

## **Análisis de Eventos**

**Turno 12:00 a 06:00 AM | Periodo: Septiembre - Octubre 2025**

**El objetivo es:**

- 1. Identificar los patrones de recurrencia en los incidentes reportados.**
- 2. Clasificar los eventos por tipo (Disponibilidad, CPU, Procesos, Memoria).**
- 3. Medir el impacto en tiempo total de afectación para priorizar acciones.**
- 4. Resaltar los focos principales de atención, con recomendaciones orientadas a reducir la recurrencia.**

# 1. Resumen General

Durante el turno de **12:00 a 06:00 AM** se registraron múltiples incidentes relacionados con servidores y dispositivos de clientes. Se identificaron **5 categorías principales**:

- **Perdida de Disponibilidad**
- **CPU**
- **Procesos**
- **Memoria**
- **CPU/Memoria combinados**

## 2. Cantidad de Incidentes por Categoría

- **Disponibilidad:** 6 eventos (la categoría más frecuente).
- **CPU:** 3 eventos.
- **Procesos:** 3 eventos.
- **Memoria:** 2 eventos.
- **CPU/Memoria combinados:** 1 evento.

Esto muestra que los problemas más comunes son **microcortes de disponibilidad** en la red/equipos (principalmente **Fortinet RAP y PBX**).

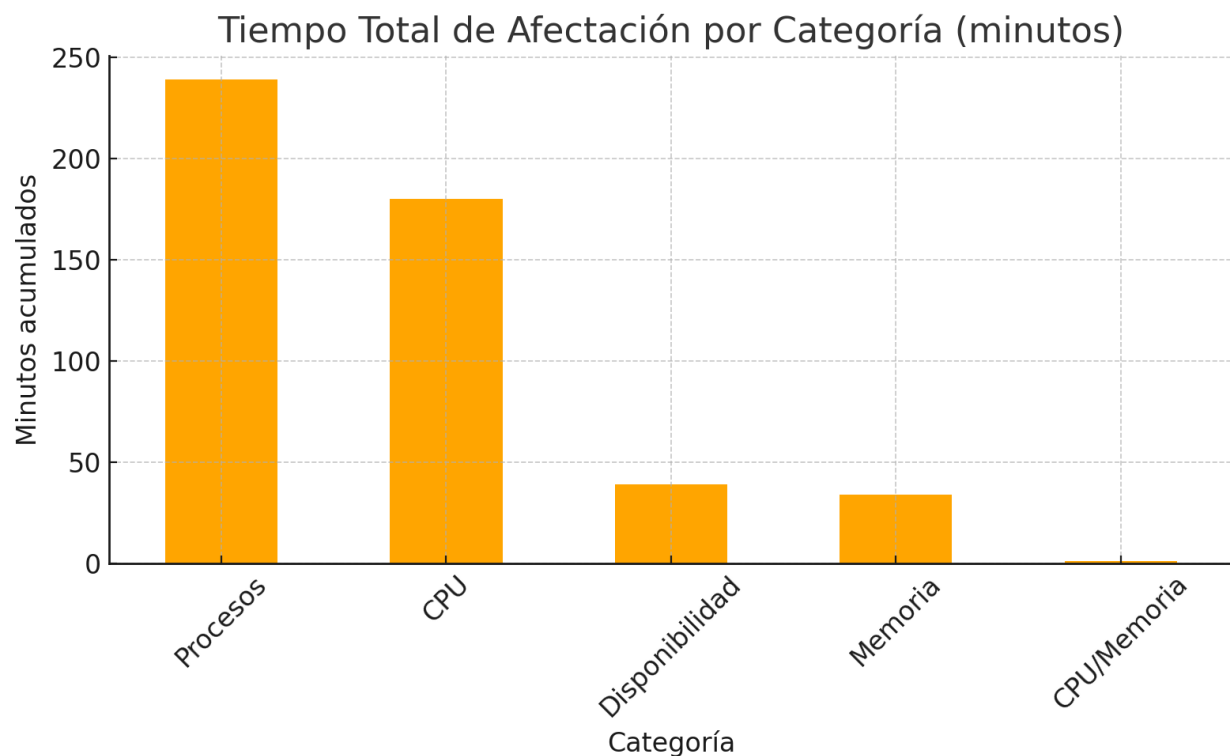
| Categoría      | Cantidad de incidentes | Categoría      | Tiempo total (min) |
|----------------|------------------------|----------------|--------------------|
| Disponibilidad | 6                      | Disponibilidad | 40                 |
| CPU            | 3                      | CPU            | 180                |
| Procesos       | 3                      | Procesos       | 238                |
| Memoria        | 2                      | Memoria        | 34                 |
| CPU/Memoria    | 1                      | CPU/Memoria    | 1                  |

