



**INFORME SOBRE EL CONTROL Y
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES
DE CALIDAD DEL SERVICIO
POSTAL UNIVERSAL
CORRESPONDIENTES AL
EJERCICIO 2013**

17 de julio de 2014

INDICE

I. ANTECEDENTES	4
II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS	5
III. SISTEMAS DE MEDICIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS	9
III.1. Plazo de entrega de las cartas y tarjetas postales	9
III.2. Plazo de entrega del paquete postal	16
III.3. Tiempo medio de atención ordinaria al usuario	19
III.4. Plazo de entrega del correo transfronterizo intracomunitario	21
IV. CONCLUSIONES	24

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2013

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC

Presidenta

D.^a María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep María Guinart Solá

D.^a Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 17 de julio de 2014

En el ejercicio de las competencias de la CNMC en relación a la función de velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector de acuerdo a lo establecido en el artículo 8, apartado 1, de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante LCNMC), la Sala de la Supervisión Regulatoria acuerda emitir el siguiente:

INFORME SOBRE EL CONTROL Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2013

I. ANTECEDENTES

PRIMERO.- La calidad del Servicio Postal Universal (en adelante SPU), de acuerdo con los artículos 45 y 46 del Reglamento de Prestación de Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre y modificado, a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril (en adelante Reglamento Postal), se debe controlar mediante los siguientes indicadores:

- Plazo de entrega de las cartas y tarjetas postales, de los paquetes postales y del giro¹.
- Índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU.
- Porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante el regulador presentadas por los usuarios de los servicios incluidos en el SPU que presta el operador al que se encomienda dicha prestación, sobre el total de las presentadas ante dicho operador, en el ámbito del SPU.²

Para la medición de dichos indicadores, la extinta Comisión Nacional del Sector Postal llevó a cabo los siguientes procedimientos de contratación:

- Expediente 2013/04 “Auditoria de los sistemas de medición del plazo de entrega de los servicios incluidos dentro del Servicio Postal Universal de la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A., correspondientes al año 2013”, adjudicado el 24 de septiembre de 2013 a KPMG Asesores S.L. (en adelante KPMG).

¹ El giro no forma parte del SPU desde el 1 de enero de 2011.

² En años anteriores, al no estar fijados objetivos para este indicador, ni el Ministerio de Fomento ni la CNSP han calculado el porcentaje establecido. Durante el ejercicio 2013 el número de reclamaciones recibidas por la prestación del Servicio Postal Universal ante el operador designado ha sido de 65.943. En 346 casos, al no recibir una respuesta satisfactoria, los usuarios han presentado una reclamación ante el órgano regulador (la Comisión Nacional de Sector Postal primero y a partir del 7 de octubre de 2013 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Por lo tanto, el porcentaje que mide el grado de fiabilidad es de 0,52%.

- Expediente 2013/03 “*Estudio del tiempo medio de atención en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Año 2013*”, adjudicado el 28 de junio de 2013 a la empresa Investigación Planificación y Desarrollo SA. (en adelante IPD).

SEGUNDO.- Con fecha 2 de enero de 2014, la empresa IPD presentó su informe final. Asimismo, el 23 de abril de 2014 tuvieron entrada en esta Comisión, los informes finales de la auditoría realizada por la empresa KPMG.

TERCERO.- El 25 de abril, la Dirección de Transportes y Sector Postal de esta Comisión remitió dichos informes a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos S.A. (en adelante Correos) otorgándole un plazo para formular alegaciones, trámite que fue cumplimentado mediante escrito con fecha de registro de entrada de 26 de mayo de 2014.

Acompañando a dicho escrito, Correos hizo entrega de los siguientes informes:

- “*Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el año 2013*” que recoge los resultados del plazo de entrega de la carta ordinaria.
- “*Calidad en plazo del SPU del Paquete Azul³ 2013*”.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Un objetivo esencial 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 (en adelante Directiva Postal), es la mejora de la calidad de los servicios postales. De acuerdo con su artículo tercero, “*los Estados miembros garantizarán a los usuarios el derecho a un servicio universal que corresponda a una oferta de servicios postales de calidad determinada prestados de forma permanente en todos los puntos del territorio a precios asequibles a todos los usuarios.*” En este sentido, la Directiva establece un marco general de regulación de la calidad de servicio, que se concreta en los artículos 16, 17 y 18, disponiendo, entre otros asuntos, las siguientes obligaciones:

- Los Estados miembros velarán por que se fijen y publiquen normas de calidad del servicio en relación con el servicio universal.

³ “Paquete azul” es el nombre comercial del paquete postal.

- Las normas de calidad se referirán en particular a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios.
- Estas normas serán fijadas por:
 - los Estados miembros, para los servicios nacionales;
 - el Parlamento Europeo y el Consejo, para los servicios transfronterizos intracomunitarios (definidos en el anexo II de la Directiva)
- 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.

En este sentido, cabe señalar que el único indicador en el que existe una norma técnica de obligado cumplimiento, es el plazo de entrega de la carta ordinaria cuya norma técnica de aplicación para el ejercicio 2013 es la norma UNE-EN13.850:2008⁴.

