Imagen que contiene dibujo, plato

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.Un dibujo de una persona

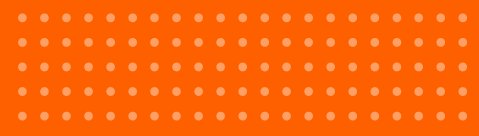
El contenido generado por IA puede ser incorrecto.A black and white logo

Description automatically generated with low confidence

**REPORTE DE CASOS**

Reporte desde: **{{ start\_day\_num }}** de **{{start\_month\_name}}** del año **{{start\_year\_str}}.**  
Hasta: **{{ end\_day\_num }}** de **{{end\_month\_name}}** del año **{{end\_year\_str}}.**  
  
Cliente: **{{ cust }}**

CUSTOMER SERVICE CENTER



**LIBERTYNETWORKS.COM**

LIBERTYNET.COM

TABLA DE CONTENIDO – REPORTE DE CASOS

Este informe presenta un análisis detallado de la gestión de incidencias, solicitudes de servicio y cambios desde el {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta el {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}para el cliente **{{cust}}.**

Incluye un resumen de los casos cerrados, los casos abiertos a la fecha, la disponibilidad de los servicios contratados y la distribución de incidencias según su atribución. Además, se destacan los servicios con mayor cantidad de incidencias, permitiendo identificar áreas críticas que requieren atención prioritaria.

[INFORME DE GESTIÓN 3](#_Toc195003130)

[TOP 3 SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE INCIDENCIAS Y SU ATRIBUCIÓN 4](#_Toc195003131)

[RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO INCIDENTES 5](#_Toc195003132)

[RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO SOLICITUDES DE SERVICIO 6](#_Toc195003133)

[RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO SOLICITUDES DE CAMBIOS 7](#_Toc195003134)

[RESUMEN DE CASOS ABIERTOS 8](#_Toc195003135)

[DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS 9](#_Toc195003136)

[CONSIDERACIONES FINALES 10](#_Toc195003137)

[INFORMACIÓN GENERAL Y EVENTOS EXCLUIDOS: 10](#_Toc195003138)

[LOS SIGUIENTES EVENTOS SERÁN EXCLUIDOS EN LOS CÁLCULOS DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: 10](#_Toc195003139)

# INFORME DE GESTIÓN

{% if total\_incidentes > 0 %}

Este informe recopila información sobre los casos reportados, ya sean **Casos de tipo incidentes (INC), Casos de tipo solicitudes de Servicio (SR) o Casos de tipo solicitudes de Cambio (CHG)**. Estos casos pueden haber sido reportados de manera reactiva por **{{cust}}** o de forma proactiva por el equipo de **Liberty Networks.**

A continuación, se presenta un resumen de los casos cerrados durante el periodo desde el {{start\_day\_num}} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta el {{end\_day\_num}} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen de casos cerrados desde {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}. | | |
| Incidencias | **Solicitudes De Servicio** | **Solicitudes De Cambio** |
| {{total\_incidentes}} | {{total\_service\_request}} | {{total\_cambios}} |

**{{ grafica\_proactividad }}  
Gráfica 1:** Resumen de los casos.

El equipo de **Liberty Networks** trabaja constantemente para brindar un servicio proactivo, con el objetivo de mejorar su experiencia como cliente.

En la **Gráfica 1**, se presenta un resumen total de los casos abiertos durante el periodo desde el {{start\_day\_num}} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta el {{end\_day\_num}} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}. Sin embargo, el enfoque principal de este informe está en los casos cerrados.

Si bien encontrará una tabla con los casos aún en gestión por el CSC, **estos serán analizados en detalle en el informe correspondiente al mes en que sean cerrados.**

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron **casos de tipo incidentes** **cerrados**, ya que ningún caso dentro de esta categoría fue cerrado.

Si cuenta con un caso aún abierto con **Liberty Networks** y no lo visualiza en este apartado, podrá encontrarlo en el **Resumen de Casos Abiertos.**

Una vez cerrado, será incluido en el informe correspondiente mes en que se finalice, permitiéndole analizar su solución y atribución. {% endif %}

# TOP 3 SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE INCIDENCIAS Y SU ATRIBUCIÓN

{% if total\_incidentes > 0 %}

La **Gráfica 2** presenta un análisis de los tres servicios con mayor cantidad de casos de tipo incidente durante el periodo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}. Esta grafica permite identificar puntos críticos que requieren atención prioritaria o una revisión en profundidad.

**{{ grafica\_top\_sedes }}  
Gráfica 2:** Sedes / enlaces con mayores incidencias.

Asimismo, la **Gráfica 3** muestra la distribución de las atribuciones de estos casos tipo incidente durante el periodo de tiempo mencionado para garantizar un análisis más preciso.

