

## CTN 156

# Servicios postales



## Redacción

La Directiva 97/67/CE, relativa a la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios, promueve la armonización de las normas técnicas aplicables al sector. Así, muchos de los documentos desarrollados por el comité europeo CEN/TC 331 se han elaborado por mandato de la Comisión Europea a CEN. Ahora está inmerso en el desarrollo de nuevos documentos sobre calidad de los servicios, interoperabilidad, servicios postales digitales, y procesos físicos y datos asociados. El CTN 156 realiza el seguimiento de los trabajos realizados por su homólogo europeo y ya cuenta con 30 normas UNE en su catálogo.

El sector postal forma parte de la vida diaria de ciudadanos, empresas y administración pública, y contribuye al desarrollo social y económico de los países. Cuando se habla de servicios postales, hay que distinguir dos grupos con características muy diferentes. En primer lugar, el sector postal tradicional que incluye principalmente el segmento de la correspondencia y los envíos no urgentes, incluyendo paquetes ligeros; esto es, envío de cartas, tarjetas postales, pequeños paquetes, publicidad directa, cartas certificadas o notificaciones administrativas. Y el segmento

de los envíos urgentes y la paquetería pesada o CEP (*Courier, Express & Parcel*), cuya oferta aglutina los envíos de mensajería y los de paquetería pesada, con compromiso de entrega en un plazo determinado.

En las últimas décadas, los servicios postales han experimentado un descenso paulatino y constante del segmento tradicional, debido a la digitalización de la sociedad y de los servicios como la facturación electrónica. Simultáneamente se aprecia un fuerte aumento de la paquetería debido al auge del comercio electrónico. Los operadores de servicios postales han tenido que hacer frente a múltiples retos, relacionados con aspectos reglamentarios, operativos y tecnológicos, aunque también se han abierto puertas a nuevas oportunidades. Ofrecer un servicio con calidad, y que responda a las necesidades de los usuarios, son factores clave para afrontar la realidad de este sector.

En Europa, la gestión de los servicios postales por empresas públicas en régimen de monopolio era el modelo dominante hasta comienzos de la década de los 90. En esa década se produce el inicio de la liberalización del sector y la publicación de varias directivas. En primer lugar, la Directiva 97/67/CE, adoptada en España por la Ley 24/1998 del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, que estableció normas armonizadoras de las legislaciones de los distintos

En esta sección se analizan en detalle los trabajos desarrollados por los **más de 200 comités técnicos de normalización**. En ellos, más de **11.000 expertos** desarrollan soluciones prácticas para casi todos los sectores de actividad. ¿Quiere conocer más sobre cómo participar?

<http://goo.gl/xilXiv>

estados miembros, consagró la prestación de un servicio postal universal y estableció las fases de desaparición del monopolio. Posteriormente, la Directiva 2002/39/CE profundizó en el proceso liberalizador reduciendo el número de servicios reservados y estableció un calendario de liberalización del mercado. Y, por último, la Directiva 2008/6/CE que determinó el 31 de diciembre de 2010 como fecha límite de la total liberalización del sector. En España, su transposición se realizó con la publicación de la Ley 43/2010 del servicio postal universal, de los derechos de

los usuarios y del mercado postal (Ley Postal), que entró en vigor el 1 de enero de 2011. Esta Ley terminó de abrir a la competencia el último segmento que restaba del antiguo monopolio, y creó la figura de la autoridad nacional de reglamentación. En España esta figura fue la Comisión Nacional del Sector Postal desde 2010 a 2013, año en que nació la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Actualmente, el servicio postal universal en nuestro país está encomendado a Correos por un plazo de 15 años, que finalizará en 2026.

### Calidad del servicio

La Asociación Española de Normalización, UNE, cuenta con el comité técnico CTN 156 *Servicios postales*, que se encarga de elaborar normas técnicas sobre la medición de la calidad del servicio, correo híbrido, identificación, codificación y características físicas del correo, datos de las direcciones y formularios. Todo ello con objeto de permitir una interoperabilidad sin fisuras de las redes postales y mejorar la calidad del servicio. La estructura del CTN 156 se apoya en su plenario, donde participan cerca de una docena de expertos de

seis entidades que representan a operadores postales (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos), Administración Pública (Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Fomento), regulador sectorial (CNMC), y empresas fabricantes de buzones (BTV y Arregui) y sobres (Tompla Sobre Exprés). Beatriz Galván se encarga de la presidencia de este comité técnico de normalización y la secretaria recae en la Asociación Española de Normalización, UNE.

El CTN 156 ha desarrollado 30 normas, todas ellas adopciones de documentos europeos. ►►

Foto: Jorge Caballero



**Nombre:** CTN 156 SERVICIOS POSTALES

**Nº de vocalías:** 6

**Nº de normas publicadas:** 30

**Relaciones internacionales:**

CEN

- CEN/TC 331 *Servicios postales*

**Presidenta:** Beatriz Galván  
Coordinadora de Relaciones con la Unión Europea  
Correos (Grupo Sepi)

**Secretaría:** Natalia Ortiz de Zárate  
Asociación Española  
de Normalización, UNE

## Norma + destacada

### UNE-EN 13850:2013

Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase

► De todas, destaca la UNE-EN 13850:2013 *Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase*. Y es que, la CNMC realiza anualmente el control y medición de las prestaciones del servicio postal universal usando como herramienta la UNE-EN 13850. Además, el comité está trabajando en la actualidad en el desarrollo de otros proyectos relativos a la calidad de los servicios postales, marcas de franqueo digital y modelos de las direcciones postales internacionales.