Respecto a la legislación española, el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante Ley Postal), al que se refiere el artículo 8.5 de la LCNMC, regula las condiciones de prestación del SPU exigibles al operador designado por el Estado, disponiendo en el artículo 22.3 que *“la prestación del servicio postal universal se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que se contengan en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal aprobado por el Gobierno y en el contrato regulador”*.

El artículo 25 de la citada Ley Postal señala que los objetivos de los plazos de distribución y entrega deben regularse en el Plan de Prestación así como las consecuencias económicas de su incumplimiento. Los parámetros tienen valor equivalente a los fijados en las normas aprobadas en el ámbito de la UE para los servicios transfronterizos intracomunitarios.

En la medida en que no hay Plan de Prestación ni desarrollo reglamentario, hay que recurrir a la normativa anterior a la publicación de la Ley Postal, según lo dispuesto

⁴ En el año 2002, el Comité de seguimiento de la Directiva Postal, regulado en el artículo 21 de la Directiva, aprobó la propuesta de la Comisión de considerar la norma EN13.850 sobre la medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase, “las condiciones normalizadas” para medir la calidad de servicio, establecidas en el artículo 16 de la Directiva, acordando como fecha máxima de implantación, el 1 de enero de 2004 para el correo nacional y el 1 de enero del 2005 para el correo transfronterizo.

en la Disposición transitoria única “*las condiciones de prestación del servicio postal universal y su régimen de financiación se regirán por la normativa anterior a la entrada en vigor de la presente ley hasta que el gobierno apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y su contrato regulador.*”

El artículo 17 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales regula las obligaciones del operador al que se encomienda la prestación del SPU en la realización de éste, disponiendo, en sus tres primeros apartados, lo siguiente:

- 1. El operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal deberá llevarlo a cabo de acuerdo con las normas de calidad previstas al efecto, de conformidad con lo dispuesto en este artículo.*
- 2. El Gobierno fijará, mediante Real Decreto, los parámetros de calidad para la prestación del servicio postal universal. Dichos parámetros, que podrán actualizarse y revisarse periódicamente, se referirán, especialmente, a la extensión de la red, a las facilidades de acceso, a las normas de distribución y entrega, a los plazos para el curso de la correspondencia, a la regularidad y a la fiabilidad de los servicios. En todo caso, se exigirá, al menos, una recogida en los puntos de acceso que se determinen y una entrega en la dirección postal de cada persona física o jurídica, todos los días laborables y, como mínimo, cinco días a la semana, respetando lo señalado en el apartado 3.a) del artículo anterior. En dicho Real Decreto, se establecerán las consecuencias del incumplimiento de los parámetros de calidad, a efectos de lo dispuesto en el artículo 26.1.*
- 3. Tendrán valor equivalente a los parámetros fijados por el Gobierno, las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios.*

El Real Decreto al que se refiere el apartado segundo del artículo 17 es el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios Postales, modificado, a su vez, por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril (Reglamento Postal).

El artículo 45 del Reglamento Postal establece los plazos medios de expedición, disponiendo lo siguiente:

- 1. 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.

2. *Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:*
 - a) *Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 por 100 de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 por 100 de los envíos en el plazo D+5.*
 - b) *Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 por 100 de los envíos y de D+5 en el 95 por 100.*
 - c) *Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 por 100 y de D+5 en un 99 por 100.⁵*
3. *Los porcentajes establecidos en el apartado anterior podrán ser revisados y actualizados mediante orden del Ministro de Fomento.*
4. *En los servicios transfronterizos intracomunitarios, los plazos serán fijados por la normativa comunitaria. Mientras estos plazos no se modifiquen, serán los establecidos por la Directiva 97/67/CE del Parlamento y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, siendo éstos, en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 por 100 y de D+5 en un 97 por 100.*

Por otra parte, el apartado primero del artículo 46 del Reglamento Postal establece un indicador referido a la regularidad que se calcula mediante un índice sobre el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU.

⁵ Desde el 1 de enero de 2011 el giro no forma parte del Servicio Postal Universal.

Y por último, el artículo 47 del citado Reglamento, recogiendo el mandato de la Directiva europea, dispone que *“el control de calidad del funcionamiento, que corresponderá a la Subsecretaría de Fomento (ahora a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), 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 de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.4 de la Ley 24/1998, de 13 de julio”*.

III. SISTEMAS DE MEDICIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS

III.1. Plazo de entrega de las cartas y tarjetas postales

Regulado en el artículo 45 del Reglamento Postal que establece, en el punto a) del apartado segundo, los objetivos de plazo medio de expedición y norma de regularidad para cartas y tarjetas postales, siendo estos los siguientes:

D+3	D+5
93%	99%

Las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros se establecen en el apartado cuarto del artículo 47 del Reglamento Postal, que señala que *“una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto de los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal...”* Para el caso de las cartas o tarjetas postales *“el importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos será el resultado de multiplicar la desviación por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de cartas y tarjetas postales nacionales ordinarias.”*

Como se ha señalado anteriormente, su medición debe realizarse de acuerdo con la norma UNE-EN13.850, que especifica los métodos para medir el plazo de entrega extremo-a-extremo del correo prioritario de envíos individuales, recogido, clasificado y distribuido por los operadores de servicio postal.

III.1.1. Sistema de medición

La empresa TNS, Investigación de Mercados y Opinión, S.L. (en adelante TNS) realizó para Correos en el año 2013 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.

