

## Guía de panelistas

### Recepción del paquete de remitente

¡Hola!

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

El objetivo del estudio es medir la «Calidad del Servicio» de Correos, es decir, el porcentaje de envíos que Correos entrega a tiempo, según unos objetivos predefinidos. Los resultados del estudio permiten a Correos conocer y mejorar la calidad del servicio que presta a hogares, empresas y comunidades de toda España.

Esta guía te explica paso a paso qué hacer cuando recibes un paquete como remitente.

Te recomendamos descargar este PDF para acceder a él fácilmente.

#### Información general

- Recibirás las cartas de prueba que debes enviar dentro de un paquete de remitente, que consistirá en un sobre grande que contiene cartas de prueba.
- Mientras participes en el estudio, deberás revisar tu buzón **todos los días, de lunes a viernes**.
- Cuando recibas un paquete, tu tarea consistirá en registrar de forma precisa la fecha de dicha recepción a través de la aplicación Mailagentes.
- Recuerda que **nunca** debes revelar a los empleados de Correos que estás participando en este estudio.

## ¿Qué tienes que hacer después de recibir tu paquete?

### 1.

Al abrir tu paquete encontrarás tu **protocolo de envío** personal con la información de los lotes a enviar durante la semana:

PROTOCOLO DE ENVÍO	
 Escanea el código QR usando nuestra aplicación	
<b>Proyecto</b>	
<b>Periodo de envío</b>	Del 17.05.2024 al 18.05.2024
<b>Recepción del paquete de cartas de prueba</b>	Acusa recibo de este paquete de cartas de prueba indicando la fecha de recepción así como el ID del paquete el mismo día que lo recibas, a través de nuestra aplicación. <b>ID del paquete: 35846</b> <b>Recibido el:</b> _____
<b>Envío de un lote</b>	Confirma el envío de las cartas de prueba el mismo día del envío, indicando la fecha y hora del envío, así como la dirección de envío según el modo <sup>1</sup> , a través de nuestra aplicación: <b>Mailagentes</b> .
<b>¿Problemas? ¿Notas?</b>	Estamos a tu disposición. Simplemente envíanos un correo electrónico a: <b>support@mailagent.es</b> . Vía teléfono: <b>900 264 708</b> .

OBJETIVO				EJECUCIÓN				
Sem.	Lote-ID	Fecha de envío	Numero de cartas	Fecha de envío	Hora del envío	Numero de cartas	Dirección de envío <small>(Calle y número, código postal y localidad)</small>	Modo de envío <sup>1</sup>
20/	533421	Viernes 17.05.2024	3		:			
2024	533422	Sábado 18.05.2024	3		:			

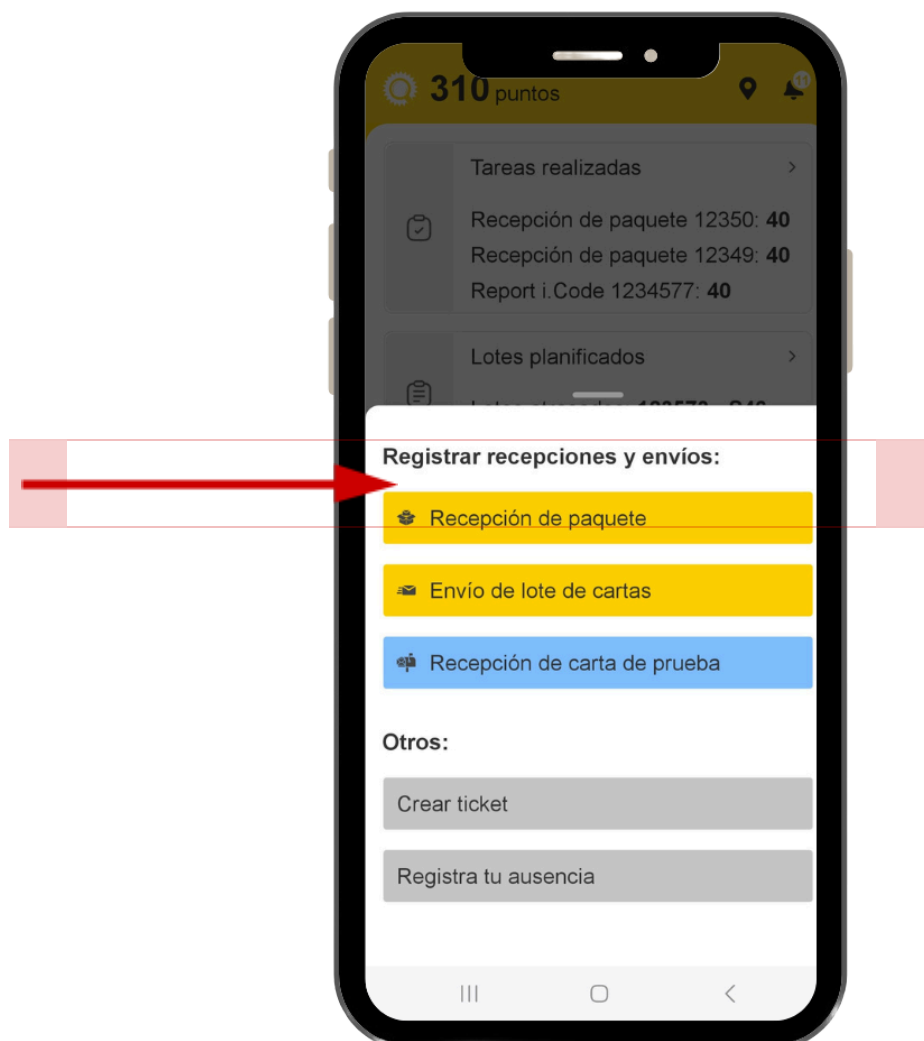
Si por alguna razón no puedes enviar un lote de cartas en el día programado, envíalo en un día que no tengas más cartas que enviar o bien ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a buscar una nueva fecha de envío.

