

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Contenido

1	REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN ON-LINE	2
1.1	REQUISITOS FUNCIONALES	2
1.2	DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
1.2.1	DETALLE DE ESTADOS.....	4
1.2.2	DETALLE CAMPOS EXPORTACIÓN DATOS EN EXCEL.....	4
2	REQUERIMIENTOS DE ENVIOS MASIVOS	6
2.1	REQUISITOS FUNCIONALES	6
2.2	DESCRIPCIÓN DETALLADA	6
2.2.1	Protocolo de Comunicaciones del Servicio.....	7
2.2.1.1	Envío de un Lote de comunicaciones (MC MUTUAL).....	7
2.2.1.2	Admisión de un Lote (ACK) (PROVEEDOR)	10
2.2.1.3	Estados de las comunicaciones (PROVEEDOR).....	11
2.2.1.4	Pruebas de entrega electrónica (PROVEEDOR)	12
2.2.1.5	Copias certificadas (PROVEEDOR).....	12
2.2.2	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS POSTALES	12
2.2.2.1	Control de Errores de Protocolo.....	13
2.2.2.2	Mensajes de aviso y reclamación al proveedor	13

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

1 REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN ON-LINE

1.1 REQUISITOS FUNCIONALES

MC Mutual tiene a su disposición una aplicación, en entorno web, propiedad del proveedor, con desarrollos a medida, que gestiona la solicitud, al operador de servicios postales.

La aplicación permitirá seleccionar, individualmente, el producto a enviar: carta certificada, notificación o burofax.

Para cada solicitud se deberá introducir el nombre del destinatario y la dirección destino. El programa debe contar con la facilidad de identificar la población a través del código postal introducido. También es imprescindible, que para cada envío se pueda introducir una referencia de MC MUTUAL, campo por el que se podrán realizar búsquedas. Así mismo, se anexará el documento a enviar en formato pdf.

El usuario dispone de la posibilidad de cancelar el envío, siempre que el estado no sea emitido.

La aplicación permitirá el seguimiento completo del envío desde la aplicación. Así mismo, en el seguimiento, existirá, para cada envío, la posibilidad de consultar el detalle del destinatario, el documento original y los acuses de recibo. La actualización del estado del envío no puede ser superior a 24 horas.

Existirá la posibilidad de búsquedas por fecha de solicitud y de admisión, por destinatario, por referencia de envío y por referencia de MC MUTUAL, también podrá realizarse búsquedas por estado del envío (*ver apartado 1.2.1. del presente Anexo*). El resultado de la búsqueda podrá ser exportado a Excel con toda la información necesaria de seguimiento. Se podrá, también sobre el resultado de la búsqueda, hacer una exportación masiva de los acuses de recibo en formato pdf.

La aplicación deberá permitir el acceso al número de usuarios que sea necesario para MC MUTUAL sin coste adicional alguno. Existirán, como mínimo, tres perfiles de usuario al inicio del contrato, con posibilidad de aumentar el tipo de perfiles definidos, según necesidades que surjan durante la vigencia del contrato.

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

- *Usuario estándar:* con posibilidad de generar solicitudes de envío de servicios postales, seguimiento de envíos realizado por su usuario y el usuario centralizado realizados en su nombre, y comunicación con Atención al Cliente.
- *Usuario centralizado:* con posibilidad de generar solicitudes de envío de servicios postales en nombre de cualquiera de los otros usuarios excepto administrador, seguimiento de envíos realizados por su usuario.
- *Usuario administrador:* con capacidad de realizar solicitudes de envío de servicios postales, seguimiento de todos los envíos realizados por su usuario y cualquier otro usuario de MC MUTUAL, administración de usuarios y perfiles, acceso a la información de facturación, informes del servicio y a todas las incidencias generadas por el resto de usuarios.

En general todos los usuarios podrán realizar solicitudes de envío de servicios postales, hacer seguimiento y control de envíos registrados, visualizar y descargarse los documentos digitalizados.

Cuando, sin previa planificación, se suspenda este servicio y no sea posible acceder a la aplicación informática y/o página web, se utilizará un sistema manual para el envío. Posteriormente, será el adjudicatario el encargado de introducir la información en la aplicación.

