

## Informe Técnico

### Caída de Plataforma del Sistema de Información

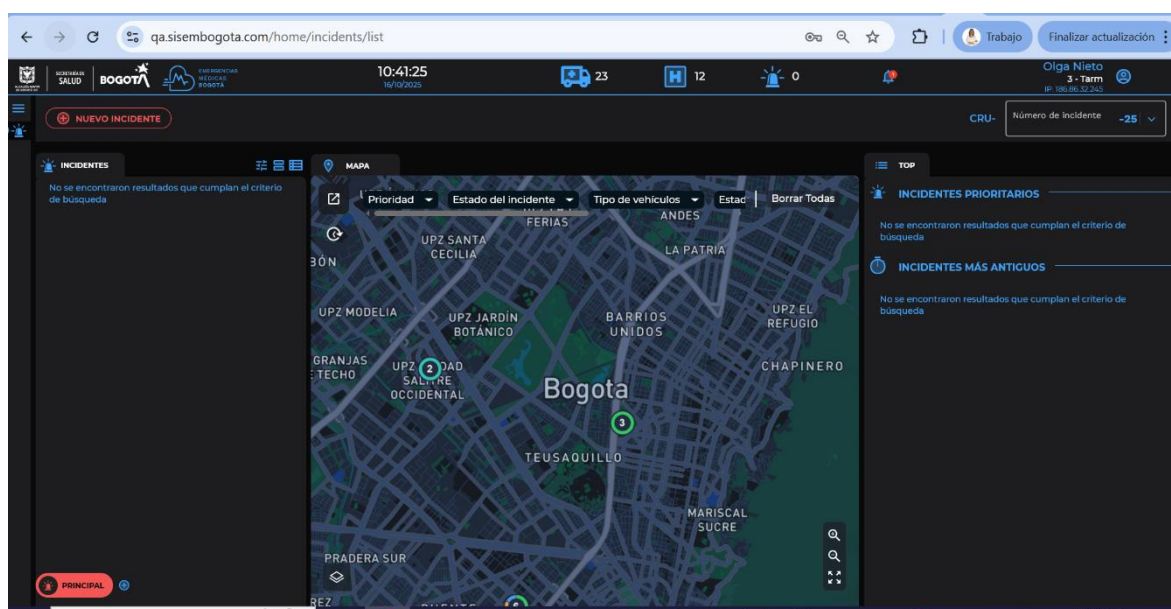
**Fecha del incidente:** 16 de octubre de 2025

**Hora de detección:** 10:45 a.m.

**Área involucrada:** Desarrollo – Capacitación en curso

#### 1. Descripción del incidente

Durante el desarrollo de la capacitación programada en la SDS, se presentó una interrupción en el funcionamiento de la plataforma del sistema de información, donde no fue posible cargar la lista de incidentes.



*Ilustración 1. Vista principal del módulo CORE*

Al revisar la consola del navegador, se evidenció un error relacionado con la política CORS (Cross-Origin Resource Sharing) al intentar realizar peticiones a la API del entorno QA.

Mensaje evidenciado:

“Access to XMLHttpRequest at 'https://api.qa.sisembogota.com/incidents-ms/api/v1/incidentTypes' from origin 'https://qa.sisembogota.com' has been blocked by CORS policy.”

“Failed to load resource: net::ERR\_FAILED”

## 2. Análisis técnico

Según la revisión realizada por el ingeniero a cargo:

- Se detectó sobrecarga en la base de datos del sistema, posiblemente causada por la alta cantidad de solicitudes provenientes del servicio “Premier One”. Esto se presentó debido a que el dimensionamiento de infraestructura en el ambiente de QA está diseñado para soportar el objetivo fundamental de dicho ambiente, el cual es hacer pruebas en ambiente controlado de las distintas funcionalidades del sistema, pero al estar conectado actualmente de manera directa a la integración en producción del sistema Premier One, y al recibir un gran volumen de tráfico desde dicha integración, la base de datos se sobre carga y genera este tipo de inconvenientes.

En un eventual ambiente de producción, el cual cuente con recursos suficientes para soportar la operación del sistema, esto no debería ocurrir.



*Ilustración 2. Base de datos del sistema SISEM durante el incidente*

- Este comportamiento habría generado lentitud en la comunicación entre los componentes del backend y la base de datos.
- El error CORS en la consola indica que el servidor API no permitió el intercambio de datos entre dominios (bloqueo de cabecera *Access-Control-Allow-Origin*), lo que impidió que las solicitudes fueran procesadas correctamente por el frontend.

## 3. Acciones realizadas

- Se revisaron los registros de errores en el entorno QA para confirmar el origen del problema.
- El ingeniero procedió a reiniciar el backend con el fin de liberar procesos atascados y restablecer temporalmente la conexión con la base de datos.
- Se evaluó la necesidad de escalar los recursos de la base de datos (aumentar capacidad y rendimiento) debido al alto volumen de incidentes reportados.

- Se notificó al equipo técnico responsable de infraestructura para revisión y ajuste del servicio.

#### **4. Estado actual**

Tras el reinicio del backend, el sistema restableció temporalmente su funcionamiento. Sin embargo, persiste el riesgo de que el fallo se repita debido a la capacidad limitada del entorno QA y a la sobrecarga generada por la sincronización de datos externos.

#### **5. Recomendaciones**

- Escalar la base de datos a un nivel superior que permita manejar el volumen de transacciones actual.
- Revisar la configuración de CORS en los servicios API para asegurar la comunicación correcta entre frontend y backend.
- Implementar monitoreo en tiempo real de consumo de recursos y alertas automáticas de sobrecarga.
- Evaluar la posibilidad de migrar a un entorno de pruebas más robusto mientras se realizan ajustes en producción.