



Comprar

norma española

UNE-EN 13850

Septiembre 2013

TÍTULO

Servicios postales

Calidad del servicio

Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase

Postal Services. Quality of Services. Measurement of the transit time of end-to-end services for single piece priority mail and first class mail.

Services postaux. Qualité de service. Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 13850:2012.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN 13850:2002+A1:2008.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 156 *Servicios postales* cuya Secretaría desempeña AENOR.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 13850

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 26067:2013

© AENOR 2013
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

126 Páginas



Comprar

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 10
0.1	Generalidades 10
0.2	Ámbito regulador 10
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 11
2	NORMAS PARA CONSULTA..... 11
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES 12
4	SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS 18
5	EL PLAZO DE ENTREGA COMO INDICADOR DE LA CALIDAD DE SERVICIO..... 19
5.1	Generalidades 19
5.2	Cálculo del plazo de entrega..... 20
5.2.1	Unidad de medición..... 20
5.2.2	Continuidad de la medición 20
5.2.3	Cálculo del plazo de entrega..... 20
5.3	Indicadores del funcionamiento del servicio 21
6	METODOLOGÍA 21
6.1	Diseño muestral representativo..... 21
6.2	Tamaño mínimo de muestra (MSS)..... 22
6.2.1	Sistemas de medición nacional 22
6.2.2	Sistemas de medición transfronteriza..... 22
6.3	Determinación de la base de diseño 23
6.3.1	Generalidades 23
6.3.2	Estimación de los flujos de correo real..... 23
6.3.3	Base del diseño..... 24
6.4	Características discriminatorias del correo (DMC)..... 25
6.4.1	Generalidades 25
6.4.2	Determinación de las características discriminatorias del correo..... 25
6.4.3	Estratificación geográfica 26
6.5	Distribución geográfica del panel..... 27
6.5.1	Generalidades 27
6.5.2	Paneles pequeños de hasta 90 panelistas 27
6.5.3	Paneles mayores con más de 90 panelistas 27
6.6	Integridad de la medición 28
6.7	Diseño muestral sin sesgo..... 29
7	INFORME 30
7.1	Resultados de la medición..... 30
7.2	Estimadores..... 30
7.2.1	Exactitud 30
7.2.2	Rotación del panel en relación a la exactitud..... 31
7.3	Ponderación de los resultados 31
7.3.1	Razones para implementar un sistema de ponderación..... 31
7.3.2	Límites de la ponderación..... 32
7.3.3	Cambios de diseño debidos a cambios anuales de las características de correo y de los flujos postales 33
7.4	Contenido y plazos 33



Comprar

8	CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA.....	34
9	LOS ANEXOS	35
	ANEXO A (Normativo) CÁLCULO DE LA EXACTITUD.....	36
A.1	Objeto y campo de aplicación.....	36
A.1.1	Generalidades	36
A.1.2	Dos fases del método de muestreo.....	36
A.1.3	Covarianza/Estratificación/Cálculo de la exactitud	36
A.1.4	El factor de diseño	36
A.2	Símbolos	37
A.3	Cálculo de la varianza para un estrato.....	38
A.3.1	Método para el cálculo general	38
A.3.2	Variación de la relación con el total.....	38
A.3.3	Variación de la intra-relación.....	39
A.4	Cálculo de la varianza para una muestra estratificada.....	39
A.4.1	Varianza del diseño de una muestra ponderada.....	39
A.4.2	Peso final del envío individual.....	40
A.4.3	Base de ponderación.....	40
A.4.4	Combinación de ponderación y covarianza	41
A.5	Cálculo del intervalo de confianza	41
A.5.1	Generalidades	41
A.5.2	Aproximación normal	42
A.5.3	Aproximación Agresti–Coull.....	43
A.5.4	Aproximación Beta inversa	44
	ANEXO B (Normativo) REGLA DE CÁLCULO DEL PLAZO DE ENTREGA	46
B.1	Regla de cálculo del plazo de entrega en la semana laboral/correo nacional y transfronterizo.....	46
B.2	Reglas de cálculo.....	47
B.2.1	Regla 1: Recogida de lunes a viernes/Entrega de lunes a viernes.....	47
B.2.2	Regla 2: Recogida de lunes a viernes / entrega de martes a sábado.....	48
B.2.3	Regla 3: Recogida de lunes a viernes/entrega de lunes a sábado.....	49
B.2.4	Regla 4: Recogida de lunes a sábado/entrega de lunes a viernes.....	50
B.2.5	Regla 5: Recogida de domingo a viernes/entrega de lunes a viernes	51
B.2.6	Regla 6: Recogida de lunes a sábado/entrega de lunes a sábado.....	52
B.2.7	Regla 7: Recogida de domingo a viernes/entrega de lunes a sábado.....	53
	ANEXO C (Normativo) CONTROL DE CALIDAD Y AUDITORÍA	54
C.1	Control de calidad	54
C.1.1	Diseño estadístico.....	54
C.1.2	Elaboración del envío de prueba.....	54
C.1.3	Provisión de los envíos de prueba a los panelistas remitentes	54
C.1.4	Expedición de los envíos de prueba	55
C.1.5	Recepción de envíos de prueba.....	55
C.1.6	Recogida de datos.....	55
C.1.7	Análisis de datos e informes	55
C.1.8	Archivo	56
C.1.9	Control de calidad y tecnología de la información (TI)	56
C.2	Auditorías – observaciones generales	56
C.3	Auditoría de la base de diseño.....	56
C.3.1	Generalidades	56
C.3.2	Auditoría metodológica.....	57
C.3.3	Resultados	57
C.4	Auditoría del sistema de medición de la calidad de servicio.....	57
C.4.1	Auditoría del panel.....	57



