



**comisión nacional
del sector postal**

**MEMORIA DE CALIDAD
DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL
AÑO 2012**

Mayo de 2013

Contenido

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	2
A. Plazos de expedición	2
B. Atención al usuario.....	3
2. METODOLOGÍA UTILIZADA	4
A. Plazo de entrega.....	4
Carta ordinaria	4
Paquete azul.....	5
B. Tiempo medio de atención al usuario	5
3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	6
A. Plazo de entrega.....	6
Carta ordinaria	6
Paquete postal (paquete azul).....	10
B. Tiempo medio de atención.....	12
ANEXO 1.....	14
Auditoría del diseño estadístico del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.....	14
ANEXO 2.....	16
Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del servicio postal universal	16
Carta ordinaria	16
Paquete azul.....	17

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

El artículo 16 de la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad de servicio, establece que los Estados miembros velarán por que se fijen y publiquen normas de calidad del servicio en relación con el servicio universal, con el objetivo de garantizar un servicio universal de buena calidad y añade que el control de calidad del funcionamiento será efectuado, como mínimo, una vez al año de manera independiente, por entidades externas sin vínculo alguno con los proveedores del servicio universal en condiciones normalizadas.

El artículo 26 del Reglamento de desarrollo general de la Ley 23/2007, de 8 de octubre, de creación de la Comisión Nacional del Sector Postal, aprobado por Real Decreto 1920/2009, de 11 de diciembre, señala que le corresponde a dicha Comisión el control del cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos para los servicios postales.

Por otro lado, los artículos 45 a 47 del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales aprobado mediante Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, en la redacción dada por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, establecen normas de calidad atendiendo a los siguientes indicadores:

A. Plazos de expedición

El apartado primero del artículo 45 del citado Reglamento dictamina que la prestación del servicio postal universal, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, en cómputo anual, medidos de extremo a extremo, según la fórmula D+n, en la que D representa la fecha de depósito y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario. A estos efectos, el plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario. La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío o que sea impuesto el giro, en el caso de los servicios financieros, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.

El apartado segundo establece los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional:

- Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % de los envíos en el plazo D+5.
- Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 % de los envíos y de D+5 en el 95 %.
- Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 % y de D+5 en un 99 %.

Desde la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el 1 de enero de 2011, los giros no forman parte del servicio postal universal.

Con respecto a las cartas ordinarias, el artículo 16 de la Directiva 97/67/CE establece que el control de calidad del funcionamiento será efectuado en condiciones normalizadas, lo que significa que debe cumplir la norma UNE-EN 13850, de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.

B. Atención al usuario

El apartado primero del artículo 46 establece que la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará una adecuada atención al usuario, que será medida a través de un índice. Este índice informará sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario, en las oficinas y locales del prestador del servicio postal universal.

2. METODOLOGÍA UTILIZADA

Hasta el año 2011, los indicadores establecidos se medían mediante la contratación anual, a través de concurso de procedimiento abierto, de profesionales independientes para la realización de un estudio, cuyo fin era medir objetivamente los criterios que informan sobre:

- Plazo medio de entrega de las cartas ordinarias, de los paquetes postales y de los giros.
- Índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del operador público.

Con el objeto de evitar la duplicidad en el uso de fondos públicos, sin que ello menoscabase la adecuación de los trabajos de control de calidad del servicio postal universal, durante el año 2011, la CNSP realizó un estudio con el fin de analizar las distintas alternativas que existen para llevar a cabo la función que tiene encomendada en este sentido. Las conclusiones de dicho estudio fueron las siguientes:

A. Plazo de entrega

Carta ordinaria

Respecto a la carta ordinaria, en dicho estudio se analizaron las alternativas existentes para llevar a cabo la medición del plazo de entrega. Se estudiaron las metodologías utilizadas en el resto de los países europeos y se concluyó que en Europa sólo en cuatro países (Irlanda, Italia, Polonia y España) la medición la contrata el regulador, en el resto de los países es el operador el que realiza dicha medición. Además el regulador español era el que más recursos invertía en este control de calidad.

