

Guía de panelistas

Recepción y registro de las cartas de prueba

¡Hola!

Gracias por tu participación en nuestro estudio como panelista destinatario y/o remitente.

El objetivo del estudio es medir la calidad del servicio prestado por Correos, es decir, la proporción de envíos que Correos entrega a tiempo. Los resultados del estudio permiten a Correos mejorar el servicio que presta a hogares, empresas y comunidades de toda España.

Medimos la calidad del servicio de Correos mediante cartas de prueba, enviadas y recibidas por panelistas como tú. Como panelista, tu trabajo consiste en enviar y/o recibir cartas de prueba y registrarlas cuando lo hayas hecho, para que podamos calcular el tiempo que tarda Correos en entregar tus envíos.

[Esta guía explica paso a paso qué hacer cuando se reciben cartas de prueba y cómo registrarlas.](#)

Te recomendamos descargar este PDF para acceder a él fácilmente.

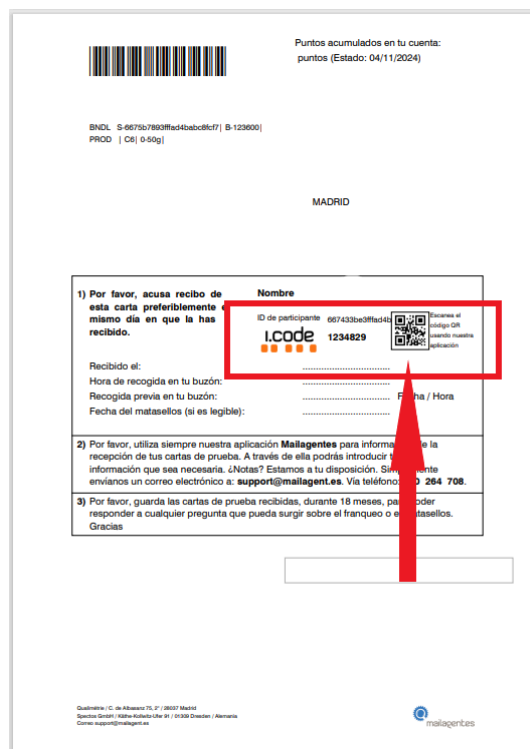
Información general

- La recepción de las cartas de prueba debe de registrarse a diario, de lunes a viernes.
- También es importante que compruebes tu buzón **todos los días** de lunes a viernes a partir de las 18:00. Recuerda que las entregas pueden realizarse hasta última hora de la tarde.
- Recibirás diferentes formatos de cartas de prueba, incluidas cartas pequeñas y grandes.
- Tu tarea consiste en registrar de forma precisa la fecha de recepción de estas cartas de prueba a través de la aplicación Mailagentes.
- Recuerda que **nunca** debes revelar a los empleados de Correos que estás participando en este estudio.

Los siguientes pasos explican el proceso y tus tareas.

1.

Abre la aplicación y escanea el código QR de tu carta de prueba o introduce el i.code manualmente tras hacer clic en «Continuar»:



Puntos acumulados en tu cuenta:
puntos (Estado: 04/11/2024)

BNDL: S-6675b7869ffad4babc8cf7 | B-123000
PRDD | C6 | 0-90g

MADRID

1) Por favor, acusa recibo de esta carta preferiblemente el mismo día en que la has recibido.

Nombre

ID de participante: 667433bc3ffad4babc8cf7

i.CODE 1234829

Escanea el código QR para introducir la información

Recibido el:

Hora de recogida en tu buzón: Hora / Hora

Recogida previa en tu buzón:

Fecha del matasellos (si es legible):

2) Por favor, utiliza siempre nuestra aplicación **Mailagentes** para informarnos de la recepción de tus cartas de prueba. A través de ella podrás introducir la información que sea necesaria. ¿Notas? Estamos a tu disposición. Si necesitas enviarnos un correo electrónico a: **support@mailagent.es**. Via teléfono al **902 264 708**.

3) Por favor, guarda las cartas de prueba recibidas, durante 18 meses, para poder responder a cualquier pregunta que pueda surgir sobre el franqueo o los matasellos. Gracias

Qualimétrie | C. de Albasanz 75, 2º | 28037 Madrid
Spectos GmbH | Käthe-Kollwitz-Ufer 91 | 01309 Dresden | Alemania
Correo: support@mailagent.es

mailagentes



Atención: La aplicación Mailagent.es nunca te pedirá que descargues una aplicación de escaneo externa, ¡utiliza la cámara de tu teléfono móvil!