A continuación se resumen las características del estudio que TNS incluye en su informe:

- El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega es la estimación del denominado tiempo “end to end” o “extremo a extremo” transcurrido entre el depósito del producto en la red postal y la recepción del mismo por su destinatario; esta información se presenta como el porcentaje (P) de envíos entregados dentro del plazo establecido en el compromiso de Servicio Postal Universal para carta ordinaria.
- Para realizar esta estimación se ha efectuado el envío continuado de un conjunto de objetos que han sido depositados por panelistas particulares y empresas reclutados por TNS y dirigidos a otros panelistas (envíos de prueba); el número de objetos y su origen y destino viene determinado por el diseño estadístico.
- El diseño estadístico, por tanto, representa un elemento clave sobre el cual pivota el resto de la medición. Su elaboración ha sido llevada a cabo en un proceso secuencial consistente en varias etapas:
 - 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 aportada por Correos.
 - Una vez definido lo anterior, se calcula el número de panelistas colaboradores, necesario para atender de una forma equitativa por panelista las distintas cargas de volumen.
- Mediante la colaboración de panelistas particulares y empresas se han introducido en la red logística del proveedor del Servicio Postal Universal una media de más de 630 cartas test diarias 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. Para evaluar el funcionamiento y nivel de cumplimiento del Servicio Postal Universal para la carta ordinaria, los resultados han sido analizados a través de un total de 151.416 cartas ordinarias test registradas en el sistema.

- En total se han medido 464 municipios de todas las provincias españolas. Todos los municipios de trabajo tenían más de 2.000 habitantes según datos del Padrón Municipal a 31 de Diciembre de 2011.
- Geográficamente se han cubierto 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.
- Se ha utilizado un panel compuesto por particulares y por empresas, replicando así los principales tipos de emisores:
 - Todas las empresas seleccionadas mantienen una relación contractual con el Grupo Correos y depositan en Unidades de Admisión Masiva, utilizando como medio de pago la máquina de franquear o el franqueo pagado.
 - Los particulares representan tanto a personas particulares como a profesionales, Pymes o autónomos sin relación contractual con Correos.
- Las empresas han actuado únicamente como emisores, mientras que los particulares han participado en emisión y recepción.
- De acuerdo con lo establecido en la Norma Europea UNE-EN13850:2008, se ha garantizado que ningún hogar participe en el estudio durante más de 4 años consecutivos.
- Una vez recopilada la información del tiempo transcurrido entre el depósito y la entrega de cada objeto postal, se procede al tratamiento de los datos. El plazo de entrega se mide según la fórmula D+n, donde 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, de acuerdo con el siguiente esquema de plazos:

Figura 1: Pautas para el cálculo de plazos de entrega

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 = día de depósito. El correo depositado en sábado y domingo se considera correo depositado en lunes.

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

Fuente: Norma UNE-EN 13.850:2008

- Para el cálculo del tiempo de entrega se han descontado sábados, domingos, fiestas nacionales, autonómicas y locales.
- Además de los festivos y fines de semana para el cálculo del D+n, se han aplicado unas horas límites de recogida utilizados por el proveedor del Servicio Postal Universal. Para depósitos posteriores a estas horas, el día “D” de depósito se traslada al siguiente día laboral.

Figura 2: Horas de recogida Servicio Postal

		Lunes a Viernes	Sábado
OFICINAS POSTALES	Capitales de provincia	* 13:00/16:00 Horas	13:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas	12:00 Horas
BUZONES	Capitales de provincia	16:00 Horas	13:00 Horas
	Resto de localidades	13:00 Horas	12:00 Horas
MASIVA	Depósito en Centros de Admisión Masiva	14:00 Horas	Sin Servicio
	Recogida a domicilio	14:00 Horas	Sin Servicio

(*) El Horario límite de recogida en capitales de provincia se fija en función del horario de cierre de cada Oficina Postal

Fuente: Informe Final “Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2013” TNS - Abril 2014

- Para el cálculo de los errores de estimación se ha tenido 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 13850:2008.
- El procedimiento de trabajo aplicado en el envío de los objetos de prueba ha buscado en todo momento garantizar la independencia e imparcialidad indicada en la norma UNE-EN 13850:2008.

III.1.2. Auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2008.

Como se ha indicado previamente, la empresa KPMG ha realizado la auditoría del sistema de medición de la carta ordinaria que realiza el operador público a través de la empresa TNS, de acuerdo con la Norma UNE-EN 13.850:2008.

El auditor ha comprobado que dicho sistema de medición y la matriz de flujos utilizada:

- Cumple con los requisitos de la norma europea UNE-EN13.850:2008, excepto en lo referente a la coherencia entre la hora de corte utilizada en el sistema de medición y la última hora de recogida publicada.
- Obtiene resultados fiables.
- Las alteraciones en el diseño muestral (por ejemplo, estratificación geográfica, características de correo discriminantes) que se demuestran más eficaces, siguen siendo coherentes con los requisitos de la citada norma europea⁶.

