

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE
MEDICIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS
INCLUIDOS EN EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DE LA
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A.
AÑO 2015**

El apartado quinto del artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante LCNMC), establece que esta Comisión ejercerá, entre otras funciones, la de "realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo."

Por su parte el artículo 47 del Reglamento de Prestación de Servicios Postales (aprobado por el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, y modificado, a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril), recogiendo el mandato de la Directiva europea, señala que *"el control de calidad del funcionamiento..... será efectuado, como mínimo, una vez al año y de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con el operador del servicio postal universal, en las condiciones establecidas por las normas técnicas que sobre la materia hayan sido publicadas por el Diario Oficial de la Unión Europea.."*

Conforme a lo anterior, esta Comisión para efectuar el control de la calidad del servicio postal universal (SPU) debe contratar los servicios de una empresa independiente que audite los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el SPU de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (operador designado).

El operador designado tiene contratado con una empresa externa un sistema de medición y seguimiento de la calidad en plazo de la carta ordinaria para el año 2015. El sistema es un modelo de medición *"end to end"*, que cubre todas las etapas del proceso postal. Mide y controla el correo desde que es depositado por el cliente hasta que alcanza su destino final.

Por otro lado, para medir el plazo de entrega de los paquetes postales¹, el operador designado utiliza un sistema de seguimiento en el que se graba la admisión y entrega de cada objeto. Con esos datos, se calcula el plazo de entrega de los mismos.

El objeto del contrato es:

- Auditar el sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria y la matriz flujos del operador designado, de acuerdo con la norma UNE-EN13.850:2013. Para aquellos aspectos de la medición del plazo de entrega del correo masivo que no se recojan en la norma UNE-EN 13.850:2013, se utilizará como referencia la norma UNE-EN 14534:2004 (Servicios Postales – Calidad de Servicio – Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para correo masivo).
- Verificar que el sistema utilizado por el operador para la medición del plazo de entrega del paquete postal², es fiable y que los resultados se calculan correctamente.

I. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

I.1. Sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

El operador designado realiza, a través de una organización independiente, la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria. El adjudicatario deberá certificar que dicho sistema de medición cumple con los requisitos de la norma europea UNE-EN13.850:2013 y, para aquellos aspectos de la medición del plazo de entrega del correo masivo que no se recojan en la norma UNE-EN 13.850:2013, se utilizará como referencia la norma UNE-EN 14534:2004.

Se deberá realizar una comprobación exhaustiva de todos los puntos críticos del sistema implementado, y en particular, se deberá analizar:

- La independencia del sistema de medición.
- Los estudios para la determinación y revisión de las características de correo discriminatorias.

¹ El nombre comercial del paquete postal es paquete azul.

- La metodología, recogida de datos y resultados de los procesos que llevan a la determinación de la base de diseño.
- La metodología del estudio del correo de prueba.
- La adecuación de la estratificación geográfica.
- El método de ponderación y las reglas de cálculo utilizadas
- La gestión del panel incluyendo los límites de carga máxima de trabajo y la posible re-selección de panelistas.
- La integridad de la medición.
- Los casos de fuerza mayor, de otras influencias externas y la deducción de los correspondientes periodos.
- Los procedimientos de control de calidad implantados.
- Especial análisis de las no conformidades detectadas en auditorías anteriores del sistema, que afectan a:
 - a) Cumplimiento de los requerimientos de la norma UNE-EN 13.850:2013 en relación a los límites aplicables a los panelistas.
 - b) Coherencia entre la hora de corte empleada en el cálculo de los indicadores del plazo de entrega y la hora límite de recogida informada por Correos en los puntos de depósito.

I.2. Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul.

Correos dispone de sistemas de seguimiento del paquete azul en los que se graba la admisión y la entrega real. El adjudicatario deberá verificar que:

- El sistema de recogida de datos es fiable mediante una muestra de al menos 20 objetos de cada tipo, aumentando la muestra secuencialmente hasta conseguir el nivel de precisión estadístico necesario.
- El cálculo de los resultados para la obtención de una única cifra global para cada uno de los indicadores D+3 y D+5 se realiza correctamente.

I.3. Informes entregables:

Como consecuencia de los trabajos enumerados anteriormente, el adjudicatario deberá presentar los siguientes informes:

- Informe de auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria:

Informe de conclusiones detallado relativo al proceso de auditoría de dicho sistema de medición, donde deberán describirse, en su caso, los puntos de no conformidad con la norma UNE-EN13.850:2013 y las posibles acciones a realizar para el cumplimiento total de la norma. Este informe debe contener una opinión clara acerca de la conformidad del sistema con la norma europea.

- Informe sobre el sistema de medición del paquete azul:

Informe que recogerá los resultados de la verificación del sistema de medición del paquete azul correspondientes al ejercicio 2015, detallando los resultados del análisis de la fiabilidad del sistema de seguimiento del paquete azul y de los métodos de cálculo de los resultados.

De los informes señalados se entregarán 5 copias en papel y una en soporte informático, así mismo se facilitará una copia completa en papel y otra en soporte informático, de todos los documentos de trabajo que soportan los estudios e informes emitidos.

Como se señala en el siguiente apartado en la oferta técnica se deberá presentar un modelo de informe para su valoración, en los términos recogidos en el PCAP.

II. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica, cuya valoración se detalla en el PCAP deberá incluir los siguientes apartados:

1. Auditoría del sistema de medición de plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013:

- 1.1. Sistema metodológico propuesto para realizar la auditoría.
- 1.2. Actividades que se propongan realizar, en concreto, los tipos y profundidad de las de verificaciones propuestas.
- 1.3. Mejoras del contenido básico del proyecto y las propuestas de ampliación de las verificaciones que contribuyan a un mejor cumplimiento del objeto del contrato.

- 1.4. Propuestas de mejora del sistema auditado y de corrección de los fallos detectados.
2. Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul:
 - 2.1. Sistema metodológico propuesto para realizar la auditoría.
 - 2.2. Actividades que se propongan realizar, en concreto, los tipos y profundidad de las de verificaciones propuestas.
 - 2.3. Mejoras del contenido básico del proyecto y las propuestas de ampliación de las verificaciones que contribuyan a un mejor cumplimiento del objeto del contrato.
 - 2.4. Propuestas de mejora del sistema auditado y de corrección de los fallos detectados.
3. Plan de trabajo y cronograma.
4. Modelo de informes.
5. Equipo de trabajo.