Cómo funcionan los puntos, las comprobaciones antifraude, la revisión humana y el recurso

Versión 0.10.1, de 13 de noviembre de 2026
mercamap.com/legal/archive/algorithm-transparency/0.10.1

Esta página es pública y forma parte de las condiciones de participación de los mapeadores (condiciones para mapeadores (https://mercamap.com/legal/mapper-terms)). La publicamos de forma voluntaria siguiendo el contenido informativo del Capítulo III de la Directiva (UE) 2024/2831 y del art. 14 del Reglamento (UE) 2022/2065, aunque a nuestro juicio la plataforma no está incluida en el ámbito de la Directiva (véase análisis laboral interno).

1. Qué se paga y qué no

Los puntos compensan la **participación en la recogida de datos**. Se calculan **exclusivamente** a partir de dos resultados de datos:

- **Ubicaciones de producto confirmadas**: un producto identificado en una sección concreta de un pasillo (o en una zona como frutería o panadería) con confianza suficiente.
- **Cobertura**: la parte de la tienda que la sesión ha permitido mapear o volver a confirmar, también la de las categorías que pide el bonus de una tienda (punto 2).

No influyen en los puntos: el número de fotogramas subidos, la nitidez o «calidad» de las imágenes, la velocidad al caminar, el recorrido que hagas, el tiempo empleado, la hora del día ni ninguna característica de la persona. La aplicación muestra una puntuación de calidad (0–100) que sirve para priorizar la revisión y darte indicaciones sobre tus fotogramas; **no** determina la recompensa.

2. Tabla pública de recompensas

1 punto = 0,01 €. La tabla vigente se muestra en la aplicación antes de iniciar cada sesión.

Resultado: Nueva ubicación de producto confirmada (producto que no constaba en esa sección)
Puntos: 2 puntos

Resultado: Reconfirmación de una ubicación ya conocida
Puntos: 0,3 puntos

Resultado: Primera tienda completa (>= 80 % de los pasillos cubiertos; solo la primera persona que la complete, una vez que una persona revisora confirma que el mapa cubre toda la tienda)
Puntos: 1.500 puntos, dentro del tope de 1.500 puntos por sesión: la sesión que completa la tienda recibe como máximo 15 € en total, bonus incluido

Resultado: Bonus de tienda (cuando una tienda tiene una oferta abierta: solo el primer recorrido aceptado que empezó mientras estaba abierta y cubre las categorías que indica)
Puntos: 500 puntos, fuera del tope por sesión y del tope mensual de la tienda, y dentro de los topes por persona del mes y del año

Resultado: Multiplicador por tienda (demanda y cambio probable)
Puntos: Multiplica los puntos de las ubicaciones nuevas y reconfirmadas; se muestra públicamente en la ficha de cada tienda, con sus motivos, es el mismo para todas las personas y nunca se personaliza

Antes de iniciar una sesión en una tienda ya mapeada, la aplicación avisa: «Tienda ya mapeada: recompensa reducida.»

En la ficha de cada tienda que aún no está completa, las personas adultas ven el mismo aviso público: el

porcentaje de pasillos cubiertos y el bonus por completarla, en euros y con las cifras de esta tabla (nunca un máximo mensual), con un enlace a estas condiciones. El bonus indicado es lo que aún permite el tope mensual de la tienda. No se envía a nadie ni se personaliza, y no aparece en tiendas donde no se puede mapear ni cuando el tope mensual de la tienda se ha agotado.

En la lista de tiendas (cercanas, por nombre y al elegir dónde mapear), las personas adultas ven además la misma línea pública para cada tienda: el porcentaje de pasillos cubiertos y si mapearla da puntos. Es decir, puntos por producto, más el bonus por completarla mientras nadie lo haya recibido; ningún punto hasta el día 1 del mes siguiente cuando se ha agotado el tope mensual de la tienda (entre todas las personas mapeadoras); o que la tienda no se puede mapear. Se calcula con las cifras públicas de cada tienda y esta tabla, es igual para todo el mundo y nunca se personaliza. La lista sigue ordenada por distancia o por nombre, nunca por lo que paga cada tienda.

Bonus de tienda. Una tienda puede tener durante una o varias semanas un bonus de tienda porque una empresa nos pidió una comprobación de ella. La oferta no nombra a la empresa, sus marcas ni sus productos y es la misma para todo el mundo: la ve en la app quien ha aceptado las condiciones para mapeadores (la lista pública de tiendas no la muestra), en la ficha y en la línea de la tienda, con su importe, hasta qué día está abierta y las categorías que hay que cubrir, y en «Bonus cerca», por distancia. Nadie la acepta, la reserva ni la recibe asignada, y no hacerle caso no tiene ninguna consecuencia. La cobra el **primer** recorrido aceptado que empezó mientras estaba abierta y cubre cada categoría: de las secciones y zonas del mapa de la tienda que tienen esa categoría, fotografía productos en al menos la mitad (redondeando hacia arriba). Si ese recorrido se rechaza después, el bonus se retira y la oferta vuelve a estar abierta. No la cobra el recorrido de una persona que pertenece a la empresa que pidió la comprobación (es miembro de su cuenta al empezar el recorrido o cuando se calcula el bonus): ese recorrido conserva sus puntos, la oferta sigue abierta y la app se lo indica a esa persona en la línea de la tienda. La empresa nunca sabe quién hizo el recorrido, y su comprobación solo le dice que se hizo y en qué semana, cuando esa semana ha terminado; cuando publiquemos los recorridos al procesarse, los datos de la tienda le llegarán antes y podrá deducir el día y la hora aproximada, salvo que quien hizo el recorrido elija que sus recorridos esperen al cierre de la semana (condiciones para mapeadores, cláusula 10.9). Quien lo pida en la app recibe los lunes, como mucho una vez por semana, un aviso con cuántas tiendas tienen un bonus esa semana en las provincias que elija, sin nombrar ninguna tienda, importe ni fecha.

