

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS: CONTRATACIÓN DE LA  
AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN DEL PLAZO DE  
ENTREGA DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO  
POSTAL UNIVERSAL, CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO  
2020 (N.º EXP. 200275)**

El artículo 8.5 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 es una de sus funciones "realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal (SPU), 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".

El Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales (en adelante Reglamento Postal), señala en su artículo 47 que el control de calidad 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.

Uno de los indicadores de calidad del SPU es el cumplimiento de los plazos medios de expedición establecidos en el artículo 45 del Reglamento Postal.

Conforme a lo anterior esta Comisión, para realizar el control y medición de la calidad del SPU correspondiente al año 2020 en las condiciones establecidas por el artículo 47 del Reglamento Postal, debe contratar los servicios de una empresa independiente que realice la auditoría de los sistemas de medición empleados por Correos y Telégrafos, S.A (en adelante Correos o el operador) para el cálculo del plazo medio de expedición de los productos incluidos en el SPU.

## **I. OBJETO DEL CONTRATO:**

Conforme al artículo 21.1 de la Ley 43/2010, se incluyen dentro del ámbito del servicio postal universal las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso. El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los



- Controles de calidad sobre el sistema de medición.

1.3. Identificación y descripción de las principales incidencias detectadas o de otros aspectos reseñables.

2. Auditoría de las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID 19 hayan podido tener en el proceso de medición de plazos, atendiendo a lo previsto en la UNE- EN 13850.
3. Revisión de las incidencias detectadas en anteriores auditorías del sistema de medición puestas de manifiesto en los pasados Informes de Calidad emitidos por la CNMC y valoración del grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por esta institución en el citado informe.
4. Análisis de los resultados y relación de conclusiones de la auditoría realizada.
5. Emisión de recomendaciones para cada una de las incidencias detectadas.
6. Revisión del Informe que aporte Correos sobre los resultados de la medición de los plazos de entrega de la carta ordinaria correspondiente al ejercicio 2020<sup>1</sup>, su adecuación a lo previsto en la norma UNE-EN 13850, y en particular el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos previstos en el Apartado 7 “Informe”, de la Norma.
7. Revisión de las alegaciones de Correos a la auditoría, así como de las posibles discrepancias que se detecten entre el informe de auditoría y los datos incluidos en el en el Informe que aporte Correos sobre los resultados de la medición de plazos de entrega de la carta ordinaria correspondiente al ejercicio 2020.

## **II.2. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado nacionales.**

El adjudicatario deberá auditar los sistemas de seguimiento y medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado utilizados por Correos en el ejercicio 2020.

Sin carácter de exhaustividad, el adjudicatario deberá realizar como mínimo los siguientes trabajos:

---

<sup>1</sup> Anualmente Correos presenta a la CNMC el Informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal-Carta Ordinaria” elaborado por la entidad independiente encargada de las mediciones (KANTAR).

1. Revisión de los aspectos metodológicos empleados por Correos, entre ellos el número de envíos incluidos en el estudio de plazos de expedición en relación al universo de envíos reales de paquetes azules generados en el ejercicio 2020. Valoración del diferencial que pudiera existir entre ambos.
2. Verificación y auditoría del sistema de recogida de datos utilizado por Correos y de la exactitud de los cálculos de D+3 y D+5.

Para verificar la exactitud de los cálculos de los tiempos medios de expedición, el adjudicatario deberá analizar flujos de envíos reales que deberá proporcionar Correos que comprendan todos los meses del año 2020 incluidos en la medición, así como todas las Comunidades Autónomas españolas. El adjudicatario comprobará y certificará la representatividad de los flujos de envíos proporcionados por el operador.

3. Auditoría del sistema de medición de los plazos correspondientes a los trámites aduaneros, teniendo en cuenta los resultados de anteriores auditorías y lo dispuesto en los Informes de Calidad emitidos por la CNMC. Valoración de la incidencia de estos plazos en el cálculo de los plazos medios de expedición.
4. Auditoría de las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID 19 hayan podido tener en el proceso de medición de plazos, atendiendo a lo previsto en la UNE- EN 13850.
5. Análisis de los resultados y relación de conclusiones alcanzadas del proceso de revisión.
6. Emisión de recomendaciones para cada una de las incidencias detectadas.
7. Revisión de las incidencias detectadas en anteriores auditorías del sistema de medición puestas de manifiesto en los pasados Informes de Calidad emitidos por la CNMC y valoración del grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por esta institución en el citado informe.
8. Revisión del Informe que aporte Correos sobre los resultados de la medición de los plazos de entrega de paquete azul, correspondiente al ejercicio 2020.<sup>2</sup>
9. Revisión de las alegaciones de Correos a la auditoría, así como de las posibles discrepancias que se detecten entre el informe de auditoría y el informe sobre plazos de expedición de paquete azul que presente el operador.