**{{ grafica\_atribuciones }}  
Gráfica 3:** Atribuciones de incidencias.

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron **casos de tipo incidentes** **cerrados**, ya que ningún caso dentro de esta categoría fue cerrado.

Si cuenta con un caso aún abierto con **Liberty Networks** y no lo visualiza en este apartado, podrá encontrarlo en el **Resumen de Casos Abiertos.**

Una vez cerrado, será incluido en el informe correspondiente mes en que se finalice, permitiéndole analizar su solución y atribución. {% endif %}

# RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO INCIDENTES

{% if total\_incidentes > 0 %}A continuación, se presenta un resumen detallado de los casos de tipo de tipo incidentes para el cliente **{{cust}}** durante el periodo desde {{start\_day\_num}} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{end\_day\_num}} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}.

Es importante considerar que este resumen incluye únicamente los casos cerrados por **Liberty Networks**. Cualquier incidencia que permanezca abierta se reflejará en el reporte de casos abiertos, pero no contará con este nivel de detalle hasta su resolución.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NÚMERO DE CASO | ID DEL SERVICIO | FECHA DE CREACIÓN | FECHA DE CIERRE | TIPO DE CASO | SOLICITUD | SOLUCIÓN | TIPO DE FALLA | ATRIBUCIÓN | MINUTOS DE INDISPONIBILIDAD |
| {%tr for i in incident\_table %} | | | | | | | | | |
| {{ i.incident\_number }} | {{ i.cid }} | {{ i.created\_at }} | {{ i.resolution\_at }} | {{ i.type\_incident }} | {{ i.symptom }} | {{ i.resolution\_summary }} | {{ i.reason }} | {{ i.attributed\_to }} | {{ i.downtime }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | | | | |

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron **casos de tipo incidentes** **cerrados**, ya que ningún caso dentro de esta categoría fue cerrado.

Si cuenta con un caso aún abierto con **Liberty Networks** y no lo visualiza en este apartado, podrá encontrarlo en el **Resumen de Casos Abiertos.**

Una vez cerrado, será incluido en el informe correspondiente mes en que se finalice, permitiéndole analizar su solución y atribución. {% endif %}

# RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO SOLICITUDES DE SERVICIO

{% if total\_service\_request > 0 %}A continuación, se presenta un resumen detallado de los **casos de tipo solicitudes de servicio cerrados** para el cliente **{{cust}}** durante el periodo desde {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}.

Cualquier solicitud de servicio que permanezca abierta se reflejará en el reporte de casos abiertos, pero no contará con este nivel de detalle hasta su resolución.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NÚMERO DE CASO | ID DEL SERVICIO | FECHA DE CREACIÓN | FECHA DE CIERRE | TIPO DE CASO | SOLICITUD | SOLUCIÓN | |
| {%tr for sr in service\_request\_table %} | | | | | | |
| SR-{{ sr.sr\_number }} | {{ sr.cid }} | {{ sr.resolved\_at }} | {{ sr.created\_at }} | {{ sr.sr\_type }} | {{ sr.symptom }} | {{ sr.solution }} | |
| {%tr endfor %} | | | | | | |

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron **casos de tipo solicitudes de servicio** **cerrados**, ya que ningún caso dentro de esta categoría fue cerrado.

Si cuenta con un caso aún abierto con **Liberty Networks** y no lo visualiza en este apartado, podrá encontrarlo en el **Resumen de Casos Abiertos.**

Una vez cerrado, será incluido en el informe correspondiente mes en que se finalice, permitiéndole analizar su solución y atribución. {% endif %}

# **RESUMEN DE CASOS CERRADOS DE TIPO SOLICITUDES DE CAMBIOS**

{% if total\_cambios > 0 %}A continuación, se presenta un resumen detallado de los **casos tipo solicitudes de cambio cerrados** para el cliente **{{cust}}** durante el periodo desde {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}.

Cualquier solicitud de cambio que permanezca abierta se reflejará en el reporte de casos abiertos, pero no contará con este nivel de detalle hasta su resolución.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NÚMERO DE CASO | ID DEL SERVICIO | FECHA DE CREACIÓN | FECHA DE CIERRE | TIPO DE CASO | SOLICITUD | SOLUCIÓN |
| {%tr for chg in cambios\_table %} | | | | | | |
| {{ chg.change\_number }} | {{ chg.cid }} | {{ chg.created\_at }} | {{ chg.updated\_at }} | {{ chg. type\_of\_action}} | {{ chg.description }} | {{ chg.result }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | |

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron **casos de tipo cambios** **cerrados**, ya que ningún caso dentro de esta categoría fue cerrado.