MC Mutual deberá ser avisado por parte del adjudicatario, con un mínimo de 5 horas de antelación cuando la interrupción sea planificada. La duración máxima de la interrupción del servicio no podrá superar las 24 horas.

La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar un manual de uso de la aplicación informática y/o página web a los usuarios MC MUTUAL, así como de ir informando de todas las actualizaciones que se vayan produciendo, con un mínimo de 5 horas de antelación cuando la interrupción sea planificada. La duración máxima de la interrupción del servicio no podrá superar las 24 horas.

Todas las comunicaciones entre MC Mutual y la empresa adjudicataria se realizarán mediante transacciones telemáticas firmadas electrónicamente bajo un sistema seguro de comunicaciones.

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Cada uno de los certificados y documentos que se generen en el proceso de notificación/ comunicación, deberán llevar el mismo número de referencia, para asegurar la integridad del contenido.

1.2 DESCRIPCIÓN DETALLADA

1.2.1 DETALLE DE ESTADOS

Los estados descritos a continuación son los mínimos exigidos. Cualquier modificación, ampliación o reducción de estados, ya sea por necesidad del proveedor o de MC MUTUAL, deberá ser consensuado por ambas partes, ya sea en el momento de la implantación como durante la vigencia del contrato.

Estado	Descripción
Ausente	<i>El destinatario no se encuentra en el domicilio y se ha dejado aviso para que pase a recogerla a la oficina</i>
CANCELADO	<i>El envío ha sido cancelado por el remitente</i>
Depositado	<i>El envío se ha puesto a disposición del canal de entrega</i>
Desconocido	<i>El destinatario es desconocido en esa dirección</i>
Devuelto por orden del remitente	<i>El envío se devuelve por indicación del remitente</i>
Dirección incorrecta	<i>El envío se devuelve porque la dirección de destino es incorrecta</i>
Entregado	<i>El envío ha sido entregado al destinatario</i>
Entregado en oficina	<i>El envío que estaba en estado AUSENTE en la oficina, ha sido retirado dentro del plazo de recogida por el destinatario o persona autorizada</i>
ENVIADO	<i>El envío ha sido enviado a proveedor de servicios postales</i>
Fallecido	<i>El destinatario ha fallecido</i>
Procesando	<i>El envío se está procesando antes del envío al proveedor de servicios postales</i>
Rehusado	<i>El destinatario se identifica pero no quiere recoger el envío</i>
Sobrante	<i>El envío que estaba en estado AUSENTE en la oficina, NO ha sido retirado dentro del plazo de recogida por el destinatario o persona autorizada</i>

1.2.2 DETALLE CAMPOS EXPORTACIÓN DATOS EN EXCEL

La herramienta on-line tendrá la posibilidad de generar un fichero Excel con el resultado de la búsqueda realizada. Se describen el título de las columnas, el

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

orden, el tipo de dato y una breve descripción:

Orden	Nombre Campo	Tipo de datos / Valores	Descripción
1	Id envío	Número	Identificador de envío
2	Ref Solicitud	Texto	Referencia de MC Mutual
3	Ref Proveedor	Texto	Referencia proveedor de servicios postales
4	Departamento	Texto	Nombre de la oficina, relacionado con el usuario que realiza la solicitud.
5	Fecha Solicitud	Fecha y hora	Fecha de solicitud
6	Con Acuse	Valores: S;N	Hace referencia a la solicitud de envío con acuse de recibo
7	Número Páginas	Número	Número de páginas del documento
8	Usuario Solicitud	Texto	Identificador de usuario que realiza la solicitud en la herramienta. Actualmente formato dirección de correo electrónico.
9	Nombre Solicitante	Texto	por defecto MC MUTUAL
10	Apellido 1 Solicitante	Texto	sin uso actualmente
11	Apellido 2 Solicitante	Texto	sin uso actualmente
12	Código área Solicitante	Número	Código de facturación asociado al usuario que realiza la solicitud
13	Descripción área Solicitante	Texto	Nombre de la oficina que realiza la solicitud
14	Código Entidad Solicitante	Número	Código de MC Mutual
15	Descripción Entidad Solicitante	Texto	MC MUTUAL
16	Fecha Ultimo estado PROVEEDOR	Fecha y hora	Fecha y hora de la última actualización del proveedor de servicios postales
17	Estado	Texto	Estado de la solicitud
18	Motivo Devolución	Texto	sin uso actualmente
19	Persona que recepciona el documento	Texto	sin uso actualmente
20	Nombre Destinatario	Texto	Nombre del destinatario introducido en la solicitud
21	Dirección Destinatario	Texto	Dirección de destino introducida en la solicitud
22	Teléfono Destinatario	Texto	sin uso actualmente
23	Cod. Postal Destinatario	Texto	Código postal des destinatario introducido en la solicitud