Asimismo, a finales del año 2011, la CNSP contrató una auditoría para verificar la adecuación del diseño estadístico de la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. (Correos) a la norma UNE-EN 13850 concluyendo que, con alguna incidencia subsanable, el sistema de medición que el operador público iba a utilizar en el año 2012 cumplía las exigencias previstas en dicha norma (En el anexo 1 se detallan las conclusiones de esta auditoría).

La CNSP, basándose en el estudio realizado y en las conclusiones de dicha auditoría, optó por utilizar el sistema de medición que iba a realizar el operador público a partir del 1 de enero de 2012, y que sería auditado a lo largo del año siguiendo los criterios establecidos en la norma UNE-EN 13850.

Paquete azul

Para la medición del paquete azul, dado que se trata de un producto registrado, el estudio concluyó que parecía razonable considerar la base de datos que utiliza Correos en la que se registra la fecha de admisión y la fecha de entrega de cada paquete. En este caso, la CNSP debía realizar un doble control: por un lado, verificar que las fechas están correctamente registradas y grabadas y, por otro, que los resultados se calculan correctamente.

Con fecha 4 de octubre de 2012, se contrató la realización de la auditoría a KPMG Asesores S.L., tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación. El objetivo del trabajo se centraba, por un lado, en auditar el sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria que llevaba a cabo el operador público de acuerdo con la norma UNE-EN 13850, realizado por la empresa TNS Investigación de Mercados y Opinión S.L. y, por otro, verificar que el sistema utilizado por el operador para la medición del plazo de entrega del paquete azul era representativo y que los resultados se calculaban correctamente. (Anexo 2)

B. Tiempo medio de atención al usuario

En cumplimiento del artículo 46, apartado 1, del RD 1829/1999 mencionado anteriormente, se contrató la realización de un estudio de “Medición del tiempo de atención en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el año 2012”. La empresa adjudicataria, tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación, fue **Investigación, Planificación y Desarrollo, S.A.** (en adelante IPD).

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A. Plazo de entrega

En relación con los plazos de expedición establecidos en el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, que modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación del Servicio Postal Universal, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. remitió con fecha 15 de marzo de 2013 dos informes, en los que se detallan los resultados obtenidos por los sistemas de medición de la calidad de la carta ordinaria y del paquete azul realizada durante el año 2012. A continuación se resumen dichos informes:

Carta ordinaria

La empresa TNS, INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y OPINIÓN, S.L. realizó para Correos en el año 2012 la medición de forma continuada del plazo de entrega de la carta ordinaria del operador, considerada como la estimación del tiempo extremo a extremo o end to end y representada como el porcentaje de envíos entregados dentro del plazo establecido.

Mediante la colaboración de panelistas particulares y empresas se introdujeron en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal una media de más de 650 cartas test diarias, alcanzando un total de 150.133 cartas ordinarias test registradas en el sistema y utilizando diferentes formatos, pesos y métodos de admisión a lo largo de todos los días laborables y no festivos del año, reproduciendo a pequeña escala los flujos reales del correo postal en España, cubriendo de forma permanente todas las provincias, capitales y localidades de más de 50.000 habitantes y, de forma rotativa, poblaciones comprendidas entre 2.000 y 50.000 habitantes.

Estos envíos deben reflejar un amplio conjunto de variables altamente discriminatorias para reproducir fielmente el flujo postal en España. Por esta razón, el diseño estadístico es la clave sobre el cual pivota el resto de la medición, para evitar posibles desviaciones. Para ello, en primer lugar, se define el volumen de cartas test en origen y en destino por localidad, flujo y método de depósito, basándose en la información de la matriz de flujos de correo real aportada por el operador. Una vez definido lo anterior, se calculan el número de panelistas colaboradores necesarios y la distribución de los envíos a través de varias variables altamente discriminatorias, con una alta incidencia en la calidad del servicio postal, como son la distribución de los envíos por mes, semana y día de la semana, método de depósito, formato de sobre empleado y, por último, por estratos y conglomerados.

