



Correos supera la calidad exigida para el Servicio Postal Universal en el primer trimestre de 2022

- El 94,96% de las cartas ordinarias y el 93,33% de las cartas certificadas se entregaron en tres días o menos, por encima del objetivo del 93% previsto en el Plan de Prestación
- El 89,62% de los envíos de “Paquete Azul” se entregó en el plazo de tres días o menos desde su depósito, lo que supera en más de 9 puntos el objetivo del 80% fijado en la normativa
- El Servicio Postal Universal (SPU) incluye las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos nacionales y transfronterizos de cartas y postales de hasta 2 kg. y de paquetes postales de hasta 20 kg. de peso

Madrid, 20 de abril de 2022.- Correos ha mejorado los índices de calidad de los productos incluidos en Servicio Postal Universal (SPU) en el primer trimestre de 2022, superando las exigencias legales establecidas en la normativa.

En concreto, el **94,96% de las cartas ordinarias se entregó en tres días o menos** desde su depósito, mejorando en casi dos puntos el objetivo del 93% fijado en el Plan de Prestación del SPU. Este índice fue del 94,92% en el mes de enero, del 96,46% en el mes de febrero y del 93,53% en el mes de marzo.

Respecto a los niveles de calidad de las **cartas certificadas**, el **93,33% se entregó en tres días o menos**, por encima del objetivo del 93% exigido en la normativa. Este índice ha ido mejorando mes a mes, con un 92,38% en enero, un 93,71% en febrero y alcanzando un 93,80% en el mes de marzo.

En cuanto a la entrega del denominado **“Paquete Azul”**, que incluye los paquetes postales de hasta 20 kg. de peso a destinos nacionales y Andorra, el **89,62% de los envíos se entregó en tres días o menos durante el primer trimestre del año**, mejorando en **9,62 puntos el objetivo legal establecido** en el 80%. Es destacable la mejora registrada en este producto en el cómputo mensual, puesto que ha pasado del 85,07% de enero al 88,92% en febrero y a un notable **94,85% en el mes de marzo**.

Correos es el operador designado por el Estado para la prestación del SPU, que garantiza el acceso a los servicios postales a toda la ciudadanía en condiciones de equidad, accesibilidad, asequibilidad y no discriminación que establece la Ley





43/2019 del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal. El SPU incluye las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos nacionales y transfronterizos de cartas y postales de hasta 2 kg. y de paquetes postales de hasta 20 kg. de peso, incluyendo los servicios de certificado y valor declarado accesorios a los citados envíos.

Metodología contrastada con normativa europea

Para medir la calidad de sus servicios, Correos se atiene a los estándares de medición fijados en la normativa europea y, según destacan los informes de las auditorías a las que se somete Correos, la calidad de la información generada es muy alta.

En el caso de la carta ordinaria nacional, la metodología se basa en la utilización de “cartas test” que envía un panel de particulares y empresas y permiten medir el tiempo que transcurre desde el depósito de la carta en buzón u oficina, hasta su entrega al destinatario. Este sistema se atiene a las exigencias que impone la norma europea UNE-EN 13850:2020.

En cuanto al “Paquete Azul”, puesto que se trata de envíos registrados, la medición abarca desde el registro de la admisión del envío en los sistemas de Correos hasta el registro de su entrega al destinatario. Esta metodología también se atiene a la normativa europea (UNE-EN 13850) relativa a la medición del plazo de entrega de paquetes mediante el uso de sistemas de seguimiento y localización.

Correos continúa trabajando diariamente para mejorar la calidad de sus servicios y ofrecer el mejor servicio postal y de paquetería a todos los ciudadanos.

Síguenos en:



Acerca de Correos:

CORREOS nace hace más de 300 años y, tras una continua adaptación al mercado, hoy es el operador líder del sector en España. Actualmente, la estrategia de la compañía está centrada en la internacionalización, la sostenibilidad y la transformación digital. Con cerca de 51.000 profesionales, la empresa presta servicio a la ciudadanía a través de su red de 2.370 oficinas, distribuyendo cerca de 7,5 millones de envíos diarios. El Grupo Correos cuenta con 3 filiales: Correos Express dedicada a la paquetería urgente, Nexea especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas de las empresas y Correos Telecom encargada de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación. Perteneciente al Grupo SEPI, forma parte de un holding empresarial que abarca un total de 15 empresas públicas.