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Orden	Nombre Campo	Tipo de datos / Valores	Descripción
24	Localidad Destinatario	Texto	Localidad del destinatario introducida en la solicitud
25	Provincia Destinatario	Texto	Provincia del destinatario introducida e la solicitud

2 REQUERIMIENTOS DE ENVIOS MASIVOS

2.1 REQUISITOS FUNCIONALES

MC Mutual dispone de una aplicación transversal, "Gestión de comunicaciones", desarrollada a medida, que gestiona la emisión y seguimiento de las comunicaciones postales que se quieren enviar desde las distintas aplicaciones internas de la Mutua. Entre los tipos que gestiona esta aplicación están los Buofaxes, cartas certificadas y notificaciones de toda la organización.

Esta aplicación agrupa en Lotes y se envían al proveedor gestor de las comunicaciones, con una cadencia de 20 minutos. El seguimiento del envío es individual de cada comunicación tramitada y permite mantener actualizada la información sobre la evolución de la entrega al remitente.

Cualquier comunicación tramitada a través del canal masivo, continuará su control y seguimiento a través del mismo canal, sin excepción.

La comunicación entre MC Mutual y el servicio del proveedor se realiza mediante un servicio de intercambio asíncrono de ficheros (EXCEL y PDF) vía carpetas FTPS, estando operativas las 24 horas del día, los 365 días del año. En este sistema de intercambio existe una carpeta de salida la cual alimenta MC MUTUAL con los lotes a comunicar y una de respuestas que es alimentada por el PROVEEDOR con los distintos ficheros de respuestas admitidos y descritos más adelante.

Los errores o intentos fallidos por falta de conexión o indisponibilidad del servicio del proveedor, deberán ser resueltos sin la intervención ni reenvío de las comunicaciones por parte de MC Mutual.

El PROVEEDOR hará llegar toda la información necesaria para que MC MUTUAL pueda registrarla en su aplicación de gestión de comunicaciones, incluyendo las copias certificadas, acuses de recibo y demás.

2.2 DESCRIPCIÓN DETALLADA

A continuación, se describen los distintos bloques y especificaciones que el sistema de comunicaciones que se ofrezca, debe cumplir.

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

2.2.1 Protocolo de Comunicaciones del Servicio

Todo el intercambio de información se realiza en modo automático, sin procesamiento manual.

El emisor, MC Mutual, deposita ficheros de lotes de comunicaciones en una carpeta de salida. Estos lotes son ficheros ZIP que contienen un fichero en formato Excel que contiene todos los datos necesarios para realizar las notificaciones y por cada uno de los registros contenidos en el fichero Excel su correspondiente fichero en formato PDF con el contenido a comunicar.

El resultado de cada envío, así como su seguimiento y cambios de estados son devueltos por el sistema del proveedor de forma automática a través de ficheros en una carpeta de respuestas, para que el sistema de MC MUTUAL los pueda procesar y actualizar la información en sus sistemas.

El objetivo principal es que en la aplicación de comunicaciones de MC MUTUAL quede registrada toda la información detallada sobre cada comunicación para poder realizar tratamientos masivos y automatizados para la gestión de las mismas sin tener que usar el sistema del proveedor o registros alternativos para realizar la gestión de los mismos.

2.2.1.1 Envío de un Lote de comunicaciones (MC MUTUAL)

Cada cierto tiempo, la aplicación de comunicaciones de MC MUTUAL revisa y genera, en el caso de que existan peticiones pendientes de envío, un fichero Lote en la carpeta de salida, para que el proveedor la procese.