Respecto al panel, se utilizó un panel compuesto por particulares y por empresas, reproduciendo así los principales tipos de emisores. Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y realizaron los depósitos en Unidades de Admisión Masiva. Los particulares representaron tanto a personas particulares como a profesionales, Pymes o autónomos sin relación contractual con Correos. Las empresas en este caso han actuado únicamente como emisores, mientras que los particulares han participado en emisión y recepción.

De acuerdo con lo especificado en la Norma Europea UNE-EN 13850, se garantizó que ningún panelista participara en el estudio durante más de 4 años consecutivos. En concreto, el panel de particulares se caracterizó por estar formada por una muestra “viva, cambiante y activa”, alcanzando una rotación anual del 45%.

Durante todo el proceso, los panelistas fueron sometidos a controles constantes donde se analizaba el nivel y calidad de colaboración de cada uno de ellos, lo que hace posible la detección de determinadas necesidades formativas o correctivas.

Una vez realizados los envíos y recopilados los datos, con la realización de continuos controles ya descritos, se procedió a la agregación de los resultados obtenidos. Los principales parámetros en los que se centraba el análisis eran los porcentajes de envíos postales que se entregan en D+3 y D+5.

Para el cálculo de los errores de estimación se tuvo en cuenta tanto la varianza de los estimadores como las correlaciones entre envíos realizados desde y hacia un mismo punto de depósito, tal como especifica la norma UNE-EN 13850.

Para el cálculo de los plazos de entrega para el correo nacional se consideraron cinco días trabajados por semana, excluyendo sábados, domingos y las fiestas nacionales, autonómicas y locales.

El siguiente cuadro refleja la regla de cálculo:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5		D+5	D+6	D+7	D+8
	D	D+1	D+2	D+3	D+4		D+4	D+5	D+6	D+7
		D	D+1	D+2	D+3		D+3	D+4	D+5	D+6
			D	D+1	D+2		D+2	D+3	D+4	D+5
				D	D+1		D+1	D+2	D+3	D+4
					D		D+0	D+1	D+2	D+3
						D	D+0	D+1	D+2	D+3

Nota 1: D = día de depósito.

Nota 2: El correo depositado en sábado y domingo se considera correo depositado en lunes.

Nota 3: El correo depositado en día de fiesta nacional se considera correo depositado el siguiente día válido de recogida.

Además, se tuvo en cuenta la hora de recogida del correo, siendo el resultado final el siguiente, que se muestra junto con el objetivo fijado por la normativa postal.

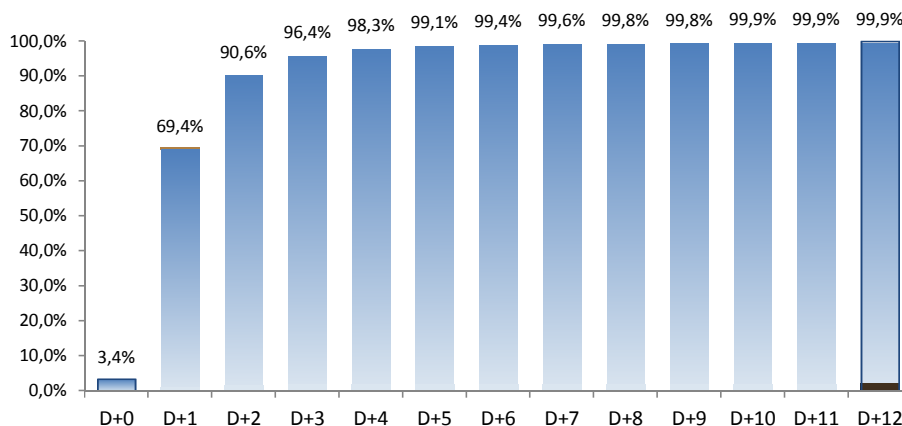
Plazo Medio De Entrega Carta Ordinaria		
	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado	96,4%	99,1%
Desviación	+3,4%	+0,1%
Error Estadístico	0,33%	0,13%

Para el cálculo de los porcentajes de entrega en D+i se utilizó el siguiente cuadro de ponderadores entre estratos fijados por la Norma UNE-EN 13850 y tipos de flujos, según el criterio del operador público:

Estratos Norma UNE-EN 13850	Local	Intra-provincial	Inter-provincial	Total
1. Urbana – Urbana – Distancia I (menos de 200 Km.)		7,7%	7,1%	14,8%
2. Urbana – Urbana – Distancia II (más de 200 Km.)			22,9%	22,9%
3. Urbana – Rural – Distancia I (menos de 200 Km.)		13,5%	6,6%	20,1%
4. Urbana – Rural – Distancia II (más de 200 Km.)			14,1%	14,1%
5. Rural – Urbana – Distancia I (menos de 200 Km.)		2,9%	2,2%	5,1%
6. Rural – Urbana – Distancia II (más de 200 Km.)			3,9%	3,9%
7. Rural – Rural – Distancia I (menos de 200 Km.)			1,8%	1,8%
8. Rural – Rural – Distancia II (más de 200 Km.)			2,1%	2,1%
9. Local I (correo local en ciudades urbanas)	15,2%			15,2%
Total	15,2%	24,2%	60,6%	100%

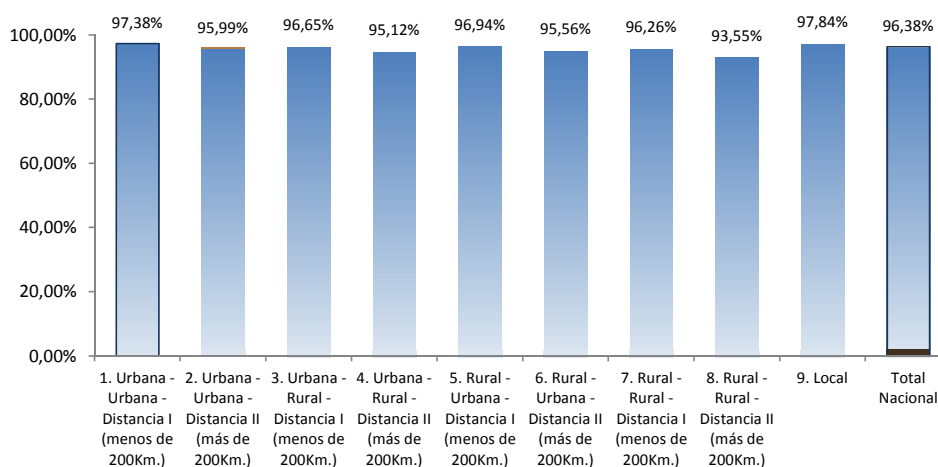
Por último, el proceso de cálculo de los porcentajes se divide en dos pasos: la estimación del porcentaje D+i para cada uno de los estratos en base a los envíos válidos pertenecientes al estrato y la elevación de los resultados de cada estrato mediante la utilización de los pesos de cada estrato en el correo real.

Así, el total acumulado de tiempos de entrega se corresponde con la siguiente gráfica:

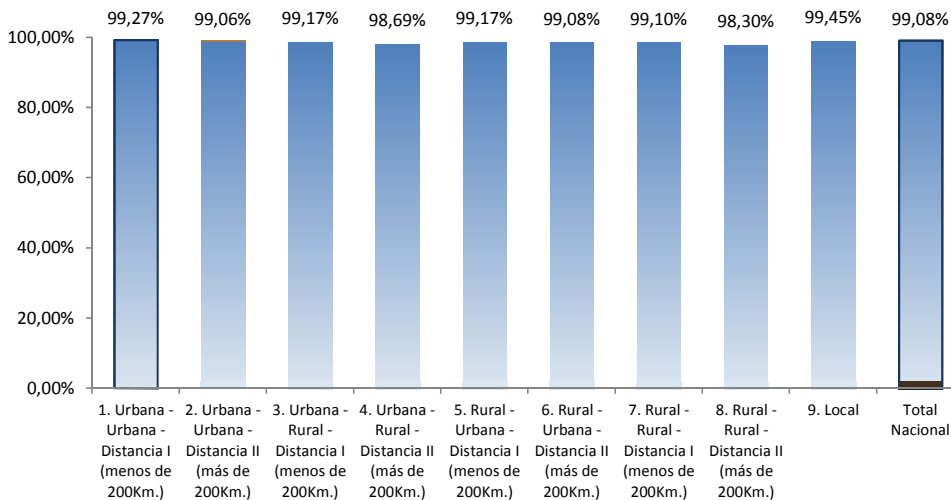


Los porcentajes de entrega por estratos fueron:

A) En D+3:



B) En D+5 :



Paquete postal (paquete azul)

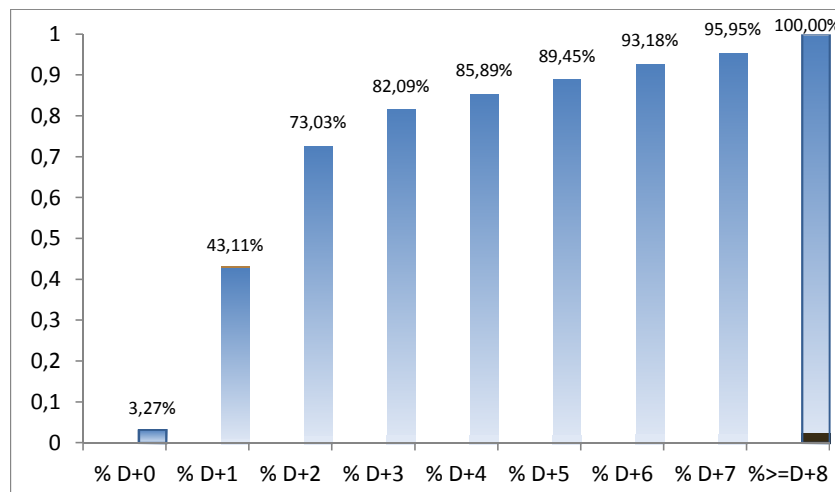
El alcance de este estudio abarca la medición del plazo de entrega extremo a extremo de los envíos de paquete azul que se depositaron, manipularon y entregaron por el proveedor del servicio postal universal, Correos y Telégrafos, S.A. Este plazo es el transcurrido entre el registro inicial de admisión del producto en la red postal y el registro de intento de entrega o entregado del mismo a su destinatario, presentado como un porcentaje de envíos entregados dentro del plazo establecido.

Para la medición se utilizó el sistema de seguimiento y localización, denominado Mercurio, donde se tienen registrados los diferentes eventos de trazabilidad del envío: depósito, paso por los diferentes centros de tratamiento, e intentos de entrega y entrega final. La muestra utilizada corresponde a envíos reales, nacidos y distribuidos en cualquier punto de España.

Para evaluar el nivel de cumplimiento del plazo de entrega del paquete azul, fueron analizados un total de 2.507.706 envíos registrados en el sistema, depositados en cualquier punto de la geografía española con destino a cualquier otro punto, incluyendo las islas, Ceuta y Melilla, que corresponden, según el sistema de información estadística de Correos, con el 91% del universo.

Para el cálculo, se estableció como hora límite de depósito las 16:00, a partir de la cual cualquier envío que se admita en la red postal se considerará depositado el día siguiente. Los resultados fueron los siguientes:

End to End										
Nº Envíos	% D+0	% D+1	% D+2	% D+3	% D+4	% D+5	% D+6	% D+7	% >=D+8	Periodo Medio Entrega
2.507.706	3,27%	43,11%	73,03%	82,09%	85,89%	89,45%	93,18%	95,95%	100,00%	2,39



La calidad en plazo, en relación con los objetivos marcados por la normativa vigente, para el año 2012 fue:

Calidad 2012 Nacional		
	D+3	D+5
Calidad 2012	82,09	89,45
Objetivo	80	95
Desviación	2,09	-5,55

B. Tiempo medio de atención

En el estudio, la empresa IPD realizó la medición objetiva del índice de calidad que informa del tiempo medio de atención al usuario en las oficinas y locales del prestador del Servicio Postal Universal, entendido como la suma del tiempo de espera y del tiempo de atención efectiva en las Oficinas Postales, es decir, desde que el usuario entra en la oficina hasta que sale de la misma, una vez cumplimentado el servicio demandado.

