

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE  
MEDICIÓN DEL PLAZO DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS  
INCLUIDOS EN EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL DE LA  
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A.  
AÑO 2014**

El operador público, Correos y Telégrafos SA, tiene contratado un sistema de medición y seguimiento de la calidad en plazo de la carta ordinaria para el año 2014. El sistema es un modelo de medición “end to end”, que cubre todas las etapas del proceso postal. Mide y controla el correo desde que es depositado por el cliente hasta que alcanza su destino final.

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

El objeto del contrato es:

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

## **I. Condiciones de ejecución**

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

El operador público 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 de los correspondientes periodos.
- Los procedimientos de control de calidad implantados.

### **I.2. Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul, la carta certificada y el servicio de giro.**

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

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

### **I.3. Informes**

Como consecuencia de los trabajos enumerados anteriormente, se emitirán los siguientes informes:

- Informe de auditoría del sistema de medición del plazo de entrega de la carta ordinaria. Informe de conclusiones detallado relativo al proceso de auditoría de dicho sistema de medición donde deberán describirse, en su caso, los puntos de no conformidad con la norma UNE-EN13.850:2013 y las posibles acciones a realizar para el cumplimiento total de la norma. Este informe debe contener una opinión clara acerca de la conformidad del sistema con la norma europea.
- Informe sobre el sistema de medición del paquete azul: Informe que recogerá los resultados de la verificación del sistema de medición del paquete azul, detallando los resultados del análisis de la fiabilidad del sistema de seguimiento del paquete azul y de los métodos de cálculo de los resultados.

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

En la oferta técnica se presentará un modelo de informe para su valoración de conformidad con lo establecido en la cláusula 13.1. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

## **II. Estructura de la oferta técnica**

La oferta técnica, cuya puntuación se detalla en la cláusula 13 del PCAP valorará los siguientes apartados:

- Auditoría del sistema de medición de plazo de entrega de la carta ordinaria de acuerdo con la norma UNE-EN 13.850:2013: se valorará el planteamiento, la claridad y concreción de los sistemas metodológicos utilizados y de la organización y planificación de los trabajos y se valorará la definición y descripción de las actividades a realizar, en concreto, la profundidad de las

verificaciones, las mejoras del contenido básico del proyecto y las propuestas de ampliación de las verificaciones siempre que contribuyan a un mejor cumplimiento del objeto del contrato.

- Verificación del sistema de medición del plazo de entrega del paquete azul: se valorará el planteamiento, la claridad y concreción de los sistemas metodológicos utilizados y de la organización y planificación de los trabajos y se valorará la definición y descripción de las actividades a realizar, en concreto, la profundidad de las verificaciones, el tamaño de muestra para la verificación del sistema de recogida de datos, las mejoras del contenido básico del proyecto y las propuestas de ampliación de las verificaciones siempre que contribuyan a un mejor cumplimiento del objeto del contrato.
- Presentación de informes: se tendrá en cuenta el tipo de informe ofertado así como la presentación de las bases de datos y documentos que soportan el trabajo realizado.