---

<sup>2</sup> <sup>2</sup> Anualmente Correos presenta a la CNMC el Informe “Calidad en plazo del Servicio Postal Universal-Paquete azul”

### III. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO (ENTREGABLES).

El adjudicatario deberá entregar a la CNMC copia de toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto, así como cualquier documentación adicional que sea necesaria para alcanzar los objetivos del contrato en cada momento.

Los informes finales se presentarán por sede electrónica en dos versiones, una de ellas editable.

La documentación mínima a entregar será la siguiente:

1. Con carácter previo a los trabajos, el adjudicatario deberá presentar un Documento de planificación de los trabajos con descripción de los mismos, organización y cronograma donde se indicarán las reuniones que proponen mantener con el equipo de la CNMC. La propuesta que se realice será revisada por la CNMC para analizar si se adecúa a sus necesidades. El Documento de planificación se entregará para la reunión de lanzamiento del proyecto que deberá realizarse en la semana posterior a la firma del contrato.
2. Informe final completo de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria nacional, que deberá incluir los siguientes epígrafes:
  - Resumen ejecutivo.
  - Descripción de la metodología empleada.
  - Descripción de los aspectos analizados: en este epígrafe se hará especial referencia, en su caso, a las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID 19 hayan podido tener en el proceso de medición de plazos, atendiendo a lo previsto en la UNE- EN 13850.
  - Análisis de los resultados obtenidos con indicación de los puntos de conformidad con la norma UNE-EN 13850:2013 (o versión aplicable de la misma), e incidencias o disconformidades detectadas.
  - Revisión de los aspectos o incidencias detectados en anteriores auditorías del sistema de medición del plazo de entrega puestos de manifiesto en los pasados Informes de Calidad emitidos por la CNMC.
  - Revisión del “Informe sobre los resultados de la medición de los plazos de entrega de la carta ordinaria correspondiente al ejercicio 2020”:
    - Análisis de su adecuación al apartado 7 de la UNE-EN 13850 y demás aspectos aplicables de la norma.
    - Análisis de las posibles discrepancias con el Informe de auditoría.
  - Recomendaciones de mejora.
  - Conclusiones.
3. Informe final completo de la auditoría del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado, que deberá incluir los siguientes epígrafes:

- Resumen ejecutivo.
- Descripción de la metodología empleada.
- Descripción de los aspectos analizados. En este epígrafe se hará especial referencia a:
  - El análisis del sistema de medición de los tiempos asociados a los trámites aduaneros.
  - Las incidencias que la declaración del estado de alarma por el COVID 19 hayan podido tener en el proceso de medición de plazos, atendiendo a lo previsto en la UNE- EN 13850.
- Análisis de los resultados obtenidos en la verificación del sistema de recogida de datos utilizado por Correos y de la exactitud de los cálculos de D+3 y D+5. En este epígrafe se hará especial referencia, a la incidencia del descuento de los tiempos asociados a los trámites aduaneros en el cálculo del plazo medio de expedición y, al impacto que las incidencias asociadas a la declaración del estado de alarma por el COVID 19 hubieran podido tener en el proceso de medición de plazos, atendiendo a lo previsto en la UNE- EN 13850.
- Revisión de los aspectos o incidencias detectados en anteriores auditorías del sistema de medición del plazo de entrega puestos de manifiesto en los pasados Informes de Calidad emitidos por la CNMC.
- Revisión del Informe sobre los resultados de la medición de los plazos de entrega del paquete azul correspondiente al ejercicio 2020 y análisis de posibles discrepancias con el Informe de Auditoría
- Recomendaciones de mejora.
- Conclusiones.

4. Documento de revisión de las alegaciones de Correos a la auditoría de la medición de los plazos de entrega de carta ordinaria y paquete azul 2020.

#### **IV. EQUIPO DE TRABAJO.**

El adjudicatario deberá asignar al desarrollo de los trabajos como mínimo un equipo de tres personas, de las cuales una ejercerá labores de coordinación y control de calidad de los trabajos.

El equipo asignado por el adjudicatario debe disponer de la cualificación necesaria atendiendo a la naturaleza de los trabajos. Se considera que el equipo asignado cuenta con la cualificación necesaria si al menos dos personas de las asignadas al equipo cuentan con experiencia en la ejecución de al menos un contrato de naturaleza similar a los trabajos descritos.

En el CV de las personas asignadas al equipo se incluirán dichos trabajos, y ello servirá para acreditar que tienen la cualificación necesaria.

Si durante el tiempo de ejecución del contrato el adjudicatario decidiera cambiar a alguno de los miembros del equipo de trabajo, deberá comunicarlo con la debida