Como complemento, en las visitas se evaluaron otros parámetros de calidad, tales como la limpieza de las instalaciones, disposición de las ventanillas, información disponible, trato dispensado, etc.

Para la realización del estudio, se llevaron a cabo 1003 visitas a 450 oficinas, distribuidas en las 17 Comunidades Autónomas españolas, abarcando las 50 provincias españolas y en un total de 199 municipios. La medición se efectuó durante el mes de octubre y primeros días de noviembre del año 2012, todos los días laborables y a todas las horas posibles de atención al público. En cumplimiento de la normativa vigente, la medición de la variable tiempo de atención y espera se expresa como un Índice de tiempo. Los resultados obtenidos se dividieron por estratos de oficinas, o por estratos funcionales, y fueron los siguientes:

Resultados del Promedio de Tiempo total de Atención al Público por estratos de oficinas

Estratos		Tiempo en minutos		Total
		Espera	Atención	
URBANA	Premium	6,2	1,7	7,9
	Alta Actividad	6,3	2,1	8,4
	Media Actividad	4,8	1,8	6,6
	Baja Actividad	3,5	1,8	5,4
<i>Total Urbana</i>		5,7	1,9	7,6
SERVICIO	Media Actividad	4,0	2,1	6,2
	Baja Actividad	3,2	2,9	6,2
<i>Total Servicio</i>		3,6	2,6	6,2
Total Ponderado		5,4	2,0	7,4

Resultados del Promedio de Tiempo total de Atención al Público por estratos funcionales

Estratos	Tiempo en minutos		Total
	Espera	Atención	
CENTRO COMERCIAL	4,5	1,7	6,2
OFICINA EN ENTORNO EMPRESARIAL	1,8	1,6	3,3
OFICINA PRINCIPAL	7,3	1,8	9,0
OFICINA TECNICA	4,5	2,4	7,0
SUCURSAL URBANA	5,9	1,9	7,8
Total General	5,4	2,0	7,4
Total Ponderado	5,4	2,0	7,4

Por otra parte, y a partir de los resultados obtenidos desde el año 2005, el índice de medición del tiempo de atención ha tenido la siguiente evolución:

Año	Tiempo en minutos		Total
	Espera	Atención	
2005	6,3	2,6	8,9
2006	8,3	2,8	11,1
2007	5,5	3,1	8,6
2008	6,5	3,2	9,7
2009	6,4	3	9,4
2010	4,6	3,7	8,3
2011	6,7	3,5	10,2
2012	5,2	2,2	7,4

ANEXO 1

Auditoría del diseño estadístico del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria.

El objetivo de la auditoría era verificar la conformidad del diseño del estudio realizado por Correos y Telégrafos, S.A. con la norma UNE-EN 13850 a través de una exhaustiva comprobación de todos los puntos críticos, tal y como se establecía en los pliegos de prescripciones técnicas, y en particular de:

- La matriz de flujos del correo real.
- El diseño estadístico del sistema de medición de la calidad en plazo.
- La representación de los estratos recogidos en la norma (urbana, rural, local I, local II, distancia I, distancia II) y ponderación de dichos estratos.
- Red de panelistas: distribución geográfica de la red, número de panelistas y rotación.
- Distribución temporal de los envíos de prueba.
- Características discriminatorias del correo y su representación: tipo de depósito, formatos (tamaño y espesor), tramos de peso, método para escribir la dirección y el tipo de pago.

La auditoría la llevó a cabo KPMG Asesores S.L., tras el oportuno expediente de contratación, que presentó el informe final en diciembre de 2011.

El informe analiza el grado de adecuación a la norma europea UNE-EN 13850 del Sistema de Medición y Seguimiento de la Calidad en Plazo del Correo Nacional (SMP) que aplica cada año la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. para la medición de los plazos de entrega de los envíos postales. En esencia, se trata de evaluar si la medición de la calidad que realiza la empresa responsable del SMP responde a un diseño estadístico y a un plan de ejecución compatible con lo establecido en la norma europea.

Sin embargo, no era objeto del trabajo analizar los resultados conseguidos con la aplicación del citado Sistema de Medición en Plazo, ni evaluar su precisión, alcance o posibles puntos fuertes y puntos críticos.