KPMG concluye en su informe que *“el resultado de la auditoría refleja que TNS sigue los procedimientos establecidos en la citada Norma”*

En relación con la no-conformidad detectada sobre la última hora de recogida, el auditor señala en su informe que *“el operador debe indicar en todos los puntos de acceso que la última hora de recogida son las 16:00 horas, que es la hora de corte utilizada por Correos y, por tanto, por TNS para el cálculo de la calidad, siguiendo las directrices del artículo 45 del 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. Este dispone, en el mismo sentido que la norma UNE-EN 13.850:2008, que la “fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en el que se deposite el envío (...) 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”*”.

A este respecto, el operador, en las alegaciones presentadas con fecha 26 de mayo, señala que *“Correos acepta la misma y adoptará las medidas oportunas en orden a su consecución.”* Asimismo señala que *“el impacto en el dato de calidad, debido a la*

⁶ En virtud del artículo 5.4.1. de la norma UNE-EN13.850:2008, que prevé que la estratificación geográfica puede ser mejorada, reemplazándose los parámetros geográficos con el acuerdo de la autoridad reguladora nacional, el 12 de junio de 2013 el Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal resolvió autorizar a Correos la modificación del sistema de estratificación, considerando un total de 21 áreas de origen y otras tantas de destino, en vez de los 10 estratos establecidos en la norma.

variación de una hora en el horario límite de recogida, queda dentro de los márgenes de error estadístico, y en consecuencia debe entenderse como no significativo...”⁷

III.1.3. Resultados obtenidos

A continuación se muestra el resultado global en D+3 y D+5 para el total de envíos recibidos a lo largo del año 2013, junto con los objetivos fijados en el Reglamento Postal.

Figura 3: Resumen de Resultados Globales 2013

Plazo Medio De Entrega Carta Ordinaria 2013		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%
Resultado⁸	96,56%	99,16%
Desviación	3,56	0,16
Error Estadístico	0,32%	0,12%

Fuente: Informe Final “Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2013” TNS – Abril 2014

En el cuadro siguiente se comparan los resultados de los plazos de entrega de la carta ordinaria entre los años 2012 y 2013:

Figura 4: Resumen de Resultados Globales 2012-2013

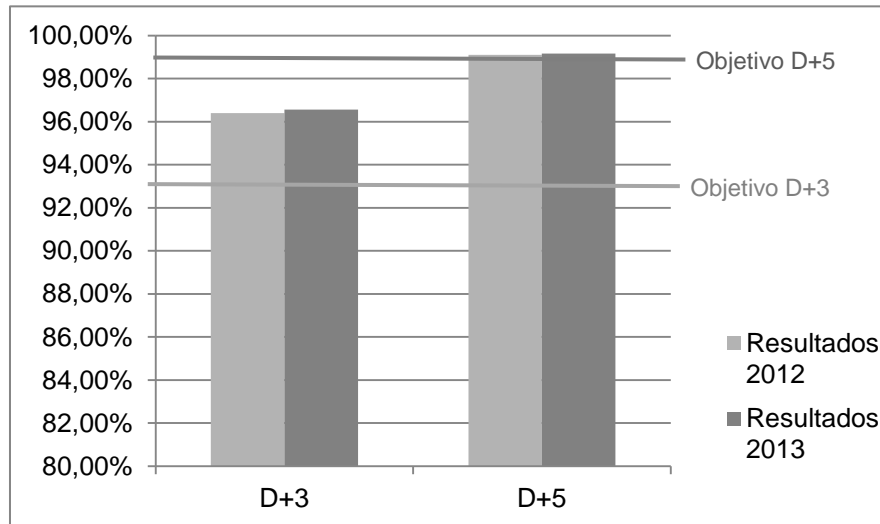
Plazo Medio De Entrega Carta Ordinaria 2012 -2013		
Plazo	D+3	D+5
Objetivos	93%	99%
Resultados 2013	96,56%	99,16%
Resultados 2012	96,40%	99,10%

Fuente: Elaboración propia

⁷ Como se detalla en el apartado siguiente, la variación en los resultados, si se considera como hora de corte las 17.00 horas, es de 0,05% en D+3 y 0,01% en D+5.

⁸ En caso de considerar la hora de corte en los buzones de las capitales de provincia las 17.00 horas, el resultado en D+3 sería del 96,51% y en D+5 del 99,15%.

Figura 5: Gráfico resultados globales 2012-2013



Fuente: Elaboración propia

Por último, los resultados según el tipo de emisor se resumen en la tabla siguiente:

Figura 6: Resultados según tipo de emisor

Tipo de emisor	Particulares		Empresas	
	D+3	D+5	D+3	D+5
Objetivo	93%	99%	93%	99%
Resultado	96,86%	99,23%	95,81%	98,98%
Desviación	+ 3,86%	+ 0,23%	+ 2,81%	- 0,02%
Error Estadístico	0,32	0,13	0,58	0,18

Fuente: Informe Final - Medición de la Calidad del Servicio Postal Universal en el Año 2013 (TNS)

III.2. Plazo de entrega del paquete postal

Al igual que en el caso de las cartas y tarjetas postales, el plazo de entrega del paquete postal está regulado en el artículo 45 del Reglamento Postal. El punto b) del apartado segundo del artículo 45 define los objetivos de plazo medio de expedición y norma de regularidad para paquetes postales:

D+3	D+5
80%	95%

Asimismo, las consecuencias del incumplimiento de estos parámetros se establecen en el apartado cuarto del artículo 47 del Reglamento Postal, que señala que *“una desviación negativa de cualquiera de los resultados obtenidos anualmente respecto de los plazos medios de expedición establecidos, teniendo en cuenta los errores estadísticos, dará lugar a minoraciones de la cuantía anual de financiación pública del servicio postal universal...”*

En este caso el importe de la minoración para cada uno de los objetivos incumplidos en el caso de los paquetes postales es el resultado de multiplicar la desviación por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación del servicio de paquetes postales.

