





## 01 Recibir e informar al cliente (Atención al público)

Detectar las necesidades del cliente, que se presenta en la oficina de Correos con unos documentos que desea transmitir por vía telemática.

El servicio de Fax y Burofax consiste en un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes de documentos entre aparatos facsímil u otros equipos capaces de trabajar en formato Fax.

El servicio de Fax y de Burofax se presta tanto en ámbito nacional como internacional.

### BUROFAX

Entre oficinas de Correos, con entrega al destinatario, en domicilio o en oficina. Se entrega bajo firma tiene carácter de prueba frente a terceros. El envío se puede realizar, con plena validez legal, desde el propio ordenador a través de Correos online o bien acudiendo a cualquiera de las oficinas de Correos.

### FAX

Desde oficinas de Correos a terminales telefax particulares.

### FAX CLIENTES CON CONTRATO

Entre terminales de clientes con contrato y oficinas de Correos, con entrega urgente en domicilio, en oficina o en otro terminal telefax.

### Tipos de Burofax y servicios incluidos:

- Burofax Premium Nacional: custodia 60 meses en e-documento
- Burofax Premium Plus Nacional: custodia 60 meses en e-documento, copia certificada, Prueba entrega electrónica.
- Burofax Premium Internacional: Es el actual Burofax Internacional. Este Burofax no ofrece la posibilidad de la custodia.

### Plazo de entrega

- Burofax Premium y Burofax Premium Plus dirigidos a localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas: Entrega en el mismo día (D+0). Ámbito nacional.
- Burofax Premium y Burofax Premium Plus dirigidos a localidades con USE admitidos después de las 13,00 horas, y a localidades sin USE: Entrega al día siguiente (D+1). Ámbito nacional.
- Internacional: sólo Burofax impuestos en oficinas de Correos, según países, Correos no establece un compromiso de plazo de entrega.

### Servicios adicionales

#### 1. En el ámbito nacional

- Prueba de entrega electrónica o Prueba de entrega física: Solo para el servicio burofax. Se solicita en el momento de la expedición del mensaje. El expedidor recibe notificación del momento y circunstancia de la entrega, vía email o en papel.
- Certificaciones y copias certificadas: Se puede solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a ésta. El expedidor, el destinatario, los jueces o tribunales pueden disponer de una copia certificada de los mensajes guardados en e-documento, durante el plazo contratado en el momento de la imposición. En caso de solicitud de copia certificada de un Fax, Correos certifica el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor y esta solicitud ha de contratarse en el momento de la imposición del Fax, ya no se guardarán los documentos en la oficina.
- Aviso de servicio (servicio tasado): Se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. El expedidor o el destinatario pueden solicitar aclaraciones o pedir noticias sobre las circunstancias de entrega de sus mensajes (que no hayan dado lugar a incidencias) e incluso modificar la dirección de un mensaje.

Se notificará a los abonados cualquier incidencia que afecte a la admisión, curso o entrega de los mensajes.

#### 2. En el ámbito internacional:

- Copia certificada de Burofax o Fax: se ha de solicitar en el momento de la imposición, no se guardarán los documentos en la oficina.
- Aviso de servicio (solo para burofax, servicio tasado, según país).

	<b>BUROFAX PREMIUM (NACIONAL)</b>	<b>BUROFAX PREMIUM PLUS (NACIONAL)</b>	<b>BUROFAX PREMIUM INTERNACIONAL</b>
<b>ADMISIÓN</b>	Incluye 1 hoja en tarifa	Incluye 1 hoja en tarifa	Incluye 1 hoja en tarifa
<b>PLAZO ENTREGA</b>	D+0	D+0	Correos no establece un compromiso de plazo de entrega
	Antes de 13 h. destinos con USE	Antes de 13 h. destinos con USE	
<b>PEF (Prueba de Entrega Física)</b>	Opcional	Incluido en tarifa. El cliente elige PEF o PEE	No
<b>PEE (Prueba de Entrega Electrónica)</b>	Opcional		
<b>COPIA CERTIFICADA</b>	Opcional	Incluida en tarifa	Opcional
<b>CUSTODIA DE BUROFAX</b>	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	No
<b>CERTIFICACIÓN POSTERIOR</b>	Si	Si	No

## 02 Realizar la admisión (Atención al público)

El cliente NO tiene que rellenar impreso alguno, los datos que se insertan en IRIS, se recogerán del documento que aporta el cliente o verbalmente.

