

REPORTE DE RECLAMOS

Fuente: /var/www/html/qareportes/app/Http/Controllers/Cloud/ReportController.php

1) Nombre del reporte

- Nombre: Reporte de Reclamos
- Código / Alias: no aplica
- Responsable: Equipo de Reportes Cloud
- Propósito (1 línea):

2) Alcance temporal

- Campo(s) de fecha utilizados:
 - rec.fecharegistro (campo principal de filtrado)
 - rec_fecha_reclamo_atendido (fecha de atención reclamo)
 - ose_fhemision, ose_fhpreferenciapartida (guía asociada)
- Tipo de rango (diario / mensual / personalizado):
 - Mensual (procesa rangos dinámicos de meses según el día y hora del servidor).
- Inclusión de horas (sí/no).: Sí [00:00:00 – 23:59:59]
- Zona horaria: La del servidor

3) Origen de datos (tablas/APIs)

3.1 Conexión / Base: Empresarial

- Tabla / Recurso: emp_reclamo
- Alias (si aplica): rec
- Campos utilizados (clave → descripción):

- id_reclamo → Identificador del reclamo
 - clasificacion_reclamo → Tipo o categoría del reclamo
 - detalle_reclamo → Detalle del reclamo
 - pedido_reclamo → Pedido asociado al reclamo
 - estado_reclamo → Estado del reclamo (Pendiente, Atendido, Cerrado, etc.)
 - Empresa → Empresa a la que pertenece el reclamo
 - fecharegistro → Fecha de registro del reclamo
 - reclamo_code → Código interno del reclamo
 - rec_serie / rec_numeroguia → Serie y número de guía del reclamo
 - monto_producto → Monto asociado al producto reclamado
 - ruta_reclamo → Ruta o procedimiento asociado
 - tipo_reclamo → Tipo (por producto, servicio, otros)
 - imagen_reclamo → Imagen adjunta (si aplica)
 - Sucursal → ID o nombre de sucursal
 - user_contacta_cliente_reclamo → Usuario que atendió o contactó al cliente
 - rec_descargo → Descargo registrado
 - respuesta_reclamo_cliente → Respuesta final del cliente
- Condiciones (WHERE) aplicadas:
 - Filtra registros activos (estado_eliminacion = 0) y dentro del rango de fechas entre \$first_date y \$second_date.
- Tipo de unión con otras fuentes (JOIN y llave): LEFT JOIN emp_cliente cli ON rec.id_cliente = cli.id_cliente
 - Observaciones (ej. particiones, índices): Tabla principal para el reporte; campo fecharegistro usado para filtrado. No se definen índices adicionales.

3.2 Conexión / Base: Empresarial

- Tabla / Recurso: emp_cliente
- Alias (si aplica): cli
- Campos utilizados (clave → descripción):
 - id_cliente → Identificador único del cliente
 - provincia_cli → Provincia del cliente
 - distrito_cliente → Distrito del cliente
 - domicilio_cliente → Domicilio completo del cliente
 - telefono_cliente → Teléfono de contacto
 - email_cliente → Correo electrónico
 - razonSocial_cliente → Razón social
 - ruc_cliente → RUC del cliente

- dni_cliente → Documento nacional de identidad
 - nombre_cliente, apellido_paterno, apellido_materno → Componentes del nombre del cliente
- Condiciones (WHERE) aplicadas: Los registros se obtienen mediante JOIN con emp_reclamo.id_cliente
 - Tipo de unión con otras fuentes (JOIN y llave): LEFT JOIN emp_reclamo rec ON cli.id_cliente = rec.id_cliente
 - Observaciones (ej. particiones, índices): Usada como tabla de referencia para enriquecer datos del reclamo.

3.3 Conexión / Base: Empresarial

- Tabla / Recurso: emp_terminal
- Alias (si aplica): term
- Campos utilizados (clave → descripción):
 - ter_id → Identificador del terminal o sucursal
 - ter_nombre → Nombre de la terminal o sucursal
- Condiciones (WHERE) aplicadas: eliminado = 0 y ter_id = sucursal (relación con campo del reclamo).
- Tipo de unión con otras fuentes (JOIN y llave): no aplica
- Observaciones (ej. particiones, índices): Sirve para reemplazar el ID de sucursal por su nombre legible.

3.4 Conexión / Base: Empresarial

- Tabla / Recurso: emp_ordenservicio
- Alias (si aplica): No aplica
- Campos utilizados (clave → descripción):
 - ose_nroguiacliente → Número de guía de cliente
 - ose_fhemision → Fecha de emisión del documento
 - ose_fhpreferenciapartida → Fecha de traslado preferente

- Condiciones (WHERE) aplicadas: Filtra por número de guía (ose_nroguiacliente = rec.guiareclamo).
- Tipo de unión con otras fuentes (JOIN y llave): No aplica.
- Observaciones (ej. particiones, índices):
 - Conexión dinámica:
 - Si año = 2023 y mes ≤ 9 → EMPRESARIAL_OLD
 - Caso contrario → EMPRESARIAL

4) Filtros globales del reporte

- Inclusiones (must-have): Solo reclamos con estado_eliminacion = 0.
- Exclusiones (reglas de descarte): Reclamos eliminados (estado_eliminacion = 1).
- Reglas por estado / habilitado: No explícitas.
- Parámetros externos (si el usuario puede filtrarlo): Rango de fechas (\$first_date, \$second_date) calculado automáticamente.