### 3. Tiempo Total de Afectación

Aunque los eventos de disponibilidad son los más frecuentes, los que más impactan en tiempo son:

- **Procesos:** 238 min.
- **CPU:** 180 min.
- **Disponibilidad:** 40 min.
- **Memoria:** 34 min.
- **CPU/Memoria:** 1 min.

Los **problemas de procesos en SYSDE** y los de **CPU en Página Web RAP y Ecommerce** representan el **mayor riesgo operativo**-



## 4. Hallazgos Clave

### a) Servidores más críticos

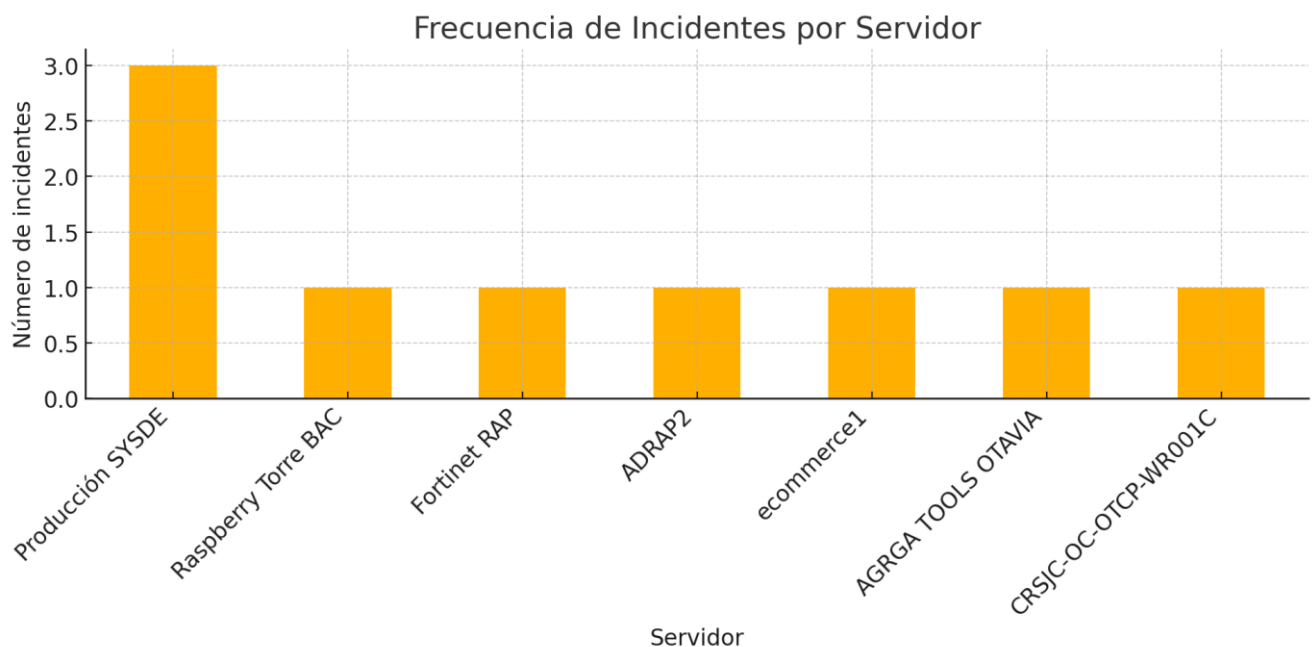
- **Producción SYSDE** → múltiples eventos de **alta cantidad de procesos**, con afectaciones prolongadas de **más de 70 min por evento**.
- **ADRAP2** → presentó **dos incidentes seguidos (CPU y RAM)**, indicando patrón de saturación.
- **Página Web RAP / EcommerceIT** → alto consumo de CPU en aplicaciones críticas.