Si cuenta con un caso aún abierto con **Liberty Networks** y no lo visualiza en este apartado, podrá encontrarlo en el **Resumen de Casos Abiertos.**

Una vez cerrado, será incluido en el informe correspondiente mes en que se finalice, permitiéndole analizar su solución y atribución. {% endif %}

# RESUMEN DE CASOS ABIERTOS

{% if open\_tickets\_table|length > 0 %}A continuación, se presenta un resumen detallado de todos los casos abiertos a la fecha para el cliente **{{cust}}** durante el periodo desde {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, incluyendo Casos de tipo incidentes (INC), Casos de tipo solicitudes de Servicio (SR) o Casos de tipo solicitudes de Cambio (CHG).

Recuerde que estos casos tendrán el detalle de la solución y atribución una vez sean cerrados por el equipo de **Liberty Networks.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TIPO DE CASO | NÚMERO DE CASO | ESTADO | FECHA DE CREACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| {%tr for o in open\_tickets\_table %} | | | | |
| {{ o.case\_type }} | **{{ o.case\_number }}** | {{ o.status }} | {{ o.created\_at }} | {{ o.description }} |
| {%tr endfor %} | | | | |

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, no se registraron casos tipo Incidentes (INC), Solicitudes de servicio (SR) o Solicitudes de cambio (CHG). {% endif %}

# DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

{% if total\_incidentes > 0 %}

A continuación, se detalla la disponibilidad de los servicios contratados por **{{cust}}** durante el periodo desde {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}.

Tenga en cuenta que las incidencias atribuidas a causas de fuerza mayor o aquellas asociadas a un cliente no se consideran en el cálculo de disponibilidad de los servicios.

{% for monthblock in downtime\_tables %}

**Disponibilidad de servicios para: {{ monthblock.periodo }}**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID DEL SERVICIO | TIPO DE SERVICIO | DIRECCIÓN | CASOS RELACIONADOS | MINUTOS DE INDISPONIBILIDAD | PORCENTAJE DE INDISPONIBILIDAD | ANS |
| {%tr for row in monthblock.rows %} | | | | | | |
| {{ row.cid }} | {{ row.service\_type }} | {{ row.address }} | {{ row.case\_related }} | {{ row.downtime }} | {{ row.disponibilidad }} | {{ row.disponibility }} |
| {%tr endfor %} | | | | | | |

{% endfor %}

{% else %}Durante el periodo de tiempo de {{ start\_day\_num }} de {{start\_month\_name}} del año {{start\_year\_str}} hasta {{ end\_day\_num }} de {{end\_month\_name}} del año {{end\_year\_str}}, la disponibilidad de los servicios fue del 100%. {% endif %}

CONSIDERACIONES FINALES

{% if total\_incidentes >= 0 %}Los siguientes puntos son considerados para la construcción del informe, los mismos son tomados como factores clave para determinar la disponibilidad de los servicios, por lo que se recomienda leer detenidamente la información.

## INFORMACIÓN GENERAL Y EVENTOS EXCLUIDOS:

* Estos informes son estándar y no personalizables; si tiene alguna sugerencia, por favor permítanoslo saber respondiendo este correo y será evaluado para futuras versiones de este reporte.
* Este informe muestra la disponibilidad de los servicios basándose exclusivamente en los incidentes generados en el mes.
* Los valores reflejados son los registrados en nuestra herramienta de gestión de tickets; sin embargo, si usted considera que algún valor debe ser revisado y/o que aplica resarcimiento por SLA's, deberá solicitarlo por escrito al área de Servicio al Cliente: **ciclodevidadelcliente@libertynet.com**, dentro de un periodo no mayor a treinta (30) días a partir del final del periodo cuando ocurrió la falla

## LOS SIGUIENTES EVENTOS SERÁN EXCLUIDOS EN LOS CÁLCULOS DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

* Circunstancias de fuerza mayor, tales como, pero no exclusivamente, guerra, insurrección, sabotaje, embargo, incendio, causas naturales o vandalismo.
* Mantenimientos programados, mantenimientos de emergencia y eventos de actualizaciones de la plataforma de Servicios; debidamente coordinados entre las partes.
* Se excluyen de los cálculos de disponibilidad las suspensiones programadas y trabajos de mantenimiento de emergencia o programados sobre la red, condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, o eventos imprevisibles y suspensiones del servicio causados por fallas imputables al cliente.
* Acciones u omisiones del cliente o de terceras partes contratadas o autorizadas por el cliente, incluyendo, pero no exclusivamente, cualquier acto de negligencia o sabotaje.
* Acceso restringido o negado al lugar del cliente para atención de falla por parte de Liberty Networks.
* Si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del cliente.
* Cuando el cliente no sigue los procedimientos de Liberty Networks o cuando el cliente hace cambios no autorizados a los equipos de Liberty Networks.
* Problemas causados por condiciones ambientales en el lado del cliente (tales como provisión de energía, clima y vivienda).
* Cualquier revisión y/o modificación, se puede realizar con previa conciliación y verificación entre ambas partes.

{% endif %}