Para la auditoría se realizaron controles sobre los siguientes elementos:

- la estratificación de los envíos, verificando la adecuación a la Norma de los estratos propuestos y el procedimiento de cálculo de los flujos postales reales asociados a estos estratos.
- la elección de los trayectos, verificando, entre otras cosas, que los trayectos cubren de forma adecuada la estratificación, así con las 52 capitales de provincia españolas y 280 localidades, y que los procedimientos para acreditar dichos trayectos especifiquen todas las características de los mismos.

- la asignación de envíos a los estratos, comprobando que ésta es acorde con su tamaño, que son representativos respecto a parámetros discriminantes y que incluyan la información necesaria para evaluar su adecuación a la Norma.
- la asignación de envíos a los trayectos elegidos, verificando que son representativos de los flujos correspondientes y respecto a parámetros discriminantes. Además, la distribución temporal de los envíos atendiendo al día y el mes también debe ser representativa de los flujos reales.
- la efectividad de los envíos, ya que el proceso de cálculo del número de envíos efectivos, la determinación de la magnitud del flujo real y los factores de elevación obtenidos deben ser coherentes con los objetivos finales del estudio y las referencias temporales marcadas.
- la asignación de panelistas, verificando que el procedimiento relacionado con ésta es adecuado, en relación con la elección, identificación, rotación, instrucciones recibidas, asignación de los envíos a cada panelista, así como la idoneidad de los procesos de supervisión de recogida de información.
- los informes a presentar, verificando la idoneidad tanto del proceso de grabación de datos, el sistema de archivo, los factores de elevación y los estimadores utilizados tanto para el cálculo de plazos como para los errores muestrales.
- propuestas de revisión o actualización del diseño muestral en el tiempo para adecuar tanto la muestra a los posibles cambios en los parámetros discriminantes y en los flujos reales, como la red de panelistas en el tiempo mediante el sistema de rotación.

Una vez realizados estos controles, el informe concluyó que se utiliza un diseño muestral de envíos estadísticamente correcto y además incorpora los suficientes elementos de control para garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Sin embargo, aunque en términos generales la auditoría es positiva, el diseño no se ajustaba estrictamente a las directrices que se derivan de la norma, debido a las propias necesidades de información que requiere Correos y las singularidades del funcionamiento del sector postal en España, que han llevado a efectuar algunas adaptaciones del modelo, pretendiendo disponer de resultados específicos asociados con referencias no contempladas en la norma. Cabe resaltar en este sentido la utilización de un diseño basado en una división del territorio español en 14 zonas, y la clasificación de los trayectos en locales, provinciales intrazonales e interzonales, frente al criterio de la norma basado en el tamaño de las localidades de origen y destino y en la distancia entre los extremos. Como consecuencia de estas diferencias, el cálculo de flujos reales que deben determinar los pesos de los estratos sería distinto en el SMP y en un diseño estrictamente ajustado a la norma europea.

No obstante, y ya que los datos primarios obtenidos son compatibles con una posible explotación ajustada a la Norma, actualmente éstos están siendo explotados de manera adicional con una agregación ponderada por estratos ajustada a la Norma, por lo que quedarían subsanadas las posibles diferencias de resultados entre los dos diseños.

ANEXO 2

Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del servicio postal universal

Dicha auditoría fue adjudicada, tras el correspondiente expediente de contratación, a la empresa KPMG Asesores S.L.

Carta ordinaria

Respecto a la carta ordinaria, se partió de la base establecida por el anterior estudio, en el que se demostraba la validez estadística del sistema de medición de la calidad en plazo y su ajuste en términos generales a la norma europea, y por tanto, el objetivo de esta segunda auditoría era doble, analizar por un lado los puntos críticos del sistema de medición de la calidad en plazo y por otro verificar que los controles implementados son suficientes para conseguir los niveles de fiabilidad establecidos (es decir, comprobar que las posibles incidencias que se producen en la ejecución no afectan a la fiabilidad).