III.2.1. Sistema de medición

Para la medición del plazo de entrega del paquete azul se ha utilizado el sistema de seguimiento y localización de Correos, denominado “Mercurio”, en 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 funcionamiento y nivel de cumplimiento del Servicio Postal Universal del paquete azul, los resultados han sido analizados a través de un total de 2.031.180 envíos registrados en el sistema, que se corresponden, según el sistema de información estadística de Correos, con el 90% del universo.

El principal objetivo del estudio estadístico de la medición del plazo de entrega es la estimación del denominado tiempo “end to end” o “extremo a extremo” 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; esta información se presenta como el porcentaje (P) de envíos entregados dentro del plazo establecido en el compromiso de Servicio Postal Universal para paquetes de hasta 20 Kg.

III.2.2. Auditoría del sistema de medición del paquete postal

El objetivo de la auditoría realizada por KPMG ha consistido en verificar que el sistema utilizado por el operador para la medición del plazo de entrega del paquete ordinario es representativo y que los resultados se calculan correctamente, concluyendo en su informe que *“el sistema de recogida de datos es fiable y que el cálculo de la cifra global para los indicadores D+3 y D+5 se realiza correctamente en el año 2013.”*

III.2.3. Resultados

Los resultados globales de entrega en D+3 y D+5 han sido los siguientes:

Figura 7: Resumen de Resultados Globales 2013

Plazo Medio De Entrega Paquete Postal 2013⁹		
Plazo	D+3	D+5
Objetivo	80%	95%
Resultado	81,10%	88,90%
Desviación	+1,1	-6,1

Fuente: Calidad en plazo del Servicio Postal Universal del Paquete Azul 2013 - Correos - Abril 2014

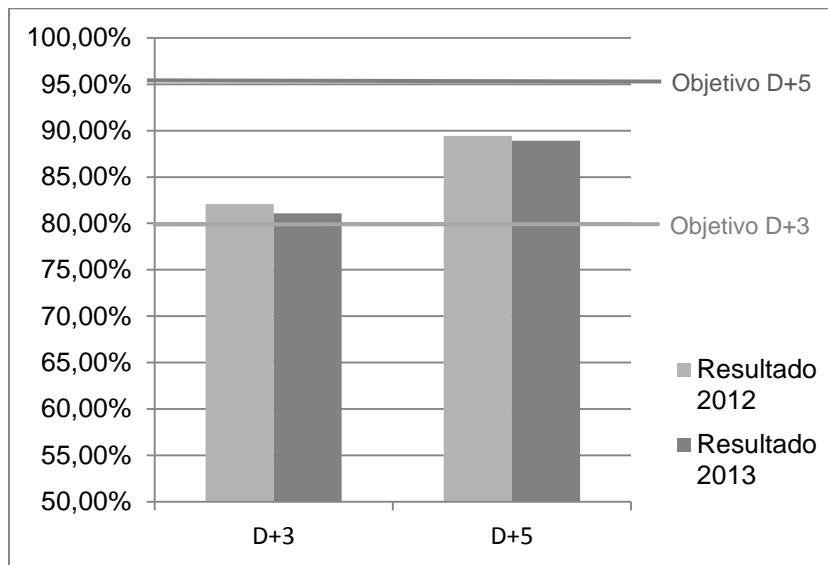
⁹ Como consecuencia de aplicar una normativa anterior a la nueva definición de SPU que establece la Ley Postal que amplía, de 10 a 20 kg, el tramo de peso del paquete postal, los objetivos están fijados para paquetes postales hasta 10 kg mientras que los resultados se refieren a paquetes postales hasta 20 kg.

Figura 8: Resumen de Resultados Globales 2012-2013

Plazo Medio De Entrega Paquete Postal 2012 -2013		
Plazo	D+3	D+5
Objetivos	80%	95%
Resultados 2013	81,10%	88,90%
Resultados 2012	82,09%	89,95%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Gráfico resultados globales 2012-2013



Fuente: Elaboración propia

III.3. Tiempo medio de atención ordinaria al usuario

De acuerdo con lo establecido en el apartado primero del artículo 46 del Reglamento Postal *“la regularidad en la prestación del servicio postal universal comportará, además de lo establecido en el artículo anterior, 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.*

No está regulado ningún objetivo en relación con este indicador.

III.3.1. Medición realizada

Para la medición de este indicador, la empresa IPD realizó un estudio sobre el 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.

El universo de la investigación se ha definido por el conjunto de las oficinas de atención al público de Correos, que tienen la categoría de: Oficina Principal y Oficina Sucursal (situadas en las capitales de provincia y en las localidades más importantes), Oficinas Técnicas (en localidades más pequeñas que sólo tienen una oficina) y Centro Comercial (situadas en centros comerciales).

La medición se ha realizado a una muestra de 450 oficinas postales distribuidas en las 17 Comunidades Autónomas españolas y las ciudades de Ceuta y Melilla; el trabajo se ha llevado a cabo en todas las provincias españolas y en un total de 243 municipios.

