

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO SOBRE EL TIEMPO DE  
ATENCIÓN EN LAS OFICINAS DE LA SOCIEDAD ESTATAL  
CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. AÑO 2014**

El estudio a realizar informará sobre el tiempo medio de atención al usuario en sus relaciones con el prestador del servicio postal universal en las oficinas y locales de Correos, 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 del estudio, 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, la disponibilidad de la información de servicios, tarifas y procedimientos de quejas y reclamaciones, el trato dispensado, etc. 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.

## **I. Condiciones de ejecución**

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.

### ***1.1.1. 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, la disponibilidad de la información de 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.

### ***1.1.2. Trabajo de campo***

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 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.

### ***1.1.3. 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.

### ***1.1.4. Presentación de los resultados***

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 (3 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 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 que se detalla en la cláusula 13 del PCAP valorará los siguientes apartados:

- Diseño estadístico y tamaño de muestra: se valorará la presentación conceptual del diseño estadístico. Se tendrá en cuenta el número de oficinas que se visitan que en todo caso deberá ser superior a lo establecido en el

punto II.1.1., y el número de visitas que se hace a cada una de ellas, así como el número de buzones estudiado

- Trabajo de campo: se valorarán los procedimientos de organización y coordinación del trabajo de campo y la metodología utilizada
- Proceso de grabación y tabulación de los resultados: se valorarán los procedimientos y controles de calidad utilizados
- Presentación de los resultados: 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

