de reclutamiento y selección de personal, capacitación de empleados, manejo de intervención del clima laboral y evaluaciones de desempeño. Además, ha diseñado planes estratégicos de RRHH y realizado negociaciones con asociaciones de funcionarios. Fue Jefa de Capacitación y Desarrollo Organizacional en Correos de Chile, donde diseñó y ejecutó las políticas de RRHH para 4.900 empleados.



Isabel Undurraga

- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
- Licenciada en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile (1986).

Experta en organización y dirección de Recursos Humanos, con énfasis en materias de motivación, trabajo en equipo, liderazgo y manejo de conflictos. Ha trabajado en el diseño de metodologías de medición de índices de satisfacción de usuarios y apoyado el área de RRHH en planes estratégicos.

Ha estado a cargo de: la gerencia de RRHH en Correos Chile; la Jefatura de Gabinete del Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Telecomunicaciones apoyando las tareas de RRHH; la Subdirección de RRHH en el Servicio de Impuestos Internos y la Gerencia de RRHH en Price Waterhouse. Ha participado en distintos ámbitos de la administración de personas, como: selección de personal, evaluación de desempeño, aplicación de convenios Balanced Scorecard, negociaciones colectivas con sindicatos, estudios de clima organizacional, estructura de contratos, remuneraciones e incentivos, descripción y evaluación de cargos, capacitación, bienestar de los empleados y prevención de riesgos.

André Magnère



- Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile (1989).

Experto en gestión y reingeniería de procesos. Fue actor relevante en el equipo que modernizó Servicio de Impuestos Internos. Realizó automatización y reingeniería de procesos principalmente en: pago de remuneraciones, sistemas de compras, sistemas de contabilidad y gestión presupuestaria. Participó en la creación y desarrollo del sitio Web e Intranet del SII.

Hasta 2006 ocupó el cargo de Subdirector de Administración del Servicio de Impuestos Internos, donde estuvo a cargo de la gestión de los Departamentos de Finanzas, de Servicios, de Asistencia al Contribuyente y Oficina de Arquitectura, donde también organizó a los equipos que componían estos departamentos.

Gonzalo Zúñiga



- Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile (1990).

Experto en estrategias para masificar el uso de sitios web. Ha liderado la implementación de planes de acción para atraer a los usuarios al uso del Internet, actuando como nexo entre los usuarios finales y las distintas áreas de la organización.

Fue responsable de gestionar la relación masiva de los contribuyentes con el Servicio de Impuestos Internos vía Internet. Se desempeñó como Jefe del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Impuestos Internos, donde creó y puso en marcha el Centro de Atención al Contribuyente. También fue Jefe del Departamento de Comunicaciones y Marketing del Servicio de Impuestos Internos, donde desarrolló e implementó la estrategia de contenido del sitio Web enfocada a lograr la satisfacción de los usuarios.

Nicolás Anastasiadis, Ingeniero Civil Industrial Universidad Católica

Gonzalo Bernstein, Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile

Juan Pablo Cortés, Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile

José Manuel Miño, Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile

Cristóbal Oelckers, Ingeniero Civil Industrial Universidad Católica



NUESTROS CLIENTES



UNIVERSIDAD DE CHILE