- Cualquier remitente particular puede enviar un máximo de 4 cartas por día.
- Cualquier remitente empresa puede enviar un máximo de 10 cartas por día.

Atentamente  
Tu equipo de Mailagent.es

\* Ten en cuenta que esta imagen es ilustrativa y pueden producirse variaciones.

Registra la recepción del paquete a través de la aplicación Mailagentes. En la sección “Registrar” selecciona ‘Recepción de paquete’:



\* Ten en cuenta que se trata de un ejemplo y que pueden producirse variaciones.

**2. Compara el número de cartas a enviar con el número que figura en el protocolo de envío.**

Tu protocolo de envío muestra cuántas cartas de prueba se incluyen en cada lote de cartas, las fechas en las que debes enviarlos y el método de envío que debes de utilizar (es decir, oficina de Correos o buzón), junto con un número de identificación único para cada lote de cartas:

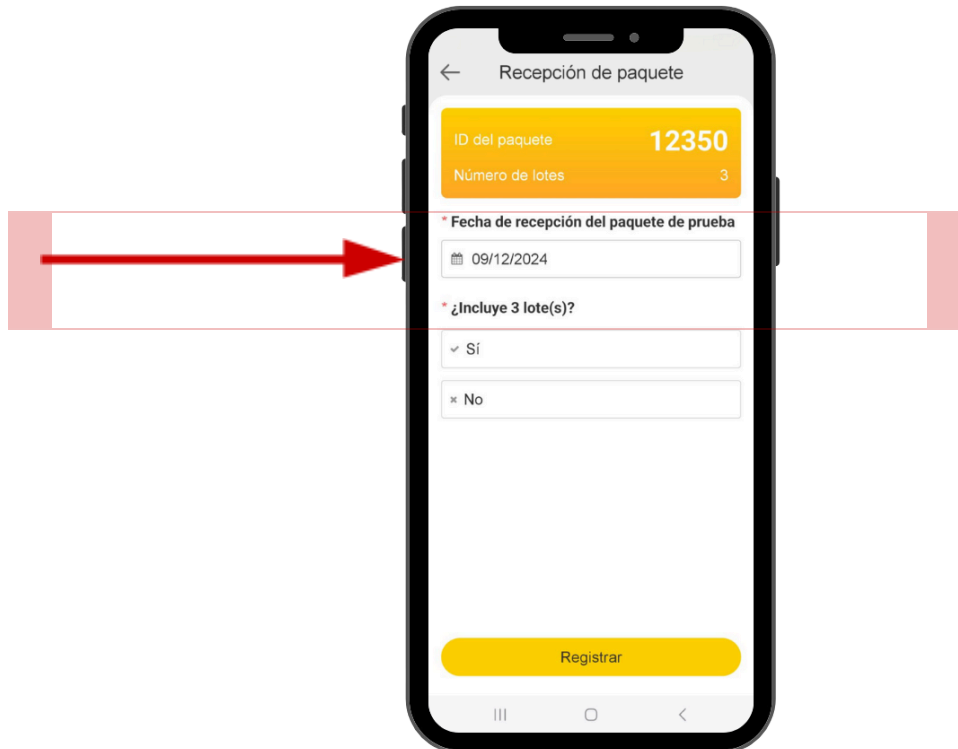
OBJETIVO				EJECUCIÓN				
Sem.	Lote-ID	Fecha de envío	Numero de cartas	Fecha de envío	Hora del envío	Numero de cartas	Dirección de envío <small>(Calle y número, código postal y localidad)</small>	Modo de envío <sup>1</sup>
20/ 2024	533421	Viernes 17.05.2024	3		:			
	533422	Sábado 18.05.2024	3		:			

