



“UN SISTEMA DE RESPUESTA INTERACTIVA TELEFÓNICA COMO
HERRAMIENTA DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE TALCA”

JUAN ADOLFO AMIGO ULLOA
DANIEL MAURICIO GAJARDO GAJARDO

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

Cuando las organizaciones tanto públicas como privadas buscan aumentar la eficiencia de sus procesos, una de las alternativas a las que recurren es incorporar nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) con el fin de agilizar la gestión, mejorar la productividad de sus trabajadores y prestar mejores servicios a la comunidad.

Este proyecto tiene como característica, identificar las percepciones respecto de la posible incorporación de un Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR) en la Ilustre Municipalidad de Talca, para su uso por parte de los funcionarios que integran la Municipalidad de Talca, como de la ciudadanía que pertenece a esta localidad. Además se presenta un cuadro de costos del proyecto.

Se dan a conocer experiencias organizacionales con y sin el sistema de automatización de telefonía IVR, además de identificar las características, ventajas, desventajas y limitaciones de este sistema.

Se analizan las direcciones o departamentos de la Ilustre Municipalidad de Talca

involucrados, de acuerdo al mayor número de llamados telefónicos recibidos por dichas direcciones, identificando las correspondientes consultas específicas y elaborando los respectivos árboles de consultas susceptibles de ser estructuradas.