Comprar

C.4.2	Estabilidad de los parámetros	58
C.4.3	Instrucciones dadas a los panelistas.....	58
C.4.4	Auditoría general del sistema	58
ANEXO D (Normativo) FLEXIBILIDAD DE LAS EXIGENCIAS RELATIVAS A LOS FLUJOS DE VOLÚMENES PEQUEÑOS DE CORREO REAL.....		59
D.1	Generalidades	59
D.1.1	Campo de aplicación	59
D.1.2	Periodo de medición	59
D.1.3	Tamaño mínimo de muestra (MSS).....	59
D.2	Flujos postales nacionales	60
D.3	Flujos de correo transfronterizo	61
ANEXO E (Informativo) PROPÓSITO DE LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL.....		63
E.1	Generalidades	63
E.2	Beneficios de las normas de la QoS.....	63
E.3	Uso de los resultados del estudio para la mejora de la calidad.....	64
E.3.1	Análisis detallado.....	64
E.3.2	Otros conceptos más amplios	64
ANEXO F (Informativo) CONSIDERACIONES ANTES DE IMPLEMENTAR LA NORMA EN 13850		65
F.1	Limitaciones de la Norma EN 13850.....	65
F.2	Responsabilidades	65
F.2.1	Generalidades	65
F.2.2	Autoridad reguladora	66
F.2.3	Operador postal.....	66
F.2.4	Organización independiente para la medición de la calidad del servicio	67
F.2.5	Auditor	68
F.3	Diseño del sistema de medición	68
F.3.1	Parámetros de diseño	68
F.3.2	Campo de estudio	69
F.3.3	Cobertura geográfica	70
F.3.4	Requisitos del diseño por particularidades nacionales.....	71
F.4	Pequeños volúmenes de correo.....	71
F.4.1	Generalidades	71
F.4.2	Nacional.....	72
F.4.3	Transfronterizo.....	72
F.5	Organización de la medición	72
F.5.1	Papel del contratista	72
F.5.2	Independencia.....	72
F.5.3	Licitación.....	73
ANEXO G (Informativo) BASE DE DISEÑO		74
G.1	Características discriminatorias	74
G.1.1	Diseño de la muestra representativa.....	74
G.1.2	Estudios para la evaluación de posibles candidatos	75
G.1.3	Conexión entre la base de diseño y el diseño muestral.....	78
G.2	Base de diseño	79
G.2.1	Estudios de correo real para correo nacional	79
G.2.2	Estudios de correo real para el correo transfronterizo	81
G.2.3	Bases de diseño alternativas	82
G.3	Frecuencia de la actualización.....	82



Comprar

ANEXO H (Informativo) IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA EN 13850	84
H.1 Fases del estudio	84
H.1.1 Preparación.....	84
H.1.2 Puesta a punto.....	84
H.1.3 Fase piloto	85
H.1.4 Implementación más rápida	85
H.1.5 Periodo de medición	86
H.2 Panelistas.....	86
H.2.1 Representatividad.....	86
H.2.2 Riesgo de identificación de un panelista	87
H.2.3 Depósito y entrega	87
H.2.4 Renovación del panel.....	89
H.3 Validación y cálculo del plazo de entrega.....	90
H.3.1 Validación de datos	90
H.3.2 Estándar de servicio	92
H.3.3 Regla de cálculo del plazo de entrega	92
H.3.4 Pérdida	94
H.3.5 Fuerza mayor.....	94
H.4 Ponderación	96
H.4.1 Ponderación y estratificación	96
H.4.2 Límites de la ponderación.....	101
H.5 Informe de resultados	104
H.5.1 Informe.....	104
H.5.2 Archivo	105
H.6 Auditoría	106
H.6.1 Generalidades	106
H.6.2 Posición del auditor	106
H.6.3 Informe de auditoría	106
H.6.4 Selección del auditor	107
H.6.5 Frecuencia de la auditoría	107
H.7 Implementación de horarios.....	107
ANEXO I (Informativo) APLICACIÓN DEL CÁLCULO DE LA EXACTITUD	111
I.1 Limitaciones de los métodos proporcionados de cálculo de la exactitud.....	111
I.1.1 Participantes con cargas grandes de correo.....	111
I.1.2 Modelos desproporcionados más allá del sistema de límites	111
I.2 Recomendaciones para la aplicación de las reglas.....	111
I.2.1 Muestra no estratificada extremo-a-extremo.....	111
I.2.2 Muestra aleatoria simple estratificada	112
I.2.3 Aproximación de la distribución binomial.....	113
I.2.4 Exactitud	113
I.2.5 Aplicación de la exactitud.....	114
I.3 El tamaño de la muestra	115
I.4 Ejemplo general para un resultado nacional de un año.....	116
I.4.1 Introducción.....	116
I.4.2 Factor de diseño para una muestra extremo-a-extremo no estratificada.....	117
I.4.3 Factor de diseño para una muestra aleatoria estratificada	119
I.4.4 Cálculo de la exactitud	121
I.5 Escenarios simplificados	122
I.5.1 Generalidades	122
I.5.2 Resultados de plazo de entrega hasta el 96%.....	123
I.5.3 Muestra completamente proporcional.....	123
I.5.4 Depósito individual/punto de entrega	123
I.5.5 Punto de depósito/entrega con sólo una carta.....	124