2.

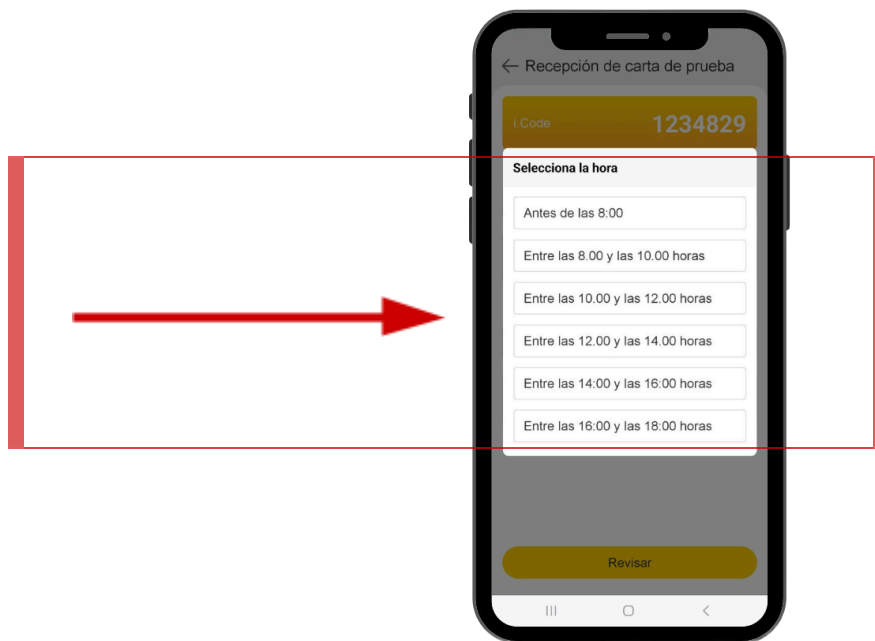
Introduce la **fecha de recepción de cada** carta de prueba cuando la recibas:



* Recuerda que las imágenes pueden variar debido a las actualizaciones periódicas de la aplicación.

3.

Introduce la hora de recepción de cada carta. En este caso puedes indicarla con una aproximación de dos horas:



* Recuerda que las imágenes pueden variar debido a las actualizaciones periódicas de la aplicación.

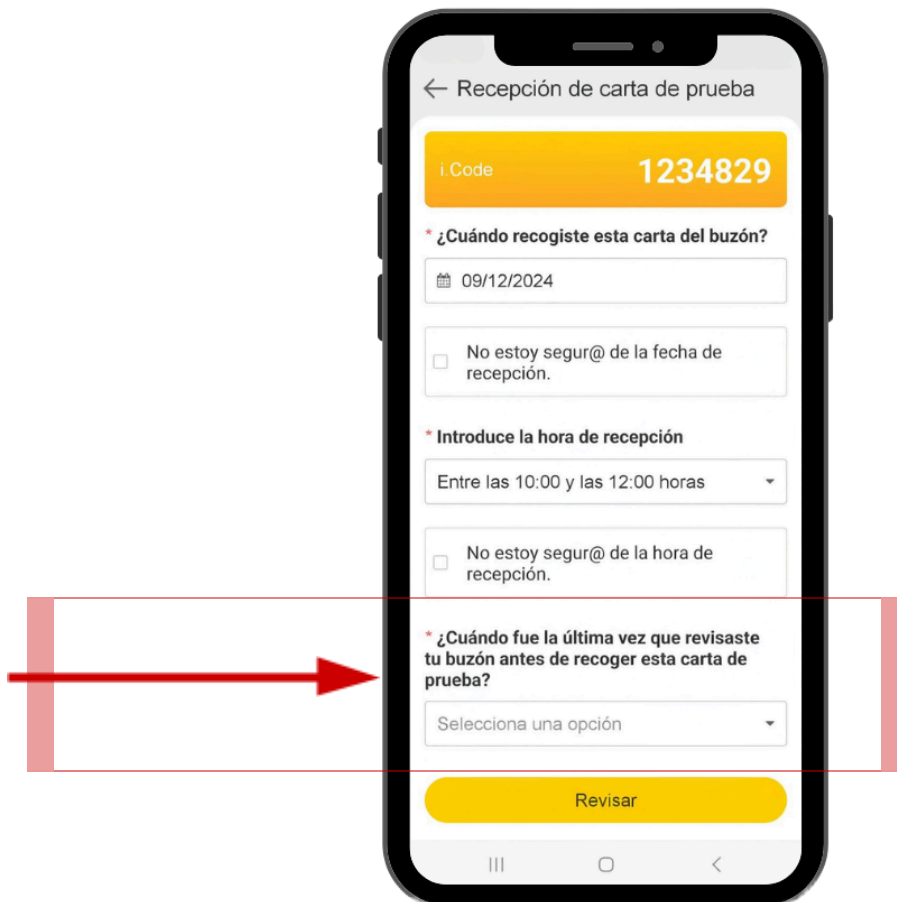
Si no sabes a qué hora recibiste una carta, indica «no lo sé».