\* Ten en cuenta que se trata de un ejemplo y que pueden producirse variaciones.

**3. Registra la recepción del paquete a través de la app Mailagentes escaneando el código QR del protocolo de envío:**

PROTOCOLO DE ENVÍO	
<b>Proyecto</b>	
<b>Periodo de envío</b>	Del 17.05.2024 al 18.05.2024
<b>Recepción del paquete de cartas de prueba</b>	Acusa recibo de este paquete de cartas de prueba indicando la fecha de recepción así como el ID del paquete el mismo día que lo recibas, a través de nuestra aplicación. <b>ID del paquete: 35846</b> <b>Recibido el:</b> _____
<b>Envío de un lote</b>	Confirma el envío de las cartas de prueba el mismo día del envío, indicando la fecha y hora del envío, así como la dirección de envío según el modo <sup>1</sup> , a través de nuestra aplicación: <b>Mailagentes</b> .

4. Introduce la fecha de recepción y confírmala:



\* Ten en cuenta que las imágenes pueden variar debido a las actualizaciones periódicas de la aplicación.



**¿Qué debes hacer si no se te ha podido entregar un paquete de remitente porque no estabas para recibirlo?**

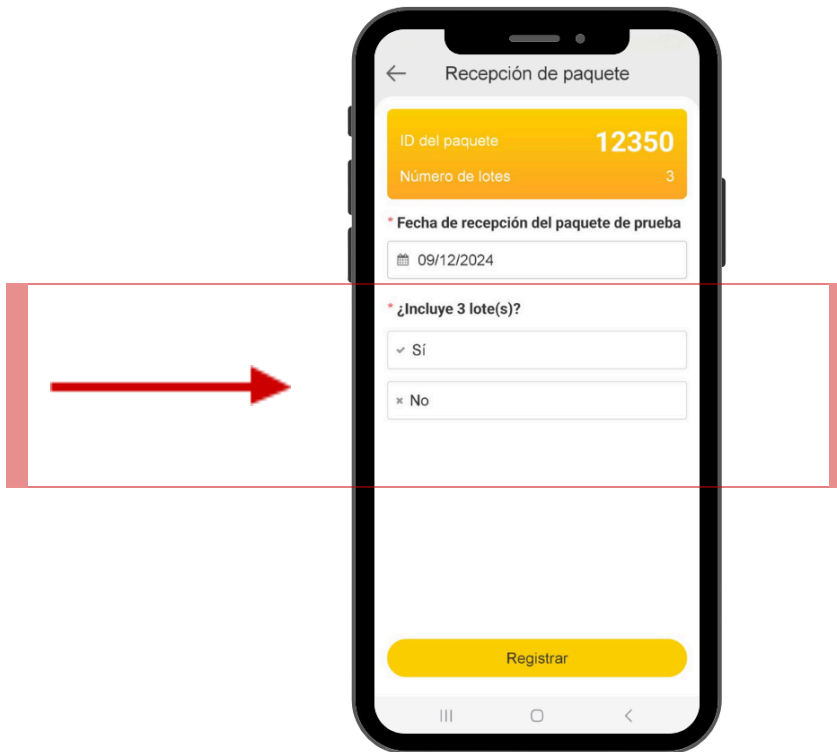
En este caso, Correos depositará un aviso en tu buzón.



**Nunca** hagas suposiciones sobre la fecha de recepción.

Si no estás seguro de la fecha real de entrega de un paquete, debes registrar «no lo sé» en la fecha de recepción.

5. Compara el número de lotes que debe incluir el paquete con el número que has recibido. Si hay desviaciones, anótalo:



\* Ten en cuenta que las imágenes pueden variar debido a las actualizaciones periódicas de la aplicación.

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