Topes: 1.500 puntos por sesión; 4.000 puntos por tienda y mes (8.000 en las tiendas cuyo mapa tiene más de 12 pasillos y 12.000 en las tiendas de un panel semanal; el tope de cada tienda se muestra en su ficha y es el mismo para todas las personas); 10.000 puntos por persona y mes (100 €); 60.000 puntos por persona y año natural (600 €). Existe además un presupuesto mensual global: las sesiones aceptadas cuando el presupuesto del mes se ha agotado aparecen en la aplicación como «Aceptado, a la espera de presupuesto» y se financian por orden en los meses siguientes. El bonus de tienda cuenta en los topes por persona del mes y del año, pero no en el tope por sesión ni en el tope mensual de la tienda. Los meses y los años de estos topes y del presupuesto se cuentan en tiempo universal coordinado (UTC): empiezan el día 1 a la 1:00, hora peninsular, o a las 2:00 en horario de verano.

El **multiplicador por tienda** que ves en la ficha funciona así:

- **Qué mira.** Se calcula cada noche solo con datos públicos de la tienda: si hay empresas suscritas a los datos de su cadena y provincia (nunca una marca concreta) o si MercaMap está poniendo al día esa cadena en esa provincia, cuántas semanas hace de la última visita aceptada, cuántos productos tiene ubicados su mapa y cuántos pasillos cubre, con qué frecuencia cambiaron sus estanterías entre recorridos anteriores, en ella y en las demás tiendas de su cadena en su provincia, y si han terminado las promociones que leyó su último recorrido. Nunca usa nada de quien recorre las tiendas ni nada que registre una empresa.
- **Cómo sube.** Va de ×1 a un máximo de ×10. Una tienda con suscripción y mapa completo (al menos el

80 % de los pasillos) recibe una base pensada para que una visita completa pague hasta unos 8,50 € en reconfirmaciones; en los mapas con pocos productos, el máximo de ×10 hace que pague menos. A esa base se suma un punto por cada semana que pase desde su plazo (una semana en las tiendas de panel, cuatro en el resto), hasta cuatro puntos. Esos puntos pueden llegar antes donde es probable que hayan cambiado productos o precios desde el último recorrido: uno cuando esa probabilidad llega al 35 %, dos al 50 %, tres al 65 % y cuatro al 80 %, y la tienda recibe los que sean más, los de las semanas o los del cambio probable, nunca más de cuatro ni menos de los que darían las semanas. Esto solo ocurre cuando la regla que calcula esa probabilidad ha demostrado que acierta más que contar las semanas, y una persona del equipo revisa cada semana la lista de tiendas que suben antes y la aprueba o no; sin su aprobación, y pasado el martes siguiente a su semana, se aplica solo la regla de las semanas. Sin suscripción o con el mapa incompleto, se queda en ×1.

- **Qué es el panel semanal.** Una tienda está en el panel semanal cuando MercaMap la incluye en su propio panel o cuando hay empresas que siguen su cadena y provincia semana a semana. El panel de una empresa solo nombra cadenas y provincias, nunca una tienda; si una empresa quiere un recorrido nuevo de una tienda concreta, pide una comprobación a demanda, que se publica como un bonus de tienda (más arriba), nunca como un encargo a nadie.
- **Las cadenas que pone al día MercaMap.** Por iniciativa propia, MercaMap puede poner al día hasta diez cadenas en una provincia a la vez, cada una durante ocho semanas como máximo: sus tiendas suben como las que siguen empresas, con su propio motivo («MercaMap está poniendo al día esta cadena en esta provincia»), y nunca llevan el nombre de una empresa ni responden a su petición.
- **La comprobación.** En algunas cadenas y provincias, elegidas al azar cada trimestre, se aplica ocho semanas la regla anterior, la de las semanas, a todas sus tiendas por igual, para comprobar si la nueva funciona.
- **Qué no hace nunca.** La ficha muestra el multiplicador con sus motivos: que hay empresas que siguen la tienda o que MercaMap la está poniendo al día, las semanas sin recorrido y, cuando sube antes, el cambio probable. Es igual para todas las personas, no ordena las listas (siguen por distancia) y nunca señala a nadie una tienda.

No hay sorteos, concursos, rachas, clasificaciones con premio ni «mejor mapeador». Nadie recibe tarifas distintas a las de esta tabla.

3. Cómo se calcula (paso a paso)

1. **Subida.** Tu teléfono sube fotogramas ya pixelados y la telemetría de movimiento y recorrido (pasos, giros y la posición del teléfono en la tienda respecto al inicio de la sesión, calculada en el propio teléfono con realidad aumentada o, sin ella, con los sensores de movimiento). El servidor comprueba cada fichero (formato, tamaño, huella digital) antes de analizarlo.
2. **Análisis de imagen.** Un modelo de visión describe cada fotograma que lee (todos salvo los que se apartan al preparar su lectura, por borrosos o por casi iguales a otro): texto de los carteles de pasillo, tipo de escena, lado de la estantería y hasta 25 productos por imagen (marca, nombre, variante, tamaño, precio si es legible, y la categoría de cada producto). El modelo solo recibe las imágenes, nunca la telemetría ni el recorrido. El esquema de salida no admite ningún atributo de personas.
3. **Reconstrucción.** Con la telemetría se detectan automáticamente pasillos, giros, pasillos transversales y zonas abiertas, y se colocan en el mapa; el lado de la estantería se deduce de hacia dónde miraba la cámara. Cada producto recibe la categoría que le asigna el modelo de visión (si se ha visto varias veces, la mayoritaria), y cada sección y zona se etiqueta a partir de las categorías de los productos vistos a lo largo de la estantería, eligiendo la secuencia más coherente a lo largo del pasillo, y del tipo de escena. En las sesiones del primer modo de grabar, que la app ofrece mientras la detección automática de pasillos no esté abierta a la cuenta, se usan además los toques «Siguiente pasillo», «Media vuelta» y

«Zona».

4. **Fusión.** El mapa de tu sesión se fusiona con el mapa vigente de la tienda; de ahí salen las ubicaciones **nuevas** y las **reconfirmadas**.
5. **Recompensa.** Una fórmula fija (código abierto a revisión en `packages/core/src/rewards`) convierte esos recuentos en puntos y aplica los topes; si la sesión cumple una oferta abierta de su tienda, se añade el bonus de tienda cuando se acepta. Cada asiento queda en tu libro de puntos con su motivo.

El cálculo tarda normalmente entre 3 y 7 minutos tras la última subida. Recibes una notificación con el resultado y un desglose.

4. Comprobaciones antifraude

Estas comprobaciones automáticas protegen la calidad del mapa y el presupuesto de recompensas. Ninguna de ellas evalúa tu rendimiento, tu ritmo ni tu disponibilidad.

Comprobación: Límites de frecuencia
Qué mira: Máximo 2 sesiones por persona y día; 3 sesiones por tienda y semana entre todas las personas (5 en las tiendas con un tope mensual de más de 4.000 puntos: mapas de más de 12 pasillos y tiendas de un panel semanal)
Consecuencia: La aplicación no permite iniciar la sesión; no hay penalización

---

Comprobación: Duplicados
Qué mira: Huella digital (dHash) de cada fotograma frente a los fotogramas de otras personas en la misma tienda
Consecuencia: Más del 20 % de fotogramas repetidos: la sesión se marca y pasa a revisión humana; su puntuación de calidad (que no influye en los puntos) queda en 0

Comprobación: Fotos repetidas
Qué mira: Huella digital (dHash) de cada fotograma frente a los fotogramas que aún conservamos de tus sesiones anteriores, de cualquier tienda, y de las sesiones de otras tiendas. Solo cuentan los fotogramas idénticos, no los parecidos ni los que tienen tan poco detalle que dos fotos distintas podrían coincidir (una pared lisa, por ejemplo). Se aplicará a las sesiones que empiecen desde que la activemos, nunca antes del 14 de diciembre de 2026 (hora peninsular), como anuncia el punto 9; hasta entonces, sus cifras solo se registran («modo registro», más abajo)
Consecuencia: Más del 20 % de fotogramas idénticos a los de tus sesiones anteriores, o más del 20 % idénticos a fotogramas de otras tiendas: la sesión se marca y pasa a revisión humana; su puntuación de calidad (que no influye en los puntos) queda en 0

Comprobación: Repeticiones casi exactas
Qué mira: Cuando se vuelve a recorrer una tienda, si casi todos los tramos de estantería del recorrido que se comparan con su última lectura publicada coinciden con ella casi píxel a píxel (al menos 10 comparados y el 80 % de ellos), algo que no hace ningún recorrido real y sí las fotos reutilizadas
Consecuencia: El recorrido, ya aceptado, pasa después a revisión humana; sus puntos no quedan pendientes, pero un pago solicitado mientras tanto espera a la decisión; la persona lo confirma tal cual o lo rechaza con motivación, lo que retira sus puntos y puede recurrirse (punto 6)

Comprobación: Ubicación
Qué mira: GPS al inicio, si diste permiso: a más de 300 m de la tienda se marca; a más de 150 m no se acepta el inicio automático
Consecuencia: Revisión humana. Si no diste permiso de ubicación, la sesión puede pasar a revisión humana, sin penalización

---

Comprobación: Duración
Qué mira: Menos de 60 s o más de 20 min. Los 60 s no se exigen si indicaste en «Problema» que el personal te pidió parar o que un cartel prohíbe grabar: lo que grabaste se procesa igualmente

Consecuencia: Sesión rechazada con motivación

Comprobación: Interior de supermercado
Qué mira: Comprobación en 6 fotogramas de muestra de que se trata del interior de un supermercado
Consecuencia: Sesión rechazada con motivación si no lo es

Comprobación: Cámara estática
Qué mira: Más del 50 % de fotogramas casi iguales al anterior (sin movimiento)
Consecuencia: La sesión se marca y pasa a revisión humana; su puntuación de calidad (que no influye en los puntos) se reduce a la mitad

---

Comprobación: Plausibilidad de la telemetría y del recorrido
Qué mira: Coherencia entre pasos, fotogramas y duración, salvo en las sesiones con realidad aumentada cuyo recorrido supera las comprobaciones que siguen (ese recorrido refleja lo que has caminado mejor que el recuento de pasos, que se queda bajo si llevas el teléfono firme y caminas despacio); en las sesiones con realidad aumentada, además, un recorrido demasiado corto para el tiempo empleado, velocidades que nadie alcanza caminando, una zancada que no cuadra con el podómetro, muchos fotogramas tomados lejos del recorrido o un recorrido limitado a unos pocos metros cuadrados
Consecuencia: Revisión humana (nunca un rechazo automático)

Comprobación: Fotos sin ubicar
Qué mira: En una tienda cuyo mapa midió la realidad aumentada, una sesión grabada sin ella, o cuyo recorrido no se puede alinear con ese mapa, no sitúa en él ninguna de sus fotos: no confirma ninguna ubicación ni da puntos por ellas (punto 1). Se aplicará a las sesiones que empiecen desde que la activemos, nunca antes del 14 de diciembre de 2026 (hora peninsular), como anuncia el punto 9; hasta entonces, esas sesiones no pasan por esta revisión
Consecuencia: La sesión pasa a revisión humana antes de darse por buena; las de nuestro propio equipo, que no reciben puntos, no esperan

---

Comprobación: Rostro sin pixelar
Qué mira: La segunda pasada del servidor detecta un rostro residual
Consecuencia: El fotograma se vuelve a pixelar o se pone en cuarentena y se conserva 14 días como máximo; el equipo de revisión puede recordarte que evites enfocar a personas; no hay penalización por un fallo del detector

---

Comprobación: Primeras sesiones
Qué mira: Las **3 primeras sesiones** de toda persona pasan siempre por revisión humana
Consecuencia: Sin consecuencia salvo lo que decida la revisión

---

Comprobación: Tienda completada
Qué mira: Una sesión que lleva una tienda al 80 % de los pasillos que conoce su mapa o, mientras nadie ha recibido el bonus, que cubre más pasillos de una tienda que ya estaba en ese 80 % (por ejemplo, después de una revisión que no confirmó el mapa entero o de un recorrido de nuestro propio equipo, que no recibe puntos). Un recorrido que no cubre ningún pasillo nuevo no completa la tienda. El primer mapa de una tienda está completo según su propia medida tras un solo pasillo, así que el porcentaje por sí solo no distingue una tienda entera
Consecuencia: Revisión humana: una persona comprueba que el mapa cubre toda la tienda antes de pagar el bonus de tienda completa. Si no, el resto de puntos de la sesión se mantiene, se te explica el motivo y el bonus sigue disponible para quien complete la tienda

Los puntos de una sesión marcada quedan **pendientes** hasta que una persona la revisa. Nunca se descuentan puntos ya aprobados sin una decisión humana motivada.

La revisión humana muestra además dos datos que hoy solo se registran («modo registro»): por sí solos no deciden nada, ni marcan la sesión, ni la rechazan, ni cambian sus puntos, y la persona revisora los tiene en cuenta como cualquier otro dato de la sesión.

- **Fotogramas repetidos de otras sesiones.** Tres porcentajes de esta sesión: los fotogramas casi iguales

a los de tus sesiones anteriores, de cualquier tienda; los idénticos a fotogramas de esas mismas sesiones; y los idénticos a fotogramas de sesiones de otras tiendas. Se calculan con la huella digital de cada fotograma frente a los fotogramas que aún conservamos de esas sesiones; la revisión solo muestra los porcentajes, nunca esas sesiones ni de quién son. Desde que activemos la comprobación de fotos repetidas del punto 4, los dos porcentajes de fotogramas idénticos dejarán de ser solo un dato y marcarán la sesión como dice su fila; el de los fotogramas casi iguales a los tuyos seguirá solo registrándose, y si alguna vez marcara una sesión, lo diríamos antes en esta página, con el aviso del punto 9.

- **Atestación del dispositivo.** Si se pidió al empezar la sesión, la respuesta de los servicios de integridad de Google (Play Integrity) o de Apple (App Attest) sobre el teléfono y la app: superada, no superada (y por qué) o sin respuesta. Hoy está apagada y no se pide a ningún teléfono (condiciones para mapeadores (https://mercamap.com/legal/mapper-terms) §7.3); si la activamos, seguirá en modo registro hasta que digamos en esta página, con el aviso del punto 9, cualquier uso para decidir.

4 bis. Requisitos del teléfono para mapear

Para que los mapas sirvan, el teléfono con el que mapeas tiene que cumplir unos requisitos mínimos. Son públicos, iguales para todas las personas y describen el teléfono, nunca cómo grabas (condiciones para mapeadores (https://mercamap.com/legal/mapper-terms) §4.3):

Requisito: Realidad aumentada (ARCore en Android, ARKit en iPhone) **Por qué:** Sitúa cada estantería en el mapa
Requisito: Fotos de al menos 1280×720 **Por qué:** Por debajo no se leen las etiquetas
Requisito: Cámara a 24 imágenes por segundo o más **Por qué:** Por debajo la realidad aumentada pierde el seguimiento
Requisito: Seguimiento al menos el 70 % del tiempo en que se puede medir **Por qué:** Comprueba que la realidad aumentada funciona en ese teléfono
Requisito: Distancia a la estantería medida en al menos 2 fotos **Por qué:** Coloca las estanterías a la distancia real
Requisito: Cada foto preparada (con el pixelado de personas) en 2,5 s como máximo **Por qué:** Si tarda más, se pierden fotos

- **Cómo se comprueba.** Sin una prueba aparte: antes de empezar, la app solo comprueba que el teléfono admite la realidad aumentada, y lo demás lo mide en el primer minuto de grabación de un recorrido con ella, con las mismas cifras. Lo mide en los momentos en que se puede medir: no cuentan el arranque de la realidad aumentada ni los momentos con poca luz, y el seguimiento tampoco cuenta los momentos con pocos detalles a la vista o mucho movimiento; los cambios que la propia app hace en la cámara nunca cuentan. El seguimiento y la distancia dependen también de lo que haya delante (la distancia, de tener una estantería a la vista): nunca hacen incompatible el teléfono. Si en ese minuto un requisito aún no se ha podido comprobar, la app te lo dice y sigue midiendo mientras grabas; el recorrido se envía en cuanto el teléfono cumple todos los requisitos y, si termina antes, no se envía. Un teléfono que cumple los requisitos no se vuelve a medir hasta la siguiente versión de la app. No se sube ninguna imagen para la comprobación: el servidor recibe sus cifras con el recorrido, vuelve a aplicar los mismos requisitos y no acepta las fotos de un recorrido hasta que el teléfono los cumple. En el primer modo de grabar, que no usa la realidad aumentada, la comprobación sigue siendo una prueba aparte de unos 20 segundos antes de la primera sesión y tras cada actualización.
- **Qué pasa si no los cumple.** Solo paran la grabación los requisitos que dependen del teléfono: la

realidad aumentada, el tamaño de las fotos, la velocidad de la cámara y lo que tarda en preparar cada foto. Si no cumple alguno, la grabación se para en ese primer minuto, sus fotos se borran del teléfono y no se envía nada salvo las cifras de la comprobación. El recorrido se cierra sin ningún efecto para ti: no cuenta como abandonado, no cambia tus puntos ni ninguna valoración, y no cuenta para los límites de sesiones del punto 4 (para el de cada persona, hasta dos sesiones así al día). Lo mismo vale para un recorrido que no se envía porque el minuto entero pasó sin poder comprobar el teléfono. La app te dice qué requisito falla, y con ese teléfono no puedes iniciar sesiones en esa versión de la app; puedes usar otro teléfono o pedir que una persona lo revise («Pedir revisión», respuesta en 10 días). Si la revisión concluye que la comprobación mide mal ese modelo de teléfono, el requisito deja de aplicarse a ese modelo, para todas las personas que mapean con él, y nunca corta su grabación; la realidad aumentada (ARCore en Android, ARKit en iPhone) se exige siempre. Tu cuenta no cambia, no se te penaliza y puedes seguir usando la app como comprador.

- **Después de cada sesión** se anota el tamaño de las fotos recibidas frente al requisito, para que el equipo revise discrepancias técnicas; nunca reduce los puntos ni bloquea la cuenta.

5. Revisión humana y motivación

- Toda sesión rechazada, reducida o marcada recibe una **motivación por escrito** en la aplicación: qué comprobación se activó, qué hechos se han tenido en cuenta, si la decisión la ha tomado una persona o un sistema automático («Decisión de una persona» o «Decisión automática»), y cómo recurrir. El contenido sigue el art. 17.3 del Reglamento (UE) 2022/2065.
- La persona responsable de la revisión es **Iñigo Escribano Calvo** (fundador y responsable del servicio). Puede delegar en revisores formados, pero toda decisión final sobre un recurso la toma una persona, nunca un sistema automático.
- Cada sesión se revisa con la sesión y nada más. Quien la revisa ve únicamente sus fotogramas pixelados, en un visor privado y auditado, su mapa y lo que dicen de ella las comprobaciones automáticas. La revisión no dice quién hizo la sesión, tampoco en una alerta de fraude ni en un recurso, y al revisar una sesión nadie ve tu ubicación fuera de ella, tu historial de otras tiendas ni datos de otras personas.
- El rol de revisor solo abre en nuestra consola lo que sirve para moderar y corregir el mapa: las sesiones y sus fotogramas, los recursos, el mapa y el catálogo de productos y las solicitudes que nos llegan, además de las páginas sobre el funcionamiento del servicio, que no muestran datos de personas; nunca los puntos, los pagos ni las cuentas de las personas. En una solicitud no ve quién la envía, salvo en una notificación sobre una grabación (de una persona que cree aparecer en una imagen, de un contenido ilícito o de una infracción de propiedad intelectual o del derecho de imagen), porque hay que contestarle: ahí ve el nombre y el correo de quien la envía, y la notificación no le dice quién hizo la sesión. Los roles de una persona se suman: quien tiene además otro rol ve también lo que ese rol abre, y la persona con el rol de propietario, que también revisa, ve toda la consola.
- Lo que afecta a tu cuenta y no a una sesión (un pago, una solicitud de datos, la verificación de identidad, indicios de que usas varias cuentas o una suspensión) se trata aparte: una persona del equipo abre tu ficha solo por ese motivo, que queda en el registro de auditoría. La ficha no recoge puntuaciones de calidad y ninguna decisión sobre una sesión depende de ella. Lo que se decida sobre tu cuenta se te comunica con sus motivos y puedes recurrirlo como explica el punto 6.

6. Recurso

1. Puedes recurrir el rechazo de una sesión desde la propia sesión en la aplicación (**«Recurrir»**) en un plazo de **30 días** desde la notificación, explicando los motivos y adjuntando lo que consideres. Las demás decisiones (una sesión reducida o marcada, fotogramas suprimidos, puntos revertidos, una cuenta suspendida) se recurren en el mismo plazo escribiéndonos desde Ajustes -> Ayuda o a

hola@mercamap.com, y siguen los pasos 2 y 3. Una suspensión de la cuenta por un incumplimiento se te notifica antes de aplicarse, con sus motivos, el último día para responder y la fecha a partir de la cual se aplicaría: tienes **10 días** para respondernos desde el aviso de la app («Responder»), desde Ajustes -> Ayuda, por correo electrónico o por carta, y no se aplica nunca antes de haberte contestado (condiciones para mapeadores (https://mercamap.com/legal/mapper-terms) §§9.3 y 14.3). Una carta cuenta como respuesta desde el día en que la recibimos: si respondes en los últimos días del plazo, mejor hazlo con «Responder», en la app, o respondiendo al correo del aviso. Una vez aplicada, se recurre como las demás decisiones («Pedir una revisión», en la app).

2. El recurso lo examina una persona distinta de quien tomó la decisión inicial cuando sea posible.
3. Recibes una respuesta motivada en **10 días**. Si se estima, los puntos se abonan con efecto desde la sesión original. Si recurres un rechazo automático, estimarlo es volver a procesar la sesión sin la comprobación que la detuvo, y solo podemos hacerlo mientras conservamos sus fotogramas, que en un rechazo automático, como la sesión no llegó a leerse, son **14 días** desde su subida (punto 4 y conservación de la política de privacidad): un recurso que llega cuando ya no se conservan solo puede desestimarse, y te lo decimos en la respuesta. Por eso, si quieres recurrir un rechazo automático, hazlo cuanto antes. Nunca se vuelve a procesar una sesión de una tienda que se ha excluido o que prohíbe la captación, ni una que la app no terminó de enviar: esta se cierra como rechazada y puedes recurrirla, pero el recurso no la vuelve a procesar.
4. Si no estás conforme, puedes acudir a los mecanismos de reclamación de condiciones para mapeadores (https://mercamap.com/legal/mapper-terms) §18 (servicio de atención, entidad de resolución alternativa) y a los tribunales de tu domicilio.

7. Lo que no hacemos

- No asignamos tareas, tiendas, turnos ni misiones; no enviamos avisos personalizados del tipo «ve ahora a la tienda X». Un bonus de tienda es una oferta pública de una tienda, la misma para todo el mundo, que nadie acepta ni recibe asignada, y el aviso de los lunes que puedes pedir dice cuántas tiendas tienen un bonus, nunca cuáles.
- No fijamos cuotas ni mínimos de actividad.
- No puntuamos, valoramos ni clasificamos a las personas.
- No desactivamos cuentas por baja actividad ni por rechazar participar.
- No conocemos tu ubicación fuera de una sesión y no pedimos disponibilidad: «Bonus cerca» usa tu posición redondeada a un kilómetro sin guardarla, y las provincias de los avisos las eliges tú.
- No fijamos tarifas por persona.
- No tratamos datos biométricos ni emocionales de nadie.
- Las recomendaciones de grabación (teléfono en vertical a la altura del pecho y a un brazo de la estantería, quieto un momento en cada tramo de estantería e inclinado hacia las baldas de abajo y de arriba) son consejos para obtener fotogramas útiles, no instrucciones de trabajo; no seguirlas solo reduce lo que se puede confirmar.
- Mientras grabas, la app no te muestra zonas pendientes, objetivos, rutas sugeridas, porcentajes ni puntos por zona: si dibuja un mapa, solo contiene lo que tu sesión ha descubierto, y sus avisos describen la calidad de la imagen o del seguimiento, nunca son órdenes. Tu recorrido nunca se usa para evaluar tu rapidez, tu diligencia ni tu rendimiento: solo lo miran las comprobaciones antifraude del punto 4, que marcan para revisión humana recorridos que nadie podría hacer caminando.

8. Decisiones automatizadas y RGPD art. 22

El cálculo de puntos es automático, pero (a) toda decisión desfavorable (rechazo, reducción o marca) se

notifica con motivación y puede recurrirse ante una persona, que, si estima el recurso de un rechazo automático, hace que la sesión vuelva a procesarse mientras se conservan sus fotogramas (punto 6), (b) las tres primeras sesiones y todas las marcadas se revisan por una persona antes de ser definitivas, y (c) los importes están limitados por los topes del punto 2. Con estas garantías no adoptamos decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos o te afecten significativamente de modo similar (RGPD art. 22.1); si en el futuro cambiara esta situación, aplicaríamos las garantías del art. 22.3. El multiplicador de una tienda es una cifra de la tienda, no una decisión sobre ti: no usa ningún dato tuyo ni de otra persona. La comprobación del teléfono (punto 4 bis) también es automática, pero solo afecta a ese teléfono, nunca a la cuenta: se vuelve a medir con cada versión de la app, y puedes usar otro teléfono o pedir que una persona la revise.

9. Cambios

Cualquier cambio en esta tabla, en las comprobaciones o en el proceso de recurso se publica en esta página con **30 días** de antelación y se aplica solo a sesiones posteriores. Nunca se modifican retroactivamente los puntos de sesiones ya procesadas.

Cambio anunciado: la comprobación de fotos repetidas del punto 4 se aplicará a las sesiones que empiecen desde que la activemos, nunca antes del 14 de diciembre de 2026 (hora peninsular); hasta entonces, sus cifras solo se registran.

Cambio anunciado: la revisión de fotos sin ubicar del punto 4 se aplicará a las sesiones que empiecen desde que la activemos, nunca antes del 14 de diciembre de 2026 (hora peninsular); hasta entonces, esas sesiones no pasan por ella.

Cambio en el recurso (versión 0.10.0): estimar el recurso de un rechazo automático vuelve a procesar la sesión mientras conservamos sus fotogramas, 14 días desde su subida. Hasta ahora un recurso estimado no podía abonar los puntos de una sesión que no se había procesado; el cambio solo te favorece y se aplica desde esta versión. Que un recurso tardío no pueda abonar puntos, cuando ya no quedan fotogramas, ya ocurría: ahora lo decimos (punto 6).

Versión 0.10.1, de 13 de noviembre de 2026.

Cambios de la versión 0.10.1 respecto a la 0.10.0: en los puntos 4 y 9, la fecha anunciada para la comprobación de fotos repetidas y para la revisión de fotos sin ubicar, el 14 de diciembre de 2026, se refiere a la hora peninsular: en Canarias, ese día empieza a las 23:00 del 13 de diciembre. No cambia ninguna cifra de la tabla de recompensas ni de los topes, ni las comprobaciones, ni el recurso.

Cambios de la versión 0.10.0 respecto a la 0.9.0: los puntos 6, 8 y 9 dicen que estimar el recurso de un rechazo automático vuelve a procesar la sesión mientras conservamos sus fotogramas, 14 días desde su subida, que un recurso que llega cuando ya no se conservan solo puede desestimarse y que nunca se vuelve a procesar una sesión de una tienda excluida o que prohíbe la captación, ni una que la app no terminó de enviar, aunque puede recurrirse. No cambia ninguna cifra de la tabla de recompensas ni de los topes, ni las comprobaciones.

Cambios de la versión 0.9.0 respecto a la 0.8.0: dos cambios. (1) El punto 4 anuncia dos comprobaciones nuevas, que se aplicarán a las sesiones que empiecen desde que las activemos, nunca antes del 14 de diciembre de 2026, y que el punto 9 anuncia: la de fotos repetidas (una sesión con más del 20 % de fotogramas idénticos a los de tus sesiones anteriores, o a fotogramas de otras tiendas, se marcará y pasará a revisión humana; hasta entonces esas cifras solo se registran, que ahora son tres) y la de fotos sin ubicar (en una tienda cuyo mapa midió la realidad aumentada, una sesión que no sitúa en él ninguna de sus fotos pasará a revisión humana antes de darse por buena). (2) El punto 5 dice qué abre en la consola el rol de revisor, que en una notificación sobre una grabación ve el nombre y el correo de quien la envía para contestarle, que los roles de una persona se suman y que la persona con el rol de propietario, que también

revisa, ve toda la consola. No cambia ninguna cifra de la tabla de recompensas ni de los topes, ni el recurso. El punto 5 dice lo que ya hacemos; los cambios del punto 4 se aplican como dice el punto 9.

Cambios de la versión 0.8.0 respecto a la 0.7.1: tres cambios. (1) El punto 2 dice que los puntos del multiplicador de una tienda pueden llegar antes donde es probable que hayan cambiado productos o precios, nunca más de cuatro ni menos de los que darían las semanas, solo cuando la regla que lo calcula ha demostrado que acierta más que contar las semanas; que una persona revisa cada semana la lista de tiendas que suben antes; que MercaMap puede poner al día unas cadenas, con su propio motivo; y que en algunas cadenas y provincias, elegidas al azar cada trimestre, se aplica ocho semanas la regla anterior para comprobar si funciona. El punto 8 dice que el multiplicador es una cifra de la tienda, no una decisión sobre ti. (2) El punto 4 añade una comprobación, las repeticiones casi exactas: cuando se vuelve a recorrer una tienda, un recorrido cuyos tramos coinciden casi píxel a píxel con sus últimas lecturas pasa después a revisión humana, sin que sus puntos queden pendientes, y un pago solicitado mientras tanto espera a la decisión. (3) El punto 3 dice que el modelo de visión describe cada fotograma que lee, todos salvo los que se apartan por borrosos o por casi iguales a otro, como ya hacía. No cambia ninguna cifra de la tabla de recompensas ni de los topes, ni el recurso. Se aplica a las sesiones que empiecen desde su entrada en vigor.