Asimismo, el CTN 156 realiza el seguimiento de la actividad de su comité homólogo europeo, el CEN/TC 331 *Servicios postales*. Según el último *Business Plan* de este comité, el sector postal representa cerca de 91 mil millones de euros de ingresos y cuenta con 1,2 millones de profesionales empleados. Y pone de manifiesto, en línea con lo expuesto anteriormente, que el mercado del correo está experimentando una fuerte transformación estructural que se traduce en la disminución del número de cartas debido a la digitalización. Esta tendencia está cambiando el equilibrio en casi todas las organizaciones del sector, que se enfrentan a un nuevo escenario donde cualquier actividad está vinculada directamente

con el entorno digital. Por ello, la estrategia del CEN/TC 331 para elaborar normas técnicas en este ámbito debe estar en línea con la tendencia del mercado y las necesidades de todas las partes interesadas. Así, el proceso de estandarización tendrá en cuenta a los clientes finales, principalmente ciudadanos y pymes; y el coste de la implementación de las normas técnicas. Además, los nuevos proyectos deberán desarrollarse con agilidad mediante ensayos secuenciales y evaluación continua. Por último se establecerá un plan de comunicación basado en las herramientas digitales (sitio web, boletines informativos) complementado con algunas reuniones específicas para países o temas específicos.

El CEN/TC 331 lo integran cuatro grupos de trabajo. El WG 1 *Customers, products and services* está centrado en la medición de la satisfacción de las expectativas de los clientes sobre los productos y servicios postales. Este grupo de trabajo se encarga de definir la calidad de los servicios, incluyendo aspectos como el tiempo de entrega de los envíos o los procedimientos de gestión de respuestas a consultas de clientes. Su objetivo es el desarrollo de herramientas útiles que ayuden a mejorar la calidad de los servicios, mejoren la confianza del cliente y ayuden al diálogo entre los órganos de gobierno y los operadores postales, con el fin de mejorar la eficiencia del mercado postal en el ámbito europeo. Por su parte, el WG 2 *New digital postal services* se centra en nuevos servicios digitales, como el correo híbrido o la identificación electrónica, con el fin de apoyar el desarrollo de nuevos mercados digitales relacionados con los intercambios postales físicos, aunque incorpora dos



nuevas tareas relacionadas con el correo transfronterizo y la interconexión de redes. El WG 3 *Physical processing chain and associated data* trabaja en el intercambio de información, equipamiento técnico de correo, procesamiento de paquetería y clasificación de envíos, para mejorar la eficiencia de toda la cadena de procesamiento de punto a punto, incluyendo aspectos como la clasificación o los controles de seguridad. Por último, el WG 5 *Equipment of end*

*receivers* focaliza su labor en los equipamientos (*hardware interfaces*) entre los operadores de entrega y recogida, y los clientes (como buzones postales, buzones de paquetería, tanto individuales como colectivos).

### Normas elaboradas por mandato

La normalización en el sector postal se ha identificado como una prioridad en el Programa Anual de Normalización de la Unión Europea, subrayando la





necesidad de una mejora de la interoperabilidad en la entrega de paquetería. Asimismo la Comunicación de la Comisión *Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa* de 2015 recalca la necesidad de mejorar la calidad y el acceso al mercado de la paquetería transfronteriza, con el fin de facilitar el comercio electrónico y crear un mercado único digital para Europa.

La mayoría de los estándares adoptados por el Comité Europeo de Normalización (CEN) están sujetos a implementación voluntaria. La Directiva 97/67/CE recomienda continuar con la armonización de normas técnicas europeas. Por ejemplo, los países de la Unión Europea deben garantizar que la calidad del servicio se mida en condiciones estandarizadas. En el caso de España, esta medición la realiza la CNMC según la UNE-EN 13850, como se ha explicado anteriormente.

Muchas de las normas elaboradas por el CEN/TC 331 son el resultado de un mandato de la Comisión Europea a CEN. Sobre la base de los progresos logrados en el primer mandato (M/240) para los servicios postales, la

Comisión elaboró un nuevo mandato para CEN (M/312) en 2001 y se emitió un tercero en 2008 (M/428). Este último permite que se continúe la armonización europea de las normas técnicas para los servicios postales, tal como exige la Directiva 97/67/CE.

En 2016 se ha emitido un cuarto mandato, el M/548, vigente en la actualidad. En respuesta, el CEN/TC 331 ha desarrollado un amplio programa de trabajo que incluye no sólo la revisión y modificación de normas ya publicadas, sino también el desarrollo de nuevos documentos normativos en calidad de los servicios, interoperabilidad, servicios postales digitales, e intercambio electrónico de datos con fines operativos, fiscales y de seguridad.

Por último, el CEN/TC 331 también tiene en cuenta las medidas adoptadas en el ámbito internacional. Para ello trabaja en colaboración con la Unión Postal Universal (UPU); y es que CEN utiliza muchos de los documentos elaborados por UPU como base para futuras normas europeas EN, en virtud de un Memorandum de Entendimiento (MoU) en vigor desde 2001. ▀

## OPINIÓN



**Beatriz Galván**

Presidenta  
CTN 156

## 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.