Toda la información sobre el destinatario, el remitente, etc.... estará contenida en el fichero Excel (ver descripción más abajo).

El fichero de lote será un archivo en formato ZIP que contendrá el Fichero Excel con el detalle de los datos más relevantes de las comunicaciones a realizar, así como todos los documentos en pdf asociados a las notificaciones incluidas en dicho lote.

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

En cada fichero Lote, todas las comunicaciones incluidas serán de un mismo tipo de comunicación, en caso de que haya que enviar tipos distintos, se generaran tantos lotes como tipos de notificación distintos haya.

El nombre del fichero será la fecha y hora de generación del fichero lote: YYYYMMDDHHMMSS.ZIP y contendrá un fichero Excel con el mismo nombre YYYYMMDDHHMMSS.xlsx y tantos documentos pdf's como registros contenga el Excel.

Se enviará un documento .pdf por cada comunicación a enviar, con el contenido del mismo. El documento pdf deberá cumplir una serie de condiciones:

- El formato del fichero aceptado es PDF, siendo recomendable que cumpla con el estándar PDF/A.
- La versión de PDF no puede ser superior a la 1.7.
- El tamaño del documento debe de ser DinA4 (210x297)
- No debe superar los 5 MB de tamaño.

Tipos de Envío admitidos.

Código	Descripción	Tipo Envíos
B	Burofax	Envíos Postales
C	Correo Certificado	
N	Notificaciones postales	

Formato Fichero Excel Lote.

Campo	Descripción	Formato	Long	Oblig.	Tipo de envío que aplica
Código MUTUAL MC	Código Cliente MC MUTUAL	String	10	Si	C,N,B
Tipo Envío	Código del tipo de envío seleccionado O, C, N, B	String	1	Si	C,N,B
Referencia MC MUTUAL	Referencia del cliente para poder identificar unívocamente su envío	String	50	Si	C,N,B
Unidad Cliente	Texto a incluir bajo el Logo de remitente en comunicaciones postales.	String	60	No	No aplica para envíos postales

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Campo	Descripción	Formato	Long	Oblig.	Tipo envío aplica de que
Fecha Envío	YYYYMMDD fecha en que se realiza la petición	String	8	Si	C,N,B
Departamento MCMUTUAL	Identificador de departamento de MC MUTUAL al que imputar el gasto	String	8	Si	C,N,B
Nombre Destinatario	Nombre del destinatario del envío o empresa	String	50	Si	C,N,B
Apellido Destinatario ¹	Primer apellido del destinatario	String	50	Si	C,N,B
Apellido Destinatario ²	Segundo apellido del destinatario	String	50	No	C,N,B
Dirección	Dirección del destinatario	String	50	Si	C,N,B
Código Postal	Código postal del destinatario	String	5	Si	C,N,B
Localidad	Localidad del destinatario	String	50	Si	C,N,B
Provincia	Provincia del destinatario	String	50	No	C,N,B
País	Código ISO del país al que va destinado el envío.	String	2	Si	C,N
Nombre PDF	Nombre del documento pdf incluido en el zip que se envía a este destinatario	String	30	Si	C,N,B
Texto Comunicación	Texto con el html o texto plano de un email básico, o el texto de un sms básico. En el caso de notificaciones email o sms es el texto que se enviará con la URL de acceso al documento. En este caso deberá de contener la variable ##URL## en la posición en la que se quiere que aparezca dicha url.	String	140	No	No aplica para envíos postales
Asunto Email	El asunto de un email básico	String		No	No aplica para envíos postales
Hash	Hash del documento. El algoritmo es:	String		No	No aplica para envíos postales
	toString(encodeBase64(SHA-256(byte[] documentoPDF)))				
Tipo Impresión	Tipo enumerado con los valores 'S' para Simplex y 'D' para Dúplex.	String	1	Si	C,N
Tipo Tinta	Tipo enumerado con los valores 'C' para Full color y 'B' para Blanco y Negro.	String	1	Si	C,N
Caratula	Tipo enumerado con los valores 'S' si se debe de incluir una página adicional donde se imprimirán los datos de remitente y destinatario o 'N' si el pdf incluye el hueco vacío de las ventanillas para insertarlos.	String	1	Si	C,N
Buro fax PEE	Tipo enumerado con los valores 'S' si se quiere solicitar prueba de entrega electrónica para este buro fax o 'N' en caso contrario	String	1	Si	B
Buro fax CC	Tipo enumerado con los valores 'S' si se quiere solicitar copia certificada para este buro fax o 'N' en caso contrario	String	1	Si	B