La medición se ha efectuado con un total de 1.122 visitas a las 450 oficinas muestreadas durante el mes de octubre del año 2013, todos los días laborables y a todas las horas posibles de atención al público.

III.3.2. Resultados obtenidos

El tiempo medio de atención en las oficinas y locales de Correos ha sido de 6,9 minutos. En la tabla siguiente se detallan los resultados por tipo de oficina.

Figura 10: Resultados del Promedio de Tiempo total de Atención al Público¹⁰

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

Fuente: Informe final "Medición del tiempo de atención en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el año 2013"- IPD - Diciembre 2013

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:

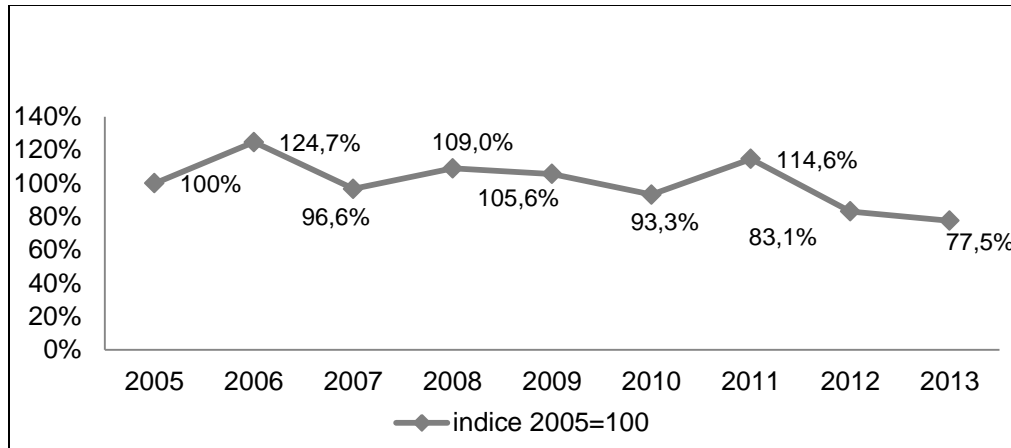
Figura 11: Evolución del tiempo de espera en las oficinas postales 2005-2013

Año	Tiempo en minutos		Total	Índice 2005 =100
	Espera	Atención		
2005	6,3	2,6	8,9	100
2006	8,3	2,8	11,1	124,7
2007	5,5	3,1	8,6	96,6
2008	6,5	3,2	9,7	109,0
2009	6,4	3	9,4	105,6
2010	4,6	3,7	8,3	93,3
2011	6,7	3,5	10,2	114,6
2012	5,2	2,2	7,4	83,1
2013	5,1	1,8	6,9	77,5

Fuente: Informe final "Medición del tiempo de atención en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el año 2013" IPD Diciembre 2013

¹⁰ Los resultados indicados se han obtenido con un error estadístico total del **1,18 %** para un nivel de significación estadística del 95 %.

Figura 12: Evolución del Índice de Calidad en el tiempo de espera en Oficinas Postales (Indice Base 2005=100)



Fuente: Informe final “Medición del tiempo de atención en las oficinas de Correos y Telégrafos S.A. en el año 2013” IPD Diciembre 2013

III.4. Plazo de entrega del correo transfronterizo intracomunitario

Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecen en el Anexo II de la Directiva Postal:

“Las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario se establecerán en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo¹¹, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito¹² y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

<i>Normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario</i>	
<i>Plazo</i>	<i>Normas</i>
<i>D+3</i>	<i>85% de los envíos</i>
<i>D+5</i>	<i>97% de los envíos</i>

¹¹ El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.

¹² La fecha de depósito que se tomara en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, 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.

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.”

Desde el punto de vista regulatorio, en España no están previstas consecuencias económicas en caso de incumplimiento.

III.4.1. Sistema de medición

La asociación International Post Corporation (IPC) realiza anualmente la medición de la calidad del servicio postal intraeuropeo a través del sistema UNEX. El diseño de este sistema de medición es conforme con la norma EN 13850 de *medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*¹³, que especifica la metodología para la medición de la calidad del servicio en Europa.

La medición UNEX se lleva a cabo de manera continua a lo largo del año y cubre las zonas urbanas y rurales de Europa. Utiliza cartas test para calcular el plazo de entrega de extremo a extremo de los flujos postales transfronterizos, es decir, a partir del depósito en el país de origen hasta la entrega en el país de destino, incluyendo el tiempo para la recogida, la clasificación y el transporte.

Las características de las cartas test y del panel son especificadas para asegurarse de que sean representativas del flujo real del correo con respecto a los pesos y tamaños, métodos de depósito (buzón, oficina de correos), medios de pago (sello, etiqueta, Port Payé), forma de consignar el direccionamiento (escrito a mano, mecanografiado) y ubicación geográfica de origen y de destino del envío en cada país.

