

**Plantilla de errores**

**Instrucciones para usar este documento:**

1. Realiza una copia del documento en tu drive o descárgala como documento de texto para trabajar en tu computadora.

2. Completa la tabla.

| **Ejemplo #** | **Tipo de error**  (Si hay superposición de errores, numéralos) | **Explica tu categorización**  (¿Con qué evidencia cuentas para elegir una categoría? | **¿Hay suficiente información?**  Si la respuesta es  **no**, ¿qué preguntas necesitarías  resolver? |
| --- | --- | --- | --- |
| Ejemplo 1:  Error de  sistema | * Error en el manejo de errores; * Error de sintaxis e idioma; * Error de comando faltante | En este error de sistema se visualiza un error en el manejo de errores ya que no informa de manera clara los pasos que el usuario debe seguir, las instrucciones son contradictorias.  Así mismo, se presenta un error de sintaxis e idioma, ya que confluyen dos idiomas diferentes y oraciones gramaticalmente incorrectas en el mensaje de error.  No se muestran opciones para realizar de nuevo la acción. | ¿Cuál es el mensaje de error que debería mostrarse? |
| ejemplo 2:  El misterio del teclado. | * Error de comunicación o interpretación; * Error funcional. | Presenta un error funcional ya que las acciones son confusas, solicita presionar “F1” o “SUPR” cuando señala que “no se encontró el teclado”; el mensaje de error difiere de los botones de acción. | Los botones no  deberian de  funcionar. |
| ejemplo 3:  El inesperado de siempre | * Error en el manejo   de errores,   * Error de cálculo | El mensaje de error no muestra  claramente los pasos que debe  seguir el usuario.  El error de cálculo puede deberse a  una falta de referencias en uno o  varios archivos de datos o se puede  presentar una base de datos  inexistente. | Deberíamos revisar el código. |
| ejemplo 4:  Guardar y compartir | * Error de control de flujo; * Errores de cálculo | Se presenta un error de control de  flujo porque no permite guardar un item, que intento ser actualizado o  creado por el usuario.  Se puede presentar un error en la base de datos, ya sea por una base de datos mal asignada ya que en el mensaje de error se indica que “no existe” el elemento de trabajo que se quiere actualizar. | No se pudo guardar la  información, vuelva a intentarlo o contacte a soporte. |
| ejemplo 5:  El server no copera | * Error de cálculo. * Error de comunicación e interpretación | Se puede presentar el error debido a realizar una fórmula incorrecta, o al haber ingresado datos erróneos en el código; es posible también, que se hayan agregado datos adicionales incorrectos que lleva a que se presente el mensaje de error. | Presentamos problemas con el sistema en estos momentos, vuelve a intentarlo más tarde. |
| ejemplo 6:  Microsoft Visual Studio | * Error de cálculo * Error funcional * Errores de comunicación o interpretación | Se muestran botones inoperables y  confusos como el botón “break” y el  botón “ignorar” inhabilitado; error en  el código. | El rol de soporte  en el codigo se  encuentra  deshabilitado,  revisa los ajustes  en el codigo  manualmente. |