



Reporte de Cumplimiento de Servicio

Período de Análisis: 31/12/2024 - 30/1/2025

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	 33% (4) 67% (8)	BESS Tocopilla LOFT Tocopilla LTT Campamento 1 LTT Campamento 2 Las Rejas NOMADE ENGIE (TOCOPILLA) San Pedro Dalcahue Tamaya
<p>Análisis IA: El estado general de la red es deficiente, principalmente debido a los problemas de alcanzabilidad que afectan a una gran cantidad de hosts. Los problemas en los picos de bajada y subida, aunque menos generalizados, también contribuyen significativamente al bajo rendimiento general.</p>			

Ítem de Servicio	Umbral	Rendimiento (Correctos vs. Críticos)	Detalle Hosts Críticos
Pico de Subida (Bits Out)	Según Plan	 25% (3) 75% (9)	BESS Tocopilla Coya Faena LOFT Tocopilla LTT Campamento 1 LTT Campamento 2 Las Rejas NOMADE ENGIE (TOCOPILLA) San Pedro Dalcahue Tamaya
<p>Análisis IA: El estado general de la red es deficiente, principalmente debido a los problemas de alcanzabilidad que afectan a una gran cantidad de hosts. Los problemas en los picos de bajada y subida, aunque menos generalizados, también contribuyen significativamente al bajo rendimiento general.</p>			

Resumen Ejecutivo

El análisis de rendimiento de la red durante el periodo comprendido entre el 31/12/2024 y el 30/01/2025 revela ciertas inconsistencias en el servicio. Si bien no se registraron fallos mayores a nivel global, la alcanzabilidad de los hosts se encuentra comprometida, con doce hosts impactados. Además, se detectaron problemas de rendimiento, evidenciados por el incumplimiento de los umbrales en los picos de bajada y subida para múltiples hosts. Es necesario investigar estas incidencias para determinar si son problemas de configuración, congestión de la red, o limitaciones en el aprovisionamiento de ancho de banda.

Diagnóstico de Errores

Las posibles causas raíz de los problemas identificados podrían ser:

- **Limitaciones en la Capacidad de la Red:** Sobrecarga en la infraestructura de red existente (enrutadores, switches, enlaces WAN), particularmente en los hosts con planes prioritarios que demandan mayor ancho de banda. Esto se ve reflejado en las incidencias de alcanzabilidad y los picos de bajada/subida.
- **Problemas de Configuración/Aprovisionamiento:** Configuración incorrecta de QoS (Quality of Service) o falta de adaptación de la infraestructura a las necesidades de los hosts con planes de mayor capacidad, lo que podría causar cuellos de botella en el tráfico.
- **Interferencia en el Medio de Transmisión:** Problemas en el medio de transmisión, como interferencias electromagnéticas en enlaces inalámbricos o fallas en los cables de fibra óptica. Esto podría causar latencia y pérdida de paquetes, impactando la alcanzabilidad y el rendimiento general.

👁️ Plan de Acción Priorizado

Acciones a Corto Plazo:

- 1. Verificación de la Infraestructura:** Realizar una revisión exhaustiva de la infraestructura de red, incluyendo enrutadores, switches, y enlaces WAN para identificar puntos de congestión o saturación.
- 2. Análisis del Tráfico:** Implementar herramientas de monitoreo de tráfico en tiempo real para identificar patrones de uso inusuales o picos de demanda que excedan la capacidad del enlace.
- 3. Revisión de Configuración QoS:** Verificar y optimizar la configuración de QoS en dispositivos de red para priorizar el tráfico crítico y asegurar una experiencia de usuario óptima.
- 4. Comunicación con el Cliente:** Contactar a los clientes afectados para informarles de la situación y de las medidas que se están tomando.

Acciones a Largo Plazo:

- 1. Actualización/Expansión de la Infraestructura:** Evaluar la necesidad de actualizar o expandir la capacidad de la red, particularmente en los enlaces que experimentan congestión.
- 2. Implementación de Mecanismos de Prevención:** Establecer umbrales más precisos y alertas tempranas para los picos de bajada y subida, de manera que se puedan solucionar los problemas antes de que afecten a la disponibilidad del servicio.
- 3. Revisión de Planes de Servicio:** Evaluar la asignación de planes de servicio según la demanda de los clientes, optimizando la asignación de ancho de banda.
- 4. Mejora del monitoreo:** Implementar un monitoreo más automatizado y predictivo para detectar problemas antes de que afecten a los hosts, usando herramientas como inteligencia artificial.