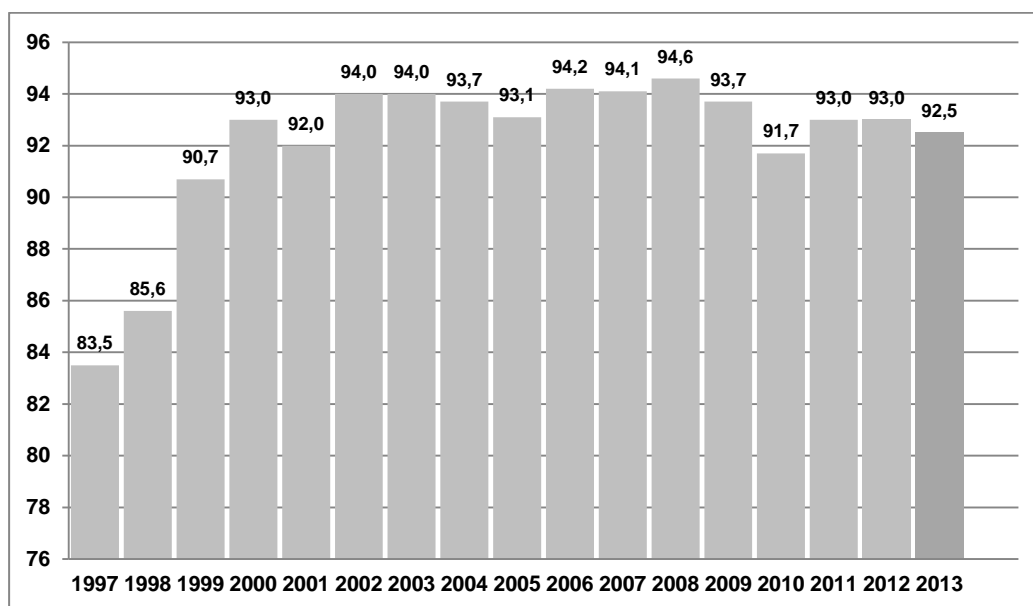
III.4.2. Resultados

Los resultados en el conjunto de los países europeos de los plazos de entrega del correo prioritario durante el ejercicio 2013 superaron, como en años anteriores, los objetivos de la Unión Europea. De acuerdo con el sistema de medición IPC UNEX, el 92,5% de las cartas se entregaron dentro de los tres días siguientes al depósito y el 98,2% dentro de los cinco días.

¹³ Es importante señalar que en la mayoría de los países europeos existen dos categorías de correo ordinario, el correo prioritario o de primera clase con un indicador de plazo de entrega en D+1 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben al día siguiente de su depósito) y otra categoría de segunda clase o correo no prioritario, cuyo plazo de entrega se mide en D+3 (es decir, se mide el porcentaje de cartas que se reciben a los tres días). En España únicamente existe una categoría cuyo indicador de plazo de entrega se mide en D+3.

En el gráfico siguiente puede apreciarse la evolución de los resultados obtenidos desde 1997 hasta el año 2013.

Figura 13: Resultados objetivo D+3 en la correspondencia internacional en la UE (1997-2013)¹⁴



Fuente: "International Mail Quality of Service Monitoring External Quality of Service - UNEXTM 2013 results" IPC Marzo 2014

Respecto a los resultados de cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados Miembros cabe señalar que en ningún país se cumplen los objetivos para todos los flujos. En el Anexo se muestran los resultados en D+3 y D+5 de todos los flujos bilaterales.

¹⁴ El número de países incluidos en la medición fue de 18 en 1997, 29 del 2005 al 2008, 34 del 2008 al 2010, 35 en 2011 y 31 en 2013. España ha participado en todos los ejercicios.

IV. CONCLUSIONES

Del análisis expuesto en los apartados anteriores se obtienen las siguientes conclusiones:

1. La falta de aprobación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal al que se refiere el artículo 22 de la Ley Postal obliga a aplicar, para el control y medición de la calidad del SPU, la normativa anterior a la entrada en vigor de la citada Ley. Es urgente la aprobación de este Plan con el fin de ajustar los procedimientos en esta materia al contenido de la Ley Postal.
2. Los sistemas de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria y del paquete postal utilizados por el operador público son fiables y, en el caso de la carta ordinaria, cumple con los requisitos exigidos en la norma europea UNE-EN 13.850:2008.
3. Durante el ejercicio 2013, el 96,56% de cartas ordinarias se han entregado en tres días o menos y el 99,16% en cinco. En ambos casos se han cumplido los objetivos fijados.
4. En el caso del paquete postal, el porcentaje de envíos entregados en D+3 ha ascendido a 81,10%, 1,10 puntos por encima del objetivo exigido. Sin embargo, el porcentaje de paquetes postales entregados en D+5 ha sido de 88,90%, más de 6 puntos por debajo del objetivo establecido. Este hecho, de acuerdo con el artículo 47 del Reglamento Postal, se deberá tener en cuenta para el cálculo de la cuantía de financiación pública del servicio postal universal correspondiente al ejercicio 2013.
5. Por último, el tiempo medio de atención ordinaria al usuario en las oficinas y locales del prestador del SPU ha sido de 6,9 minutos. Los resultados obtenidos para el año 2013 mejoran levemente los estimados para 2012 y notablemente los de años anteriores.

