

OPINIÓN



Beatriz Galván

Presidenta

[CTN156](#)

Al servicio de la sociedad

La normalización, como todas las convenciones y leyes sociales, ayuda a facilitar la vida de las personas. Cuantas más partes interesadas intervienen en un proceso, mayor es la necesidad de llegar a un acuerdo para que se realice con éxito. Éste es el caso de los servicios postales, donde el remitente puede ser cualquier ciudadano del planeta, el transporte se realiza por muchos medios diferentes y la entrega cada vez se hace de formas más diversas.

Los servicios postales tienen más de 300 años de historia en España y han ido acompañando a la evolución de la sociedad. Ese proceso de adaptación y renovación constante ha incluido en las últimas décadas la definición de normas y estándares para procesos, maquinaria, dispositivos y buzones. Quienes participamos de este sector -fabricantes, clientes, transportistas, aduanas o prestadores del servicio postal- hemos trabajado conjuntamente para acordar la mejor manera de definirlos. Desde las medidas de los buzones hasta los mensajes de preaviso electrónico de llegada de despachos, pasando por el formato de las direcciones o el mejor método para medir la calidad de entrega de una manera fiable, los trabajos del CTN 156 han seguido la estela de sus homólogos europeo (CEN/TC 331) e internacional en el Consejo de Normalización de la Unión Postal Universal.

La normalización es un trabajo invisible pero imprescindible para prestar a la ciudadanía un servicio postal de calidad. Como dijo Lord Kelvin, *si no puedes medirlo, no puedes mejorarlo*; y en los últimos 25 años, desde la publicación del Libro Verde de los servicios postales en Europa, hemos medido de acuerdo con normas técnicas muchos aspectos del servicio postal para mejorarlo. Gracias a que UNE facilita un foro de intercambio de información entre expertos de todas las partes interesadas, la normalización en España mantiene plenamente su utilidad social.