CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA MEDICIÓN DE DETERMINADOS INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO 2016

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."

La normativa vigente establece, entre otros, como indicadores de la calidad del servicio postal universal, los plazos medios de expedición de los envíos de los productos incluidos en el SPU, así como el tiempo de atención a los usuarios en las oficinas del operador designado para prestar este servicio, esto es, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante Correos).

Con el fin de favorecer la libre concurrencia así como el acceso a las PYMES a la contratación pública, se divide el contrato en 2 lotes:

- LOTE NÚMERO 1: Trabajos de auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal (SPU), correspondientes al ejercicio 2016.

- LOTE NÚMERO 2: Trabajos de estudio del tiempo medio de atención ordinaria en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2016.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

I. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es dar apoyo técnico a la CNMC en aquellos aspectos del control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal que, bien por restricciones normativas bien por el alcance de las actuaciones a realizar, no puede llevarlo a cabo por medios propios. En concreto, este contrato consiste en dos partes diferenciables:

- Trabajos de auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el servicio postal universal, correspondientes al ejercicio 2016.

- Trabajos de estudio del tiempo de atención en las oficinas de Correos correspondiente al ejercicio 2016.

LOTE NÚMERO 1: Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el SPU año 2016.

De acuerdo con el artículo 21.1 de la Ley 43/2010, "*se incluyen dentro del ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:*

- *Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.*
- *Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.*

El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado."

Por otro lado, para dar cumplimiento a lo previsto en 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), , "*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.",* la CNMC debe, entre otras labores, contratar los servicios de una empresa independiente que audite los sistemas de medición de los plazos de medición de los productos incluidos en el ámbito del servicio postal universal empleados por el operador designado.

Para la medición del plazo de entrega de la carta ordinaria, Correos tiene contratado con una empresa externa un sistema de medición y seguimiento para el año 2016,

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

que debe ajustarse a las previsiones de la Norma UNE-EN 13.850:2013 de medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase.

El sistema es un modelo de medición "*end to end*", que cubre todas las etapas del proceso postal y 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 postales[1] y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado, 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 de este lote será:

- 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 empleados por Correos en 2016. 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 designado para la medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado es fiable y que los resultados se calculan correctamente.

LOTE NÚMERO 2: Trabajos de estudio del tiempo de atención en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2016.

El objeto de este lote será realizar el estudio del tiempo medio de atención al usuario en sus relaciones con el prestador del servicio postal universal en las oficinas y locales de Correos correspondiente al ejercicio 2016, principalmente las derivadas de las gestiones de depósito o recogida de correspondencia o de petición de información sobre las características de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

Como complemento del objeto principal de este lote, en las visitas realizadas a las oficinas postales utilizadas como muestra, se evaluarán otros parámetros de calidad como la limpieza de las instalaciones, la luminosidad, información sobre servicios, tarifas y procedimientos de quejas y reclamaciones, el trato dispensado, etc.

[1] El nombre comercial del paquete postal es paquete azul.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Asimismo se realizará un estudio sobre la publicación de la última hora de recogida tanto en las oficinas visitadas como en una muestra significativa de buzones.

II. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

II.1. LOTE NÚMERO 1: Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el SPU año 2016.

II.1.1. *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.
- 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, en su caso, de los correspondientes periodos.
- Los procedimientos de control de calidad implantados.
- Especial análisis de las no conformidades detectadas en auditorías anteriores del sistema.

II.1.2. *Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado.*

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.

Para ello deberá verificar que:

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

- 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.

II.1.3. *Informes entregables:*

Tras realizar las labores de auditoría, 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 correspondiente al ejercicio 2016, 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 la verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado:
  Informe que recogerá los resultados de la auditoría y verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado correspondientes al ejercicio 2016, detallando los resultados del análisis de la fiabilidad del sistema de seguimiento y de los métodos de cálculo de los resultados.

- Manual de procedimientos para la realización de la auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el SPU del operador designado
  En este informe se especificarán de forma muy detallada los pasos que se han seguido para la realización de la auditoría explicando las características de los sistemas de medición del operador designado y especificando, cuando proceda, los puntos de las normas europeas que son de aplicación, así como los actores que intervienen en cada uno de los pasos.

De los informes señalados se entregarán 2 copias en papel y una en soporte informático, así mismo se facilitará una copia completa en soporte informático, de todos los documentos de trabajo que soportan los estudios e informes emitidos.

En la oferta técnica se presentará un modelo de informe para su valoración.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

II.2. LOTE NÚMERO 2: Estudio del tiempo de atención ordinaria en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2016

El estudio se realizará en cuatro etapas:

1. Diseño estadístico-muestral.
2. Trabajo de campo.
3. Proceso de grabación y tabulación de los resultados.
4. Presentación de los resultados.

II.2.1. *Diseño estadístico muestral*

Se tendrá en cuenta la red de oficinas de Correos, considerando, el número que la componen, tipología de las mismas, horarios, población atendida, así como cualquier otro aspecto de carácter general que informe sobre las características del servicio, en relación con la atención al usuario.