### b) Sitios con más inestabilidad de red

- **Fortinet RAP (Citymall SPS, Megamall, Metromall)** → repetición de **microcortes de disponibilidad 1-5 min**.
- **PBX SPS** → pérdida de disponibilidad de hasta **20 minutos**.
- **Raspberry Torre BAC** caídas puntuales de 10 min.

### c) Horarios críticos

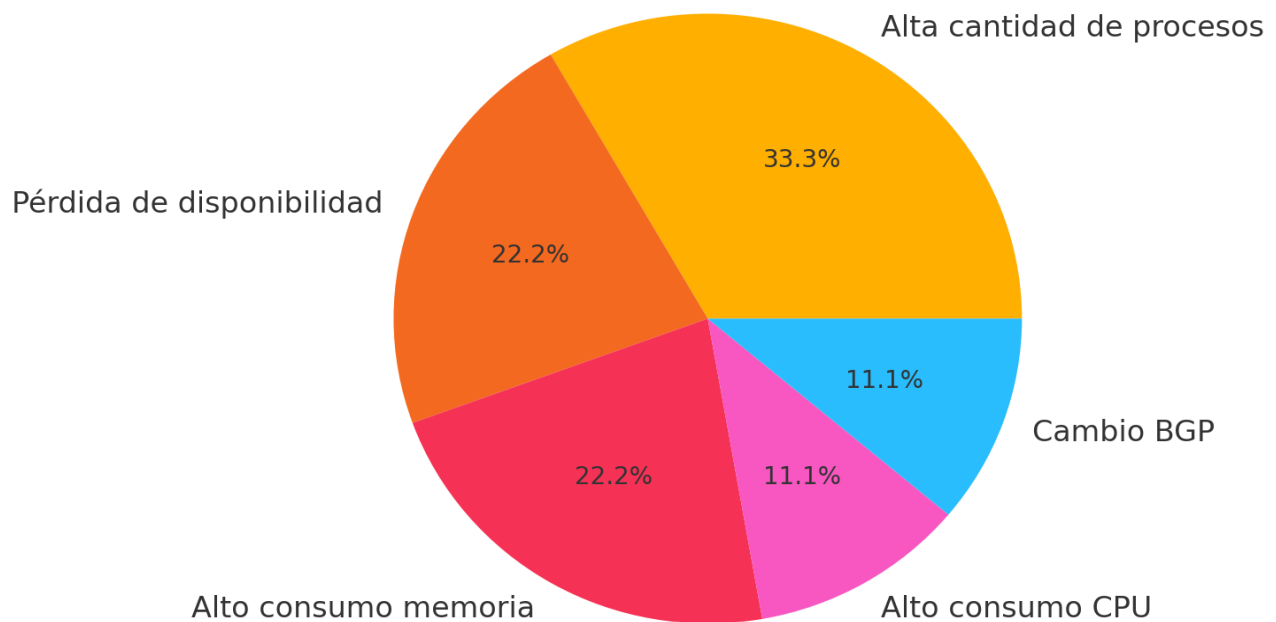
- La mayoría de los incidentes se concentraron entre **00:30 y 04:00 AM**.
- En esta franja se registran tanto **microcortes de red** como **sobrecargas de procesos en SYSDE**.



## 5. Distribucion

- **Lo más frecuente:** Problemas de **disponibilidad** (6 incidentes).
- **Lo más impactante en tiempo:** Problemas de **procesos en SYSDE** (238 min).
- **Patrones claros:**
- **SYSDE** es el servidor más problemático (procesos saturados).
- **Fortinet RAP Citymall SPS** es el sitio más inestable (microcortes repetidos).
- **Ecommerce y Página Web RAP** presentan riesgos por alto consumo de CPU.

Distribución de Tipos de Problema



## DADO CON EL RESUMEN:

1. **Disponibilidad** → Es la categoría más común de incidentes mayor cantidad de tickets.
2. **Procesos y CPU** → Son los incidentes más críticos en cuanto a duración acumulada los que más tiempo afectan.
3. **SYSDE y Fortinet RAP Citymall** → Representan los **puntos más sensibles y** recurrentes, por lo tanto, deben ser considerados como focos prioritarios de atención.

