**Parte 4: Casos de estudio.**

**Caso 1:**

Inicialmente, contacto a los usuarios que están presentando el problema, (en caso de ser masivo, solo a algunos), con el apoyo de ellos, busco realizar una prueba E2E para identificar el paso a paso de como llegar al error. Una vez identificado, se puede iniciar validando el rol que tiene asignados los usuarios a nivel de base de datos, a continuación confirmo que los roles cuenten con los permisos requeridos para poder agregar miembros a una cuenta. El objetivo de esta validación inicial, descartar que el error es por causa de mala configuración o data mal creada. En caso de que este sea el motivo, se debe reportar al equipo de soporte de base de datos.

En caso de que identifique que el problema está a nivel de código, el tema se debe escalar al equipo de desarrollo, al cual se le contacta y contextualiza de lo sucedido. Para poder hacer seguimiento al problema, es recomendable crear un Incidente donde se documente el error, una vez se confirme el ajuste, se debe realizar pruebas de regresión, para validar que efectivamente se superó el inconveniente, luego notificar a los usuarios para que también prueben nuevamente y si todos los resultados son exitosos, se procede a cerrar el Incidente creado.

**Caso 2:**

Lo primero que hay que hacer, es identificar el paso a paso para llegar al error reportado, validar a nivel de base de datos, que esté bien configurados y la información sea la indicada, en caso de que la falla sea a nivel de código, se debe contactar y contextualizar al equipo de desarrollo, crear un Incidente para hacerle seguimiento a lo reportado. Una vez se notifique que el ajuste fué realizado, se procede a realizar pruebas de regresión para confirmar que se superó el problema, si es exitoso se procede a cerrar el Incidente.

Para evitar problemas similares en el futuro, es necesario documentar el incidente, y validar que mejoras se puede realizar y lanzar un nuevo requerimiento para desarrollar el ajuste.

**Caso 3:**

Identificar el paso a paso de como llegar al error reportado, luego validar a nivel de base de datos, si la configuración es correcta y la data es la correspondiente, en caso tal, reportarlo al equipo de soporte de base de datos para que sea corregido. En caso de que sea a nivel de código, se debe contactar y contextualizar al equipo de desarrollo, levantar un Incidente donde se documentará el fallo. Una vez se confirme el ajuste, se debe hacer pruebas de regresión sobre las funcionalidades, en caso de que sean exitosas, se procede a cerrar el Incidente.

**Nota:** Según la organización de certificación de calidad ISQTB, el analista QA tiene la función de encontrar el error, documentarlo y reportarlo al equipo correspondiente, el proceso de depuración (o Debugging), no hace parte de las actividades del analista. Aún así, puede presentar apoyo aplicando pruebas de caja blanca.