El tiempo de atención será la suma del tiempo de espera y el tiempo de gestión. El tiempo de espera se calculará contando el número de personas esperando en cola y el número de ventanillas abiertas y multiplicando este número por el tiempo medio de gestión. El cálculo del tiempo de gestión se realizará mediante el sistema de "*mystery shopping*" o simulación del servicio y mediante observación.

En la oferta deberá especificarse el tamaño de muestra (número de observaciones y número de oficinas) y la distribución geográfica de la misma.

Se deberá visitar como mínimo 450 oficinas distribuidas en todo el territorio nacional. Se deberán medir en todas las provincias españolas y teniendo en cuenta los distintos tipos de oficinas existentes (en función del tipo de municipio y nivel de actividad). En las visitas realizadas a las oficinas postales utilizadas como muestra se evaluarán otros parámetros de calidad como la limpieza de las instalaciones, la luminosidad, información sobre servicios, tarifas y procedimientos de quejas y reclamaciones, el trato dispensado, etc.

Asimismo, se deberá comprobar, en las oficinas seleccionadas en el punto anterior, la información referente a la última hora de recogida.

Por otro lado, se estudiará, en una muestra representativa de buzones de Correos ubicados en las localidades de las oficinas seleccionadas aleatoriamente en el estudio del tiempo de atención, la información sobre la última hora de recogida que figura. La muestra final debe ser representativa de la red total de buzones existente.

II.2.2. *Trabajo de campo*

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

a) El trabajo de campo se realizará en las fechas que la Dirección de Transportes y del Sector Postal de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia determine con un preaviso de 15 días. Los distintos horarios de atención al público deben quedar totalmente cubiertos.

b) Se preverá la formación necesaria al personal que participe en la encuesta.

c) Se aplicarán procedimientos para el control de calidad a lo largo de todo el proceso.

II.2.3. *Proceso de grabación y tabulación de los resultados*

Incluirá las siguientes fases:

a) Procesamiento de los datos estadísticos que deberá ser soportado informáticamente.

b) Proceso de control de grabación de datos que permita verificar el correcto procesamiento y carga de los resultados obtenidos en su totalidad.

c) Tabulación e interpretación de los resultados.

II.2.4. *Informes entregables*

Como consecuencia de la realización del estudio, se emitirá un informe que comprenderá:

a) Una definición detallada del alcance y naturaleza del trabajo efectuado.
b) Amplia descripción de las principales características del estudio estadístico realizado.
c) Conclusiones e interpretación de los resultados obtenidos.
d) Resultados de los otros parámetros de calidad medidos por tipo de oficina.
e) Ficha resumen de cada una de las oficinas visitadas.

Este informe será presentado en papel (2 copias) y en formato electrónico. Asimismo, se remitirá en soporte informático (fichero Excel) la base de datos incluyendo el registro de todas las visitas realizadas, así como de todos los papeles de trabajo que soportan los estudios e informes emitidos.

En la oferta técnica se presentará un modelo de informe para su valoración.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

III. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

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

III.1. LOTE NÚMERO 1: Auditoría de los sistemas de medición del plazo de entrega de los productos incluidos en el SPU año 2016.

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 (deberá incluir un esquema del procedimiento que se seguirá en la realización de la auditoría que deberá ser acorde con la norma europea).
1.2. Actividades que se propongan realizar, en concreto, los tipos y profundidad de las de verificaciones propuestas, con indicación expresa del número de envíos tipo test, o del número de comprobaciones y alcance geográfico de las mismas que se llevarán a cabo.

2. Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del plazo de entrega del paquete azul y envíos con servicios accesorios de certificado y valor declarado:

2.1. Sistema metodológico propuesto para realizar la auditoría (deberá incluir un esquema del procedimiento que se seguirá en la realización de la auditoría).
2.2. Actividades que se propongan realizar, en concreto, los tipos y profundidad de las de verificaciones propuestas, con indicación expresa del número de envíos tipo test o del número de comprobaciones y alcance geográfico de las mismas que se llevarán a cabo.

3. Presentación de los resultados: se deberá especificar el tipo de informe ofertado así como la presentación de las bases de datos y documentos que soportan el trabajo realizado. Se deberá aportar modelo de informe.

4. Organización del trabajo y cronograma.

III.2. LOTE NÚMERO 2: Estudio del tiempo de atención en las oficinas de Correos, correspondiente al ejercicio 2016

1. Diseño estadístico y tamaño de muestra: en el que se incluirá la presentación conceptual del diseño estadístico, especificando el número de oficinas que se visitarán y el número de visitas que se hará a cada una de ellas, así como el número de buzones que se estudiarán.

2. Procedimientos de organización y coordinación del trabajo de campo y metodología propuesta.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

3. Presentación de los resultados: se deberá especificar el tipo de informe ofertado así como la presentación de las bases de datos y documentos que soportan el trabajo realizado. Se deberá aportar modelo de informe.

4. Organización del programa y cronograma.

Madrid a 11 de julio de 2016

FIRMADO DIGITALMENTE - 1

FIRMADO DIGITALMENTE - 1

Fdo. Elena Gomis Muñoz
Subdirectora de Análisis de Mercados
Dirección de Transportes y Sector Postal

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM