

# Reporte de Cumplimiento de Servicio


---

Período de Análisis: 30/6/2025 - 20/7/2025

## Tabla de Cumplimiento

Ítem de Servicio	Umbral	Rendimiento (Correctos vs. Críticos)	Detalle Hosts Críticos
Alcanzabilidad	>= 99.5 %	 0% (0)                      100% (12)	BESS Tocopilla CEO COYA 2 Coya Faena LOFT Tocopilla LTT Campamento 1 LTT Campamento 2 LTT Campamento 3 LTT Campamento 4 Las Rejas NOMADE ENGIE (TOCOPILLA) San Pedro Dalcahue Tamaya
Pico de Bajada (Bits In)	Según Plan	 42% (5)                      58% (7)	LOFT Tocopilla LTT Campamento 1 LTT Campamento 2 LTT Campamento 3 Las Rejas NOMADE ENGIE (TOCOPILLA) San Pedro Dalcahue
Pico de Subida (Bits Out)	Según Plan	 42% (5)                      58% (7)	LOFT Tocopilla LTT Campamento 1 LTT Campamento 2 LTT Campamento 3 Las Rejas NOMADE ENGIE (TOCOPILLA) San Pedro Dalcahue

**Análisis IA:** El estado general de la red es deficiente, con múltiples incumplimientos en la mayoría de las métricas. La falta de alcanzabilidad en doce hosts es el punto crítico más evidente y requiere una atención inmediata.

Ítem de Servicio	Umbral	Rendimiento (Correctos vs. Críticos)	Detalle Hosts Críticos
Carga Acumulada	>= 50 GB	 <p>42% (5)      58% (7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BESS Tocopilla</li> <li>CEO COYA 2</li> <li>Coya Faena</li> <li>LOFT Tocopilla</li> <li>LTT Campamento 4</li> <li>Las Rejas</li> <li>Tamaya</li> </ul>

**Análisis IA:** El estado general de la red es deficiente, con múltiples incumplimientos en la mayoría de las métricas. La falta de alcanzabilidad en doce hosts es el punto crítico más evidente y requiere una atención inmediata.

## Resumen Ejecutivo

Durante el período analizado, la red operó con un desempeño aceptable en varios aspectos, evidenciando un funcionamiento estable en un número considerable de hosts. Sin embargo, se identificaron múltiples incidencias críticas. Principalmente, se observaron problemas significativos en la alcanzabilidad, con doce hosts incumpliendo los umbrales establecidos. Además, se detectaron deficiencias en el ancho de banda y en el acumulado de carga en un número considerable de hosts. Estas deficiencias, aunque no todas generalizadas, sugieren la necesidad de una revisión exhaustiva de la infraestructura y los planes de servicio.

## Diagnóstico de Errores

Las fallas en la alcanzabilidad, combinadas con los problemas de ancho de banda y carga acumulada, sugieren posibles causas raíz interrelacionadas:

- Sobrecarga de la Infraestructura:** La red podría estar sufriendo una sobrecarga debido al aumento del tráfico, la saturación de los enlaces o una capacidad de procesamiento insuficiente en los dispositivos de red. Esto explicaría tanto la pérdida de paquetes (afectando la alcanzabilidad) como la limitación del ancho de banda y la acumulación de carga.
- Configuración Inadecuada o Fallos de Hardware:** Problemas de configuración en los routers, switches o firewalls, especialmente en los hosts afectados, podrían estar impidiendo el correcto enrutamiento y la optimización del tráfico. Asimismo, fallos en los equipos podrían estar afectando el rendimiento.
- Mala Planificación de la capacidad:** Posiblemente los planes de servicio contratados no se ajustan a las necesidades reales de los clientes, lo cual está generando problemas de ancho de banda.

## 👁️ Plan de Acción Priorizado

**Acciones a Corto Plazo:**

- 1. Investigación de Alcance:** Realizar una investigación a nivel de red para determinar el origen de los problemas de alcanzabilidad, incluyendo análisis de ping y traceroute desde y hacia los hosts afectados.
- 2. Verificación de Hardware:** Realizar una revisión de los equipos afectados por los cortes, de modo de descartar que los problemas provengan de errores de hardware.
- 3. Revisión de Configuración:** Analizar las configuraciones de los dispositivos de red en los hosts con problemas de ancho de banda y carga acumulada, asegurando la optimización del tráfico y la aplicación correcta de políticas de QoS.

**Acciones a Largo Plazo:**

- 1. Análisis de Capacidad y Planificación:** Realizar un análisis de la capacidad de la red, incluyendo el monitoreo del tráfico y el análisis de la utilización de los enlaces.
- 2. Revisión de Planes:** Evaluar la posibilidad de upgrade de los planes de servicio, para evitar la saturación de la red y cumplir con las necesidades de los clientes.
- 3. Implementación de Herramientas de Monitoreo Avanzado:** Implementar herramientas de monitoreo más avanzadas para obtener información detallada sobre el rendimiento de la red, la detección temprana de problemas y la optimización de la capacidad.