

**Universidad Blas Pascal**  
**Programación por Procedimientos**

**Proyecto Final**

**Caso**

Comunicación S.A., ofrece servicios de Telefonía, Internet y TV. Cuenta con un Sistema de Gestión, que permite registrar los trámites iniciados por los clientes de la empresa.

Los trámites que pueden realizar los clientes son los siguientes:

- Solicitud de instalación de servicio
- Solicitud de baja de servicio
- Reclamos

El sistema permite generar un archivo con el detalle de los trámites registrados para su posterior tratamiento.

El archivo contiene la siguiente información:

- **Número trámite**
- **Trámite (instalación - baja - reclamo)**
- **Fecha**
- **Hora**
- **Servicio (tel - int - tv)**
- **Número Cliente**

El área de planificación de atención de trámites debe realizar la distribución de las tareas registradas en función del tipo de trámite a cada área encargada.

**Reglas de distribución**

1. Trámites de Instalación, corresponden al área técnica.
2. Trámites de Baja, corresponden al área de gestión de clientes
3. Reclamos, corresponde al área de gestión de reclamos
4. Los trámites sin servicio especificado, se consideran ERROR, y los mismos deben ser registrados para su posterior tratamiento de forma separada.

Para hacer este proceso, Planificación solicita el desarrollo de un software que permita facilitar el tratamiento de los trámites, distribuyendo los mismos de acuerdo a las reglas de distribución especificadas.

**Consideraciones para el desarrollo**

Los trámites deben tener prioridad de atención de acuerdo al orden de registro.

Los trámites sin servicio especificado (Error), se registran en una estructura separada sin importar el orden de registro.

El programa debe:

Generar las distintas estructuras solicitadas por planificación (Cada lista de atención) y de Error

- Actualizar la cantidad de trámites a tratar por cada área. La actualización se realiza en un archivo binario con la siguiente estructura
  - Área
  - Cantidad trámites
- Mostrar al final del procesamiento realizado un resumen con los resultados del proceso aplicado.

Cantidad de Registros procesados  
Cantidad de trámites de Instalación  
Cantidad de trámites de baja  
Cantidad de Reclamos  
Cantidad de Errores

Esquema de desarrollo