Para realizar la admisión de un fax o de un Burofax, se despliega en IRIS en menú admisión la opción Burofax/Fax. En la pantalla emergente se elige el tipo de producto correspondiente.

Si el cliente desea enviar unos documentos a un número de fax determinado se elige el producto FAX (nacional o internacional).

Si el cliente desea enviar unos documentos a un destinatario que no dispone de servicio de fax se elige el producto BUROFAX (nacional o internacional), para que estos sean entregados en el domicilio del destinatario, también puede dirigirse a un Apartado o a Lista de Correos.

En las pantallas emergentes se graban los datos que están resaltados en color anaranjado:

- Número de páginas que el cliente desea enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir las.
- Datos de destino, donde constarán país (por defecto viene ESP, España) donde se envía el documento, nombre y apellidos del destinatario del documento, dirección, código postal y número de fax (obligatorio para el servicio de FAX).
- El Burofax solo puede dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un burofax a varios destinatarios deberá confeccionar tantos burofax como destinatarios haya.
- Datos de origen, donde constarán, país (por defecto aparece ESP, España), nombre y apellidos del remitente, dirección, código postal, y teléfono/fax (opcional).



- El remitente tiene la facultad de solicitar que sus datos sean ocultados al destinatario, de forma que no se transmiten a destino, pero quedan disponibles para la resolución de posibles incidencias en la oficina de admisión. Para ello activaremos la casilla ocultar datos del remitente.
- También está activada la opción de enviar el resguardo de admisión del burofax al email que el remitente indique, para ello es necesario activar el check "Envío formulario por email"

Servicios adicionales elegidos por el cliente:

- Para el fax: sólo copia certificada.
- Para el Burofax: PEE( prueba de entrega electrónica) o PEF (prueba de entrega física) y copia certificada.

Si un cliente desea enviar varios Fax/Burofax, el sistema dispone de la posibilidad de envío múltiple y servicios adicionales elegidos, manteniendo los datos del remitente, para la siguiente admisión. **Cuando se haya dado de alta el último Burofax se ha de pulsar en "Fin Adm. Múltiple"; de este modo en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos ellos junto al condicionado del servicio. En caso de dar de baja algún Burofax de esa admisión múltiple se genera automáticamente un nuevo resguardo con la relación de los envíos correctos, en el que no figura el anulado. El primer resguardo debe ser destruido.**

Si el cliente dispone de contrato, hay que activar la opción de pago diferido, esta opción solo se activa en el Burofax Premium, y hay que detallar el número de cliente y de contrato correspondiente. El importe de dichas admisiones, no subirá a bolsa.

En caso de festividad en la localidad de destino, IRIS presentará una ventana informando de esa contingencia. En este caso, si el cliente decide a pesar de todo enviar el fax, se debe anotar en el reverso del mismo la indicación "Advertido del posible retraso" y recabar la firma del remitente bajo la anotación.

Es importante que se rellenen correctamente los datos que nos facilitan los clientes para evitar tener que modificarlos desde mantenimiento. Si se han de modificar, siempre se ha de hacer el mismo día de admisión y antes de que el burofax haya sido transmitido. Los datos que se pueden modificar son los de remitente y destinatario, nunca los valores añadidos.

## SERVICIOS ADICIONALES EN FAX

### COPIA CERTIFICADA.

Las copias certificadas se deben solicitar en el momento de la imposición, abonando la tasa correspondiente.

En el momento de la imposición, el remitente, puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original únicamente hasta generar la certificación.

Correos certifica el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor.

## SERVICIOS ADICIONALES EN BUROFAX

### PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA O FÍSICA

Cuando el cliente elija en la admisión PEE y el burofax sea entregado recibirá en el email indicado la prueba de entrega, si elige PEF, recibirá en papel la prueba de entrega.

### CERTIFICACIONES Y COPIAS CERTIFICADAS

Las copias certificadas se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a ésta, abonando la tasa correspondiente.

En el momento de la imposición el remitente, puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original, SOLO hasta generar la certificación.

Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la transmisión, Correos puede emitir certificaciones de los mensajes transmitidos sin que para ello sea necesario que se hayan quedado los documentos originales en la oficina pues dichos documentos se custodian en e-documento durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).

**Si el Burofax fue necesario postalizarlo, o transmitido por partes, se debe guardar en el mueble archivador copia del Burofax, para poder atender posibles solicitudes de certificación de imposición a posteriori, ya que al no haber sido transmitido por fax no se ha podido guardar en e-documento.**

En el caso de envíos dirigidos a otros países, solo se podrá emitir certificación de imposición, o copia certificada de burofax impuestos en nuestras oficinas, es por ello que la certificación ha de solicitarse en el momento de la imposición ya que la oficina no guardará documentos y de los burofax internacionales no se guarda copia en e-documento. En este sentido, es



necesario informar al cliente que para que la certificación tenga validez en el país de destino, deberá ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina.

#### AVISO DE SERVICIO (SERVICIO TASADO)

Se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitar la modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que han sido impuestos on line.

Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax, para este servicio se utilizará la solicitud de certificación de entrega.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

### 03 Generar carátula y resguardo con condicionado (Atención al público)

Insertados los datos en el sistema, se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubiéramos podido cometer.

Una vez confirmados se pulsa Aceptar y aparece en pantalla la imagen de la tableta con todos los datos del burofax para que el cliente pueda comprobarlos y firmar la aceptación de los mismos y el sistema da de alta el Fax/Burofax, generando la carátula con su número y todos los datos informados. Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir, en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión.

En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax. Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado legal, que ha de entregarse al cliente, salvo que se haya elegido la opción de envío por mail, donde recibirá el resguardo

**EXCEPCIÓN:** Cuando el número de burofax a enviar sea elevado y el cliente no vaya a permanecer en la oficina hasta que se termine la admisión de dichos envíos, deberá aportar una relación donde figure detallado:

1. Nombre y dirección del remitente.
2. Nombre y dirección completa de los destinatarios.
3. Número de páginas de que consta cada burofax.

Esta relación tiene que estar firmada por el remitente y, en caso de ser persona jurídica, además debe aparecer el sello de la empresa o entidad. Esta relación se acompañará a los burofax una vez admitidos y transmitidos como prueba del conforme con los datos de dichos envíos. En este caso al admitirlos en la tableta se selecciona la opción depositado por cliente

#### Nota:

En caso que los documentos a transmitir se presenten en un estado que hagan prever que no llegarán correctamente a destino, se hará constar dicha circunstancia en la cubierta del impreso, con indicación de que se hará la transmisión con riesgo del expedidor.

Si los datos impresos en la carátula del envío contienen algún error, que impida el correcto encaminamiento a destino, y el burofax aún no ha sido transmitido, se pueden modificar los datos de remitente y destinatario, imprimiéndose de nuevo otra carátula y otro resguardo, en este momento se ha de destruir la primitiva para evitar errores.

En caso de ser necesario, para poder consultar los datos del envío y modificarlos, se tiene que acceder en el menú principal de IRIS a Gestión > Mantenimiento > Fax.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

### 04 Cobrar importes y entregar resguardo (Atención al público)

Realizada la admisión, generada la carátula y el resguardo con condicionado, se procede al cobro del importe correspondiente tanto si el cliente ha realizado un envío, como si ha realizado varios.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

### 05 Realizar transmisión. (Atención al público)



Una vez admitido el Burofax, se procede a su envío al número de teléfono del servidor (siempre es el 26666 ó 91 418 84 28). Esta transmisión debe ser inmediata.

Una vez que se realiza la transmisión del burofax y ésta es correcta, el repositorio, encamina automáticamente el burofax a la unidad de reparto correspondiente, para su entrega en el domicilio del destinatario, o a la oficina cuando la entrega es en lista o apartados.

Para la transmisión del Fax se procede de igual manera, sólo que se marcará siempre el número de fax facilitado por el cliente, que también figura en la carátula generada por el sistema. Esta transmisión debe ser inmediata, y en el caso de Fax antes de entregar el recibo al cliente.

Cuando se han transmitido tanto el fax como el burofax, el equipo fax emite un informe de transmisión, donde se indican el número de paginas transmitidas y el resultado de la transmisión. Si ésta no es correcta u ofrece alguna duda se repetirá hasta que el resultado sea el esperado.

Los documentos originales aportados por el cliente son devueltos a éste una vez que ha finalizado la transmisión con resultado positivo.

#### **IMPORTANTE**

Los documentos que aportó el cliente NO se devolverán a éste cuando elige el servicio adicional de COPIA CERTIFICADA en el mismo momento de la admisión, hasta que ésta no se haya realizado por los responsables de la oficina.

#### **Nota:**

En caso que el original se presente en un estado que haga prever que no llegará correctamente a destino, se anotará en la casilla de la carátula generada las siglas RE (Riesgo Expedidor) recogiendo la firma del cliente.

A fin de evitar problemas posteriores, no daremos por completamente admitido un Fax hasta que se haya podido realizar la transmisión al destinatario, siguiendo el procedimiento que se indica en el punto correspondiente a la transmisión.

### **06 La transmisión ha sido satisfactoria = NO**

#### **07 Devolver importes y documentos (Atención al público)**

El proceso de transmisión en caso de incidencias será el siguiente:

No se consigue conectar con el terminal de destino en el envío de Fax: comprobar que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la carátula del envío de admisión.

1. Si el número marcado no coincide con el obtenido en la respuesta automática del terminal, se repite nuevamente la marcación con el número facilitado por el cliente, ya que la no coincidencia de la numeración de marcación y respuesta es debida únicamente a una mala marcación con el terminal de destino.
2. Si el número de marcación es correcto, realizar un segundo intento de transmisión.
3. Si tampoco se consigue conectar, realizar hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.
4. Se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión:
5. Repetir la transmisión por segunda vez.
6. Si el resultado sigue siendo negativo, dejar transcurrir 10 minutos y hacer un tercer intento de transmisión.

Si a pesar de los intentos no se consigue conectar o no se garantiza que la transmisión se haya completado, se procederá de la forma siguiente: en la modalidad Fax comunicar al expedidor la imposibilidad de transmisión y ofertarle la posibilidad de utilizar la modalidad Burofax eligiendo, en caso de aceptarlo, una modalidad de entrega. De no aceptar la propuesta, se anula la admisión en Iris del mensaje y se reintegra al expedidor el importe percibido.

### **06 La transmisión ha sido satisfactoria = SÍ**

#### **08 Devolver documentos originales (Atención al público)**

Los documentos originales aportados por el cliente son devueltos a éste una vez que ha finalizado la transmisión con resultado positivo. **IMPORTANTE:** Los documentos que aportó el cliente NO se devolverán a éste cuando elige el servicio adicional de COPIA CERTIFICADA, hasta que ésta no se haya realizado por los responsables de la oficina.

#### **Nota:**

En el caso que el cliente que envíe un burofax nacional prevea que va a necesitar con posterioridad a la transmisión copia certificada, no es necesario que deje los documentos depositados en la oficina ya que el archivo de los mismos se realiza en e-documento por el tiempo elegido en la admisión.

#### **09 Destruir documentos (Director de Oficina)**



Una vez transmitidos los Fax/Burofax, recibido el Ok y realizadas las copias certificadas cuando procedan, la documentación enviada se conservará durante una semana natural con el fin de poder resolver incidencias que puedan haber surgido en la transmisión, custodiándose en el mueble archivador de la Oficina.

Transcurrido este plazo las carátulas y la documentación de dichos envíos, se ha de proceder a su destrucción de forma segura, no se custodian en la oficina ni se archivan en la serie 02.

**Nota:****EXCEPCIONES**

Se mantendrá una copia en la Oficina de la carátula y de los documentos transmitidos de todos los Burofax que no hayan podido ser transmitidos por fax y se Postalicen. Estos documentos se han de archivar en el mueble archivador y siempre separados de los burofax que sí se han podido transmitir por fax y que como se ha dicho en el punto anterior en una semana se han de enviar a destrucción segura

**Elementos de sistemas TI referenciados:**

- IRIS 6