

RESUMEN TEMARIO OFICIAL CORREOS

Tema 6: Correos – Herramientas

Esquema

1. **Introducción**
 - Descripción general de las herramientas y aplicaciones
2. **Aplicaciones de Gestión**
 - **IRIS**
 - Plataforma integral de gestión operativa
 - **SGIE**
 - Sistema de Gestión Integral de Envíos
 - Trazabilidad y optimización de envíos
3. **Dispositivo PDA**
 - **Funcionalidades y Aplicaciones**
 - Registro y gestión de entregas
 - Escaneo de códigos y firmas digitales
4. **Aplicaciones para Responsables**
 - **SIGUA**
 - Gestión de recursos y planificación de rutas
 - **CRM**
 - Gestión de relaciones con el cliente
 - Registro de interacciones y atención personalizada
5. **Utilidades y Funcionalidades de las Herramientas**
 - **Eficiencia Operativa**

- Automatización y reducción de errores
- **Trazabilidad y Control**
 - Monitoreo de cada etapa del proceso de envío
- **Seguridad y Fiabilidad**
 - Medidas de seguridad y protección de datos

Resumen Extenso

6.1. Introducción

Este tema aborda las herramientas y aplicaciones utilizadas en Correos para gestionar sus operaciones, incluyendo las funciones y utilidades de cada una. Se describen las aplicaciones de gestión, dispositivos PDA, y aplicaciones específicas para oficinas y responsables.

6.2. Aplicaciones de Gestión

6.2.1. IRIS IRIS es una plataforma integral de gestión utilizada por Correos para coordinar y supervisar todas las actividades operativas. Esta herramienta permite gestionar los procesos de admisión, clasificación, transporte y entrega de envíos, asegurando una operación eficiente y organizada.

6.2.2. SGIE El Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) es otra herramienta crucial en Correos, diseñada para optimizar la gestión de los envíos postales y de paquetería. SGIE facilita la trazabilidad de los envíos, desde su admisión hasta su entrega, proporcionando información en tiempo real sobre el estado de los paquetes.

6.3. Dispositivo PDA

6.3.1. Funcionalidades y Aplicaciones Los dispositivos PDA (Asistentes Digitales Personales) son utilizados por los empleados de Correos, especialmente por los carteros, para registrar y gestionar la entrega de envíos. Estas herramientas portátiles permiten escanear códigos de barras, registrar firmas digitales y actualizar el estado de los envíos en tiempo real.

6.4. Aplicaciones para Responsables

6.4.1. SIGUA SIGUA es una aplicación específica para los responsables de las unidades de distribución. Esta herramienta permite gestionar los recursos y planificar las rutas de entrega, optimizando el tiempo y los costos operativos.

6.4.2. CRM El Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) de Correos es utilizado para gestionar las interacciones con los clientes, mejorar el servicio al cliente y aumentar la satisfacción del mismo. El CRM ayuda a mantener un registro detallado de las consultas, quejas y solicitudes de los clientes, facilitando una atención personalizada y eficiente.

6.5. Utilidades y Funcionalidades de las Herramientas

6.5.1. Eficiencia Operativa Las herramientas y aplicaciones utilizadas por Correos están diseñadas para mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y agilizar los procesos de trabajo. Esto incluye la automatización de tareas repetitivas y la integración de diferentes sistemas para facilitar el flujo de información.

6.5.2. Trazabilidad y Control Una de las principales ventajas de las herramientas de gestión de Correos es la capacidad de proporcionar una trazabilidad completa de los envíos. Los sistemas de seguimiento y control permiten monitorizar cada etapa del proceso de envío, asegurando la transparencia y la confianza de los clientes.

6.5.3. Seguridad y Fiabilidad Las aplicaciones y dispositivos utilizados en Correos están equipados con medidas de seguridad avanzadas para proteger la información sensible y garantizar la fiabilidad de los datos. Esto incluye encriptación de datos, autenticación de usuarios y registros de auditoría para monitorear el acceso y uso de la información.

Este resumen extenso y esquema proporcionan una visión detallada y estructurada del sexto tema del temario oficial de Correos.