Atención: no hagas nunca suposiciones sobre la fecha de recepción. Si no estás seguro de cuándo ha llegado una carta, debes seleccionar «no lo sé» en la fecha de recepción.

4.

También necesitaremos que nos indiques cuando **revisaste tu buzón por última vez** antes de encontrarte la carta:



← Recepción de carta de prueba

i. Code **1234829**

* ¿Cuándo recogiste esta carta del buzón?

📅 09/12/2024

No estoy segur@ de la fecha de recepción.

* Introduce la hora de recepción

Entre las 10:00 y las 12:00 horas ▼

No estoy segur@ de la hora de recepción.

* ¿Cuándo fue la última vez que revisaste tu buzón antes de recoger esta carta de prueba?

Selecciona una opción ▼

Revisar

Por favor, no hagas suposiciones **sobre la fecha y la hora** de la última revisión del buzón. Si no estás seguro, indícanos simplemente **"no estoy seguro"**.

Selecciona una opción:

The image shows a smartphone screen with a survey form titled "Recepción de carta de prueba". The form includes a code field with the value "1234829", a date field set to "09/12/2024", and a question: "* ¿Cuándo recogiste esta carta del buzón?". Below this question are three radio button options: "El día anterior después de las 18h", "El mismo día que llegó la carta, pero unas horas antes", and "En otro momento". There is also an unchecked checkbox for "No estoy segura de la hora de recepción.". A second question asks: "* ¿Cuándo fue la última vez que revisaste tu buzón antes de recoger esta carta de prueba?". Below this is a dropdown menu with the text "Selecciona una opción". At the bottom of the form is a yellow "Revisar" button. The phone's status bar at the top shows the time "14:00" and battery level "95%".

5.

Indica si la carta de prueba tiene un matasellos:

14:00 95%

← Recepción de carta de prueba

No estoy segur@ de la fecha de recepción.

*** Introduce la hora de recepción**

Entre las 10:00 y las 12:00 horas

No estoy segur@ de la hora de recepción.

*** ¿Cuándo fue la última vez que revisaste tu buzón antes de recoger esta carta de prueba?**

El día anterior después de las 18h

*** ¿Tiene la carta un matasellos?**

Sí

No

Revisar

6.

Indica si se puede leer la fecha del matasellos:

14:00 95%

← Recepción de carta de prueba

Entre las 10:00 y las 12:00 horas

No estoy segur@ de la hora de recepción.

* ¿Cuándo fue la última vez que revisaste tu buzón antes de recoger esta carta de prueba?

El día anterior después de las 18h

* ¿Tiene la carta un matasellos?

✓ Sí

× No

* ¿Se puede leer la fecha del matasellos?

✓ Sí

× No

Revisar

7.

Introduce la fecha del matasellos y confirma si se puede leer el código de color naranja del sobre:

14:01 95%

← Recepción de carta de prueba

* ¿Tiene la carta un matasellos?

✓ Sí

✗ No

* ¿Se puede leer la fecha del matasellos?

✓ Sí

✗ No

* Por favor indícanos la fecha en ese sello.

📅 08/12/2024

* ¿Puedes leer el código de color naranja del sobre?

✓ Sí

✗ No

Revisar

The image shows a smartphone screen with a survey form. A red box highlights the date field (08/12/2024) and the question '¿Puedes leer el código de color naranja del sobre?'. A red arrow points to the 'Sí' option for this question.

8.
Introduce el código naranja y haz una foto del sobre:

14:02 94%

← Recepción de carta de prueba

✓ Si

✗ No

* Por favor indícanos la fecha en ese sello.

08/12/2024

* ¿Puedes leer el código de color naranja del sobre?

✓ Sí

✗ No

* Introduce el código naranja

00000000

* Por favor haz una foto del sobre

Revisar

Gracias por contribuir a mejorar el servicio que Correos presta a hogares, empresas y comunidades.