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Campo	Descripción	Formato	Long	Oblig.	Tipo de envío que aplica
Remitente	Código de remitente registrado en la plataforma del proveedor del que se capturan los datos de remitente para componer la ventanilla de remitente.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Teléfono Destinatario	Teléfono del destinatario del envío	String	9	No	No aplica para envíos postales
Email Destinatario	Dirección de mail del destinatario del envío	String	200	No	No aplica para envíos postales
DNI Destinatario	DNI del destinatario del envío	String	10	Si	C,N,B
Campo Personalizable 1	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 2	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 3	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 4	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 5	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 6	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 7	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 8	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 9	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Campo Personalizable 10	Campo personalizable 1 por el MC MUTUAL.	String	200	No	No aplica para envíos postales
Mrz Dni *	Tipo enumerado con los valores 'S' si se quiere realizar el MRZ del DNI, o 'N' en caso contrario.	String	1	No	No aplica para envíos postales
Canal Envío Contrato	Canal por el que se va a avisar al destinatario de que tiene disponible el contrato para su firma. Los valores posibles son 'V' o 'W'	String	1	No	No aplica para envíos postales

2.2.1.2 Admisión de un Lote (ACK) (PROVEEDOR)

El proveedor generará un Fichero CSV de Admisión de Comunicados por cada lote

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

enviado, con la relación de comunicados admitidos y/o con error. Este fichero lo depositará el proveedor en la carpeta de respuestas y será inmediato al procesado del lote y será el acuse de recepción por parte del proveedor del encargo del lote.

Será un fichero CSV con los campos separados por el delimitador “|” y la estructura del nombre del fichero será: ACK_YYYYMMDDHHMMSS.csv

La estructura de este fichero ACK es:

Campo	Descripción	Formato	Longitud	Obligatorio
Código MCMUTUAL	Identificador como cliente MC MUTUAL	String	10	Si
Departamento MCMUTUAL	Identificador de departamento de MC MUTUAL al que imputar el gasto	String	8	Si
Referencia MCMUTUAL	Referencia de MC MUTUAL para poder identificar unívocamente su envío	String	50	Si
Referencia PROVEEDOR	Código único del sistema del proveedor para poder referenciar consultas.	String	18	No
Código Error	Código de tres dígitos con un identificador de error o '000' en caso de que la petición haya sido correcta	String	3	Si
Descripción Error	Campo en el que se ha producido el error	String	100	No

*La tabla maestra de códigos de error serán suministrados por el proveedor y consensuados con MC MUTUAL.

2.2.1.3 Estados de las comunicaciones (PROVEEDOR)

El proveedor generará un fichero diario y lo depositará en la carpeta de respuestas, donde se incluirán todos los cambios de estados que han sufrido las comunicaciones de la mutua.

El formato será un fichero CSV con los campos separados por el delimitador “|” y la estructura del nombre del fichero será: ESTADOS_YYYYMMDDHHMMSS.csv

Campo	Descripción	Formato	Longitud	Obligatorio
Referencia PROVEEDOR	Código único del sistema del proveedor por el que se le podrá identificar durante todo el ciclo de vida del envío	String	18	Si
Referencia MC MUTUAL	Referencia única de la Mutua con la que identificó la comunicación.	String	50	Si

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

Campo	Descripción	Formato	Longitud	Obligatorio
Fecha Estado	Fecha de la actualización del estado en formato yyyy-MM-dd HH:mm:ss	String	19	Sí
Código Estado	Código del motivo del estado del envío	String	3	Sí
Descripción Estado	Descripción del motivo del estado del envío	String	100	Sí
Código Motivo Error	Código del motivo del estado de error del proceso.	String	2	Sí, si el estado del proceso es ERROR

*La tabla maestra de estado y códigos de error serán suministrados por el proveedor y consensuados con MC MUTUAL.

