

Actualización

Ejercicio N° 1

El Call Center de una importante empresa de delivery, cuenta con un archivo **ArchR** donde se almacena información de reclamos que se registran, con el siguiente formato:

Reclamos (Ordenado por Region y CodRecl)

CodRecl N(10)	FecRecl Fecha	MailCliente AN(20)	Urgencia AN(1)	Detalle AN(100)	Región N(2)
------------------	------------------	-----------------------	-------------------	--------------------	----------------

Donde la Urgencia puede ser > A: Alta | M: Media | B: Baja

Asimismo, cada cierto período de tiempo se actualiza el archivo **Reporte**, que luego se utiliza para emitir informes varios. Este archivo cuenta con registros del siguiente formato:

Reporte (Indexado por Region)

Region N(2)	UltFecRec Fecha	UrgAlta N(6)	UrgMedia N(6)	UrgBaja N(6)	NueAud ("S"- "N")
----------------	--------------------	-----------------	------------------	-----------------	----------------------

El campo NueAud indica que se solicita una nueva auditoría a la region..

Para actualizar este archivo, se procesan los reclamos modificando las cantidades de acuerdo a la urgencia de cada caso.

Una vez completado este proceso, y ya teniendo actualizado los datos en el archivo **Reporte**, se deberá analizar la necesidad de llamar a auditoría, para eso el proceso es el siguiente: **Primero** se verifica en si la región tiene menos de 10 auditorías en su historial (esta información se encuentra en un arreglo explicado más abajo), si esto se cumple, **ahora** debo verificar si la cantidad de reclamos de urgencia Alta supera en más del doble a los de Baja y si ambos requisitos se cumplen, se debe indicar que requiere auditoría, modificando el campo NueAud a "S" (en caso que no lo esté) e incrementar en uno el historial de auditorías solicitadas de esa región.

La información de cada región se encuentra almacenada en un vector de 20 posiciones, donde cada posición se corresponde con el código de región. Allí se almacena la cantidad de auditorías solicitadas hasta el momento.

Realizar un algoritmo que:

- 1- Actualice el archivo Reporte a partir del archivo Reclamos.
- 2- Informe cuántas veces se solicitó una nueva auditoría.

Procesos Estadísticos

Ejercicio N° 1

El Call Center de una importante empresa de delivery, cuenta con un archivo **ArchR** donde se almacena información de reclamos que se registran durante todo un año, con el siguiente formato:

ArchR

CodRecl N(10)	FecRecl Fecha	MailCliente AN(20)	Urgencia AN(1)	Detalle AN(100)	region N(2)
------------------	------------------	-----------------------	-------------------	--------------------	----------------

Donde la Urgencia puede ser > A: Alta | M: Media | B: Baja

Se solicita un algoritmo que permita:

- Registrar los reclamos por tipo de urgencia por mes
- Informar en qué mes se produjo la mayor cantidad de reclamos
- Informar cantidad de reclamos registrados por tipo de Urgencia
- Cuántos reclamos de urgencia Alta se registraron en Enero
- Qué cantidad de meses se registraron menos de 10 reclamos de urgencia Media