Para llevar a cabo la auditoría se siguieron los pasos establecidos en la norma UNE-EN 13850:

- Auditoría de los estudios de correo real, que debe cubrir como mínimo la medición de:
 - la estratificación geográfica;
 - las características de correo discriminantes.

- Auditoría del sistema de medición de la calidad:
 - Auditoría del panel: como mínimo se debe comprobar que representa todos los tipos y métodos de admisión y de entrega; que está distribuido aleatoriamente en todo el campo de estudio y el número de panelistas y la proporción de zonas postales cubiertas. Se comprobará que:
 - la distribución de los panelistas es aleatoria de acuerdo con la estratificación geográfica. Los flujos de envíos de prueba que resulten de la localización de los panelistas deben comprobarse en cuanto a la distribución de distancias dentro de cada estrato (todas las distancias deben ser coherentes con las distancias medias de flujos de correo real) y en cuanto a las series históricas de los resultados de la calidad de servicio por panelistas.
 - la curva de los últimos horarios de recogida para el panel en relación con el correo real.
 - los envíos de prueba son depositados durante el día, al igual que el correo real.
 - los volúmenes de envíos de prueba depositados en un período de tiempo, están de acuerdo con las especificaciones anuales, con una tolerancia relativa del 10%.

- Estabilidad de los parámetros: se comprobará que la estabilidad quede asegurada a lo largo del año para los parámetros altamente discriminantes.
 - Instrucciones dadas a los panelistas: especialmente en cuanto a horas de depósito, deben comprobarse mediante entrevistas directas y anónimas con los panelistas.
 - Auditoría general del sistema: deben auditarse todos los procedimientos de control de calidad.
- Independencia: el auditor debe confirmar que el organismo encargado del sistema de medición es independiente de los operadores de servicio postal.

El resultado de la auditoría refleja que TNS sigue los procedimientos establecidos en la Norma.

Paquete azul

Respecto al paquete azul, el objetivo de la auditoría era doble: verificar que el sistema de recogida de datos es fiable mediante el envío de una muestra de paquetes y comprobar que se aplica correctamente la regla de cálculo de los indicadores D+3 y D+5.

La verificación de la fiabilidad del sistema de recogida de datos consistió en la comprobación de los datos de depósito y entrega de un conjunto de envíos de prueba, para determinar su coincidencia con los datos grabados en el sistema. KPMG recogía en su propuesta el diseño de una investigación muestral secuencial, de forma que se fueran realizando oleadas de muestras hasta conseguir un nivel de precisión estadísticamente aceptable. Inicialmente se pusieron en circulación 20 paquetes, y se comprobó que los datos de las fechas de depósito y entrega resultantes del estudio coincidían, en todos los paquetes, con la información disponible en la página web de Correos, a través de la consulta del localizador, por lo que no fue preciso poner más paquetes en circulación. Sólo en un paquete se detectó una incidencia, pero que no afectaba al objeto del estudio.

Para la comprobación de la correcta aplicación de la regla de cálculo que viene establecida en el artículo 45.1 del Real Decreto 1829/1999, de 3 diciembre mencionado al principio de esta Memoria, se efectuó el análisis de dos flujos de paquetes inducidos en abril y octubre de 2012. Correos dispone de un sistema que almacena toda la información de cada envío, incluidos los cálculos de la calidad del plazo de entrega, a partir de la regla descrita (página 8 de la Memoria).

Se realizaron dos comprobaciones. En primer lugar, se construyó de nuevo el informe de calidad agregando los datos, obteniendo los mismos resultados que Correos. En segundo lugar, se recalculó la calidad de cada uno paquetes, identificando algunas incongruencias ya que al calcular el dato de calidad no se habían descontado algunos días festivos.

La valoración global, no obstante, es positiva, puesto que en la mayoría de los paquetes la calidad se calculó correctamente, y aquellos paquetes en los que hubo una incidencia, pues no se descontaron los días festivos, ofrecen una calidad inferior o, al menos, igual a la real, en cuyo caso, después de la consiguiente corrección, se obtendría un mejor indicador en D+3. Esto se debe considerar como una incidencia técnica puntual, y que está siendo revisada por Correos para su corrección.