ANEXO

Resultados del plazo de entrega D+3 y D+5 del correo transfronterizo intracomunitario

UNEX™ > 2013 RESULTS

Origin Country		Destination Country (ISO alpha-2 code)																															
		AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	GR	HU	IS	IE	IT	LV	LT	LU	MT	NL	NO	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	CH	GB	
Austria (AT)	J+3		95.3	64.3	77.6	56.4	95.1	94.1	92.1	92.2	97.1	97.5	75.4	97.6	100.0	82.0	89.6	93.9	93.8	95.9	89.8	96.0	92.6	94.9	78.7	93.3	98.9	94.8	89.1	95.4	99.2	95.7	
	J+5		100.0	95.1	92.0	93.2	99.6	96.1	100.0	96.7	98.7	99.1	96.4	99.0	100.0	96.5	96.9	100.0	100.0	99.5	96.1	98.1	99.5	98.6	99.1	99.0	100.0	100.0	97.8	100.0	99.2	100.0	
	Days		2.1	3.2	2.8	3.5	2.1	2.1	2.5	2.3	2.0	2.0	3.0	2.0	2.1	2.8	2.6	2.1	2.1	2.1	2.5	2.2	2.1	2.2	2.7	2.2	2.0	2.0	2.4	2.0	1.9	2.1	
Belgium (BE)	J+3	98.1		57.4	74.0	33.5	95.2	96.5	84.3	86.7	98.4		72.6	92.7	80.0	93.7	85.6	86.6	85.2	98.8	78.1	99.0	71.5	92.3	97.7	90.3	96.9	90.1	90.3	98.7	96.9	97.9	
	J+5	99.8		88.9	99.2	72.2	98.2	99.0	99.1	97.9	99.6		94.7	98.8	98.7	99.8	94.3	97.5	98.1	99.8	96.4	99.7	97.0	98.7	99.1	97.2	99.9	96.1	98.5	99.8	100.0	99.4	
	Days	1.9		3.6	3.1	4.9	2.1	2.0	2.5	2.5	1.9		3.2	2.2	3.0	2.2	2.7	2.5	2.4	1.9	3.0	1.9	3.0	2.2	2.0	2.4	2.0	2.1	2.3	2.0	1.9	2.0	
Bulgaria (BG)	J+3	60.4	66.3			32.6	60.3				47.9		21.9			9.4						54.3		54.8	20.9				40.6		43.9	44.0	
	J+5	89.1	95.7			75.1	90.4				85.9		71.2			43.9						85.0		91.4	53.5				80.2		84.7	85.0	
	Days	3.5	3.4			4.6	3.5				4.0		5.1			6.5						4.1		3.7	5.6				4.2		4.0	4.3	
Croatia (HR)	J+3					79.2				75.5					43.2	35.4						91.9						97.0				77.7	
	J+5					93.4				92.9					86.3	70.4						96.9						97.9				97.0	
	Days					2.9				3.1					4.1	4.9						2.6						2.2				2.9	
Cyprus (CY)	J+3	67.0	50.7	26.8			34.7	49.7		14.4	42.8	45.9	57.6	31.1		17.9	19.1					37.8	51.6	54.6			52.1			17.4	56.6	24.8	73.8
	J+5	94.9	91.4	82.7			88.3	84.8		71.7	85.0	81.1	87.1	74.3		78.2	42.0					75.0	85.3	92.9			85.3		63.4	91.8	65.3	95.3	
	Days	3.4	3.8	4.5			4.2	3.9		4.9	4.2	4.5	3.7	4.9		5.2	6.2					4.5	4.0	3.6			3.8		5.5	3.7	5.0	3.0	
Czech Republic (CZ)	J+3	94.6	92.2	48.9	55.9	29.9		93.0	54.7	79.8	93.0	91.3	35.0	89.9		60.6	75.3	66.4	60.9	93.7	64.6	94.1	51.0	94.3	52.2	85.0	95.3	80.7	77.3	84.0	95.2	78.9	
	J+5	99.0	98.9	85.7	90.8	90.0		99.2	82.7	99.2	99.7	98.9	75.9	98.2		91.7	91.0	82.2	98.9	97.1	99.1	100.0	95.4	98.4	92.2	95.7	96.7	98.3	96.4	99.1	100.0	92.6	
	Days	2.1	2.4	4.0	3.7	4.2		2.2	4.0	2.8	2.2	2.3	4.5	2.5		3.6	3.1	3.5	3.4	2.5	3.3	2.1	3.6	2.2	3.6	2.6	2.1	2.9	2.8	2.7	2.0	3.0	
Denmark (DK)	J+3	97.1	97.2	58.8	70.5	27.3	92.5		97.7	99.1	98.1		88.2	94.2	95.3	96.2	86.9	93.8	91.6	95.6	76.8	99.8	97.5	96.6	96.4	83.1	95.6	69.9	79.4	98.6	98.0	95.7	
	J+5	98.9	100.0	92.3	95.2	78.8	98.2		99.3	99.9	100.0		96.7	98.1	98.6	99.8	97.2	98.6	96.0	100.0	98.6	100.0	99.8	98.5	99.3	98.5	99.5	98.2	95.7	99.7	98.9	99.3	
	Days	1.9	1.9	3.2	3.0	5.0	2.3		2.1	1.8	2.0		2.7	2.1	2.1	2.2	2.5	2.1	2.2	2.1	3.1	1.8	1.9	2.1	2.2	2.6	2.1	3.1	2.8	1.8	2.0	2.0	