5) Transformaciones y Reglas de negocio

- Derivaciones de campos (cómo se calculan):
 - codigo_reclamo = "AC-" + id_reclamo
 - fecha_estado = rec_fecha_reclamo_atendido si existe.
 - sucursal → se transforma en texto a partir del ID o del string delimitado por " - ".
 - fhcontrataservicio, fhservicio extraídos de emp_ordenservicio.
- Mapeos de estado: Campos estadoreclamo, tiporeclamo, origen_doc en mayúsculas.
- Reglas de validación (p.ej., sólo registros validados): Valida existencia de sucursal y guía antes de asignar fechas.
- Reglas condicionales (si X entonces Y):
 - Si día = domingo → usa rangos fijos (3-12) según hora.
 - Si no es domingo → procesa los últimos 6 meses.
 - Si no se puede crear tabla → registra error en error_reports.

6) Estructura de salida

- Tabla/archivo destino: report_reclamos_YYYY_MM
- Particionado / sufijo: Mensual (_YYYY_MM según fechaReclamo).
- Clave(s) primaria(s) o únicas: id (autoincremental).
- Columnas del reporte (nombre → tipo → descripción):
 - id_reclamo → VARCHAR → ID original del reclamo
 - codigo_reclamo → VARCHAR → Código generado prefijado
 - fecha_reclamo → DATE → Fecha del registro original
 - guia → VARCHAR → Número o código de guía del reclamo
 - ruta → VARCHAR → Ruta asociada al reclamo o entrega
 - monto → DECIMAL → Monto del reclamo o servicio
 - ruc → VARCHAR → RUC del cliente o empresa
 - razon_social → VARCHAR → Razón social del cliente o empresa
 - dni_cliente → VARCHAR → DNI del cliente
 - nombre_cliente → VARCHAR → Nombre completo del cliente
 - estado → VARCHAR → Estado actual del reclamo
 - fecha_estado → DATE → Fecha de cambio de estado
 - tipo → VARCHAR → Tipo de reclamo o categoría
 - atendido → TINYINT → Indicador si el reclamo fue atendido (1 = sí, 0 = no)
 - user_atendido → VARCHAR → Usuario que atendió el reclamo
 - sucursal → VARCHAR → Nombre o código de la sucursal
 - medio_utilizado → VARCHAR → Medio utilizado para la atención (teléfono, correo, presencial, etc.)
 - descargo → VARCHAR → Descargo o justificación registrada
 - respuesta → VARCHAR → Respuesta final al reclamo
 - fecha_contrata → DATE → Fecha de contacto o contratación del servicio
 - hora_contrata → TIME → Hora de contacto o contratación
 - fecha_servicio → DATE → Fecha del servicio asociado
 - hora_servicio → TIME → Hora del servicio asociado
 - descripcion_bien → VARCHAR → Descripción del bien o producto involucrado
 - created_date → DATETIME → Fecha de inserción en el datawarehouse o registro del sistema
 - status → TINYINT → Estado del registro (1 = activo, 0 = inactivo)
- Ordenamiento por defecto: No explícito en el SQL, pero el flujo indica orden cronológico por fecha_reclamo.

7) Frecuencia y operación

- Frecuencia de actualización: PENDIENTE (Esperando info de Eduardo)
- Ventana que recalcula (días/meses): Últimos 6 meses (o rangos fijos si domingo).
- Tamaño de lote / paginado (chunking): `array_chunk($detail, 900)` (procesa en bloques de 900 registros).
- Tolerancia a fallos / reintentos: Manejo de excepción con rollback y registro en `emp_reportes_validation`.
- Tiempos de ejecución esperados: PENDIENTE (Esperando info de Eduardo)

8) Calidad y controles

- Validaciones previas/post: Verifica existencia de tabla destino antes de insertar (`verifyExistTable`).
- Controles de duplicados: No hay control explícito; se asume partición mensual evita duplicados.
- Métricas de completitud (qué se monitorea): Registro de cada ejecución en `emp_reportes_validation` con `status = 1` o `0`.

9) Dependencias externas

- APIs / servicios y endpoints: No se consumen APIs externas.
- Autenticación / headers: No aplica (conexión directa a BD).
- Mapeos y contratos de datos:
 - `emp_reclamo` ↔ `emp_cliente` ↔ `emp_ordenservicio` ↔ `emp_terminal`.

10) Historial de cambios

Revisión #1

Creado 2025-10-24 15:31:47 -05 por Elian

Actualizado 2025-10-24 15:31:53 -05 por Elian