

# Informe de Incidente del Servicio:

18 de noviembre de 2025

**Fecha:** 18 de noviembre de 2025

**Duración del incidente:** 12:48 – 15:41 (CET)

**Estado:** Resuelto

## Resumen Ejecutivo

El 18 de noviembre de 2025, nuestra plataforma sufrió una interrupción que afectó la generación de PDF, la creación de gráficos y la autenticación de usuarios en ciertas regiones. El origen del problema fue una gran caída global de Cloudflare, un proveedor de infraestructura clave que soporta una parte importante de Internet, incluidos nuestros servicios.

Aunque la causa fue externa, nuestro equipo de ingeniería restauró rápidamente la funcionalidad completa migrando los servicios afectados a un clúster alternativo para evitar la infraestructura dañada. Este informe explica lo ocurrido, el impacto en su experiencia y las medidas que estamos implementando para aumentar la resiliencia de nuestra plataforma.

## Análisis del impacto

Durante la incidencia, los usuarios pudieron experimentar:

- **Generación de PDF y gráficos:**
  - Fase 1 (12:48 – 13:19 CET):** Fallos intermitentes. Los intentos de generar documentos o visualizar datos podían resultar en errores o timeouts.
  - Fase 2 (13:19 – 15:30 CET):** Con el empeoramiento del problema del proveedor externo, estos servicios fallaron casi al 100%, dejando la generación de documentos y gráficos fuera de servicio.
- **Problemas regionales de inicio de sesión (Bélgica):**

Algunos usuarios en Bélgica experimentaron dificultades al iniciar sesión. Estas rutas de autenticación dependían de la infraestructura afectada de Cloudflare y se restauraron de inmediato cuando el proveedor solucionó sus errores de configuración.

## Cronología de eventos (Hora de Ámsterdam / CET)

- **12:48:** Cloudflare reconoce una degradación interna del servicio e inicia una investigación. Al mismo tiempo, nuestros sistemas detectan los primeros picos de error.
- **13:00:** Nuestro equipo identifica la relación entre nuestros fallos y la caída global de Cloudflare. Los errores intermitentes aumentan.
- **14:09:** Cloudflare localiza el problema e inicia la aplicación de un fix.
- **14:30:** A pesar del progreso, los fallos en la generación de PDFs y gráficos alcanzan niveles críticos (100%).
- **15:15:** Se finaliza la estrategia de mitigación: migrar los servicios afectados a un clúster de respaldo sin los puntos de entrada afectados.
- **15:30:** Mitigación implementada. El tráfico se redirige al clúster de respaldo.
- **15:41: Servicio restaurado.** La migración termina con éxito y las tasas de funcionamiento vuelven al 100%.
- **15:42:** Cloudflare informa que su solución está activa y bajo monitorización. Nuestros servicios ya estaban estables gracias a la migración interna.
- **20:28:** Cloudflare declara el incidente global completamente resuelto.

## Causa raíz

El incidente se originó por un error de configuración dentro de la red global de Cloudflare. Según sus informes (Incidente 8gmgl950y3h7), la degradación del servicio afectó al tráfico de miles de servicios online, incluido el nuestro, provocando que el tráfico de la aplicación se perdiera o fuera tratado incorrectamente antes de llegar a nuestros servidores.

## Resolución y mitigación

Nuestra prioridad inmediata fue restaurar la disponibilidad del servicio sin depender del estado del proveedor externo.

Al ver que el problema no sería resuelto rápidamente, nuestro equipo de infraestructura inició un failover de emergencia. Migramos los servicios de PDF y gráficos a un clúster secundario con entrada directa, evitando por completo los nodos fallados de Cloudflare. Esta acción restauró la estabilidad de inmediato.

## Medidas de prevención futura

Estamos comprometidos a aprender de cada incidente para mejorar la fiabilidad de nuestra plataforma. Aunque no podemos controlar el tiempo de actividad de proveedores externos, sí podemos controlar cómo reacciona nuestro sistema ante sus fallos.

Implementaremos los siguientes cambios:

### **Enrutamiento multicanal:**

La estrategia de failover utilizada hoy se integrará de forma permanente, con rutas de tráfico redundantes.

### **Failover automático:**

Estamos desarrollando comprobaciones automáticas que detectarán fallos del proveedor externo y redirigirán el tráfico a clústeres de respaldo, reduciendo el tiempo de recuperación de horas a minutos.

### **Redundancia regional:**

Revisaremos los flujos de inicio de sesión para asegurar que las regiones específicas —como Bélgica— tengan rutas alternativas que eviten fallos locales en la red.

Pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y agradecemos su paciencia durante este incidente global.