Cambios de la versión 0.7.1 respecto a la 0.7.0: el punto 2 dice que la empresa que pidió una comprobación nunca sabe quién hizo el recorrido y que su comprobación solo le dice la semana, cuando ha terminado, pero que, cuando publiquemos los recorridos al procesarse, que te anunciaremos antes en la app, los datos de la tienda le llegarán antes y podrá deducir el día y la hora aproximada, salvo que elijas que tus recorridos esperen al cierre de la semana (condiciones para mapeadores, cláusula 10.9). No cambia ninguna cifra de la tabla, ninguna comprobación antifraude ni el proceso de recurso. Se aplica cuando activemos la publicación al procesarse.

Cambios de la versión 0.7.0 respecto a la 0.6.0: dos cambios. (1) El punto 2 dice que no cobra el bonus de tienda el recorrido de una persona que pertenece a la empresa que pidió la comprobación (miembro de su cuenta al empezar el recorrido o cuando se calcula el bonus), que conserva sus puntos mientras la oferta sigue abierta, y que los bonus se ven en la app de quien ha aceptado las condiciones para mapeadores, no en la lista pública de tiendas. (2) El punto 4 bis dice que la comprobación del teléfono ya no es una prueba aparte antes de mapear: se mide en el primer minuto de grabación de un recorrido con realidad aumentada, con las mismas cifras y solo en los momentos en que se puede medir; si en ese minuto falta algo por comprobar, la app lo dice y sigue midiendo; el seguimiento y la distancia, que dependen también de lo que haya delante, nunca hacen incompatible el teléfono, y si no cumple uno de los demás requisitos la grabación se para, sus fotos se borran y el recorrido se cierra sin ningún efecto para ti. El primer modo de grabar mantiene la prueba aparte. El punto 8 lo resume. No cambia ninguna cifra de la tabla, ninguna comprobación antifraude ni el proceso de recurso. Los dos se aplican a las sesiones que empiecen desde su publicación.

Cambios de la versión 0.6.0 respecto a la 0.5.4: el punto 2 añade el bonus de tienda (500 puntos, para el primer recorrido aceptado que cumple la oferta abierta de una tienda, fuera de los topes por sesión y por tienda y dentro de los topes por persona) y explica cómo se publica, cómo se cobra y el aviso de los lunes; los puntos 1, 3 y 7 dicen lo mismo, y el punto 2 ya no dice que nadie pueda pedir que se visite una tienda concreta: una empresa puede pedirlo, y su petición se publica como un bonus de tienda. Solo añade una forma de ganar puntos: nada cambia para quien no la use. Se aplica a las sesiones que empiecen desde su publicación.

Cambios de la versión 0.5.4 respecto a la 0.5.3: el punto 2 dice que los meses y los años de los topes se cuentan en UTC; el punto 3 habla del primer modo de grabar, que la app ofrece mientras la detección automática no esté abierta a la cuenta, en lugar de versiones de la app; el punto 4 describe dos datos que la revisión muestra y que hoy solo se registran, sin decidir nada por sí solos (los porcentajes de fotogramas repetidos de otras sesiones y la atestación del dispositivo, hoy apagada); el punto 6 dice que una suspensión

de la cuenta por un incumplimiento se notifica antes de aplicarse, con 10 días para responder, que una carta cuenta desde el día en que la recibimos, que no se aplica antes de haber contestado a tu respuesta y que se recurre una vez aplicada. No cambia la tabla, ninguna comprobación ni el proceso de recurso.

Cambios de la versión 0.5.3 respecto a la 0.5.2: el punto 5 dice que cada sesión se revisa con la sesión y nada más, sin decir quién la hizo, tampoco en una alerta de fraude ni en un recurso, y cómo se trata lo que afecta a tu cuenta y no a una sesión: tu ficha se abre aparte, por un motivo que queda en el registro de auditoría, no recoge puntuaciones de calidad y ninguna decisión sobre una sesión depende de ella. No cambia la tabla, ninguna comprobación ni el proceso de recurso.

Cambios de la versión 0.5.2 respecto a la 0.5.1: el punto 7 resume las recomendaciones de grabación como las da ahora la app (a un brazo de la estantería, quieto un momento en cada tramo e inclinado hacia las baldas de abajo y de arriba), sin el «paso tranquilo». No cambia la tabla, ninguna comprobación ni el proceso de recurso.

Cambios de la versión 0.5.1 respecto a la 0.5.0: el punto 4 explica la comprobación de plausibilidad sin la palabra «paseo», y los recursos dan la ruta «Ajustes -> Ayuda». No cambia ninguna comprobación.

Cambios de la versión 0.5.0 respecto a la 0.4.3: la tabla del punto 2 da los valores que se aplican (2 puntos por ubicación nueva, 0,3 por reconfirmación y 1.500 por tienda completa, dentro del tope de 15 € por sesión, bonus incluido); el tope anual es por año natural; el punto 4 describe las comprobaciones de duplicados, cámara estática y ubicación como funcionan hoy y deja de citar la atestación del dispositivo, que aún no se aplica; el punto 6 dice cómo se recurren las decisiones que no son un rechazo.