2.2.1.4 Pruebas de entrega electrónica (PROVEEDOR)

El proveedor generará un fichero diario y lo depositará en la carpeta de respuestas, donde se incluirán las pruebas de entrega electrónica de aquellas notificaciones que se haya solicitado.

Será un fichero ZIP con la siguiente nomenclatura PEE_ YYYYMMDDHHMMSS.zip

Y contendrá todos los archivos PDF de las PEE y un fichero .txt con la lista de todos los nombres de fichero que contiene. Además tendrá una última línea con el número total de ficheros incluidos.

2.2.1.5 Copias certificadas (PROVEEDOR)

El proveedor generará un fichero diario y lo depositará en la carpeta de respuestas, donde se incluirán las copias certificadas de aquellas notificaciones que se haya solicitado.

Será un fichero ZIP con la siguiente nomenclatura CC_ YYYYMMDDHHMMSS.zip

Y contendrá todos los archivos PDF de las copias certificadas y un fichero .txt con la lista de todos los nombres de fichero que contiene. Además tendrá una última línea con el número total de ficheros incluidos.

2.2.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS POSTALES

Para la resolución de cualquier tipo de incidencias, el PROVEEDOR proporcionará

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

una o más cuentas de correo electrónico.

Dichas cuentas de email se utilizarán para enviar RECLAMACIONES al Proveedor, con el fin de que proceda a subsanar los errores detectados.

El Proveedor usará la cuenta solicitudessgg@mc-mutual.com, para mantener a MC Mutual informada sobre cualquier incidente.

Las tablas que se muestran a continuación, explican los tipos de error y las acciones a llevar a cabo. El PROVEEDOR deberá dar cumplida cuenta de la reclamación, informando en la cuenta de email solicitudessgg@mc-mutual.com y actualizando los ficheros de protocolo que correspondan, a fin de que el protocolo funcione con normalidad, sin necesidad de intervención por parte de MC Mutual.

2.2.2.1 Control de Errores de Protocolo

Situación	Acción	RECLAMACION AUTOMATICA PROVEEDOR	DESCRIPCION
El envío postal lleva más de 48 horas es estado "Procesando" o "ENVIADO"	Reclamación de Admisión. Aviso a Compras y Servicios Generales y al solicitante	TIPO 1	Posibles fallos de comunicación con el proveedor de servicios postales.
El envío postal lleva más de 48 horas en estado "Admitido"	Reclamación de Estado. Aviso a Compras y Servicios Generales y al solicitante	TIPO 2	Posible fallo de comunicación en la actualización de estados del proveedor de servicios postales o bien retraso en el intento de entrega del proveedor de servicios postales
El envío postal lleva más de 30 días en estado "Ausente"	Reclamación de estado Ausente. Aviso a Compras y Servicios Generales y al solicitante	TIPO 3	Posible fallo de comunicación en la actualización de estados del proveedor de servicios postales.

2.2.2.2 Mensajes de aviso y reclamación al proveedor

En esta sección, se muestran los avisos que envía la aplicación de comunicación de MC Mutual cuando se producen anomalías de cualquiera de los tipos descritos en este capítulo de Control y Seguimiento de envíos postales. El PROVEEDOR indicará una o varias cuentas de email a las que poder enviarlos. Siempre, en las respuestas del Proveedor, se incluirá al buzón solicitudessgg@mc-mutual.com y las cuentas de email adicionales que MC Mutual considere oportuno.

ANEXO A. Características técnicas aplicación online y envíos masivos

- **Mensaje de Reclamación Tipo 1: “Reclamación de admisión” Asunto: “MC MUTUAL Reclamación de Admisión”**

Han transcurrido 48 horas desde el envío de los siguientes envíos y se desconoce su estado de admisión.

- **Mensaje de Reclamación Tipo 2: “Reclamación de Estado” Asunto: “MC MUTUAL Reclamación de Estado”**

Han transcurrido 48 horas desde la admisión de los siguientes envíos y se desconoce su estado de entrega.

- **Mensaje de Reclamación Tipo 3: “Reclamación estado ausente” Asunto: “MC MUTUAL Reclamación estado ausente”**

Los siguientes envíos han estado más 30 días con estado ausente.