Comprar

ANEXO J (Informativo) CAMBIOS SOBRE LA VERSIÓN 2007	
DE LA NORMA EN 13850.....	
J.1	Metodología.....
J.1.1	Exactitud del tamaño mínimo de la muestra (MSS).....
J.1.2	MSS para flujos con volúmenes pequeños de correo real.....
J.2	Regla de cálculo del plazo de entrega
J.3	Método de cálculo de la exactitud
J.3.1	Aplicabilidad mejorada
J.3.2	Sesgo reducido en el cálculo

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica métodos para la medición del plazo de entrega extremo-a-extremo para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase (SPPM) recogidos, clasificados y distribuidos por los operadores de servicio postal. La norma considera métodos que utilizan muestras representativas extremo-a-extremo de todo tipo de envío postal individual prioritario con dirección, con unos niveles definidos del plazo de entrega, extremo-a-extremo, ofrecidos al cliente.

El método normalizado de QoS ofrece un modo uniforme de medición del plazo de entrega extremo-a-extremo de los envíos postales. El uso de una medición normalizada asegurará que la medición se realizará de modo objetivo e igual para todos los operadores, de acuerdo con los requisitos de la Directiva 97/67/CE y sus enmiendas.

No es propósito de esta norma medir el funcionamiento global de los operadores postales facilitando la comparación directa entre los proveedores del servicio postal.

Esta norma europea se refiere a la medición de los servicios SPPM prestados a clientes particulares /hogares y empresas que envían correo desde los buzones de la calle, desde las oficinas de correo, o bien tienen recogida en sus oficinas. Para cubrir los flujos con cantidades de menor volumen esta norma europea incluye áreas de flexibilidad para una implementación adaptada. Por razones técnicas esta norma europea puede no resultar adecuada para la medición de volúmenes muy pequeños de correo.

El servicio extremo-a-extremo medido puede ser ofrecido por un operador o por un grupo de operadores que trabajan, tanto juntos, en la misma cadena de distribución como en cadenas paralelas de distribución. Esta norma europea no es aplicable a las mediciones de plazos de entrega extremo-a-extremo en campos de estudio con más de un operador inductor (ámbitos de multi-operadores), que requieren metodologías diferentes. El método para la medición extremo-a-extremo especificado en esta norma europea tampoco está diseñado para ofrecer resultados de partes de la cadena de distribución.

Esta norma europea no es aplicable a la medición de la distribución del plazo de entrega extremo-a-extremo de depósitos de correo masivo y correo híbrido, los cuales requieren sistemas de medición y metodologías diferentes (véase, por ejemplo, la Norma EN 14534, Medición del plazo de entrega extremo-a-extremo de correo masivo).

Esta norma europea incluye especificaciones para la auditoría y control de calidad del sistema de medición.

Esta norma europea no especifica:

- el nivel mínimo aceptable de exactitud que la autoridad reguladora nacional fijará;
- el (los) objetivo(s) que la autoridad reguladora podría fijar;
- cómo la autoridad reguladora debería determinar si se ha cumplido el (los) objetivo(s).



Comprar

2 NORMAS PARA CONSULTA

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

EN ISO 9001 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* (ISO 9001)

EN ISO 9004 *Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.* (ISO 9004)

EN ISO 19011:2011 *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.* (ISO 19011:2011)

ISO 3534-1:2006 *Estadística. Vocabulario y símbolos. Parte 1: Términos estadísticos generales y términos empleados en el cálculo de probabilidades.*

ISO 3534-2:2006 *Estadística. Vocabulario y símbolos. Parte 2: Estadística aplicada.*

ISO 3534-3:1999 *Estadística. Vocabulario y símbolos. Parte 3: Diseño de experimentos.*

ISO 10005 *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad*

ISO 10007 *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.*

ICC/ESOMAR *International Code of Marketing and Social Research Practice (revisión 1995).*