Manual de reporte de errores

Durante el uso del sistema se presentarán errores, tanto de lógica (el programa funciona, pero no procesa los datos de manera correcta) como errores fatales (aquellos que provocan que el programa se detenga completamente o que se muestre un mensaje de error que no permita realizar ninguna otra operación normal).

Al final de este documento se presentan dos formatos. El primero es para el reporte de errores fatales y el segundo es para errores de lógica.

A continuación se presenta un ejemplo de llenado del formato con el cual se deberán reportar los errores críticos del sistema SI-APIVE.

Para el siguiente ejemplo se supone un error interno en el código fuente que no permite realizar el cambio de estado de un asociado, de inscrito a activo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha del error** | 01/07/2015 |
| **Persona que reporta el error.** | Juan Pérez |
| **¿Dónde apareció el error?** | En la pantalla de cambio de estado de asociado. |
| **¿Qué estaba haciendo cuándo apareció el error?** | Guardando los cambios en el formulario de cambio de estado. |
| **Describa específicamente, los pasos que realizó antes de que el error apareciera** | 1. Ingresé a la pantalla principal de asociados. 2. Busqué al asociado con código 00000. 3. Ingresé a la ficha del asociado 4. Hice clic en el botón “Cambio de estado” 5. Seleccioné el nuevo estado 6. Escribí una nota en las observaciones 7. Hice clic en el botón Guardar. |
| **¿Cuál fue el mensaje de error?** | 500. Internal Server error. |
| **¿En qué momento se presentó el error?** | Luego de dar clic en el botón guardar. |
| **¿Cómo apareció?** | Marque una X sobre la forma en que se presentó el mensaje de error.   1. En una ventana nueva \_\_\_ 2. En la parte superior de la ventana \_\_\_ 3. En una pequeña ventana sobre los datos con un botón de Aceptar \_\_\_ 4. Otra. Especifique \_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **¿Es la primera vez que sucede?** | Es frecuente después de cambiar el estado de inscrito a activo. |
| **Observaciones** | Este error no guarda el estado nuevo. Cada vez que se ve la ficha del asociado, el estado no cambia. |

**Tabla 1**: Ejemplo de un reporte de errores.

Para reportar errores de lógica del programa, se presenta un ejemplo de cómo llenar el formato respectivo. Para el desarrollo del siguiente ejemplo se supone un error en la generación del reporte de saldos del asociado.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha del error** | 01/07/2015 |
| **Persona que reporta el error.** | Juan Pérez |
| **¿Dónde apareció el error?** | En el reporte de saldos pendientes del asociado. |
| **Describa el error** | La suma de multas por inasistencias a faenas ordinarias mostrada no coincide con la suma de cada una de las multas. |
| **Describa el valor o comportamiento esperado.** | Se esperaba una suma de Q 75.00 |
| **Haga una descripción de los datos ingresados o los datos utilizados para hacer los cálculos** | Faena del 01/01/2015 con multa de Q25.00  Faena del 01/02/2015 con multa de Q25.00  Faena del 01/03/2015 con multa de Q25.00 |
| **Describa el comportamiento o valor obtenido** | Se muestra una suma de Q 150.00 |
| **¿Sucede frecuentemente o solamente o solamente con los datos especificados?** | Sucede cuando se genera un reporte de saldos del 01/01/2015 al 31/12/2015 pero no cuando se hace el reporte del 31/112/2014 al 31/01/2015. |
| **Observaciones** |  |

**Tabla 2**: Ejemplo de un reporte de errores lógicos del sistema.

Ficha de reporte de errores SI-APIVE

Funcionamiento errático, errores graves o detención del programa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha del error** |  |
| **Persona que reporta el error.** |  |
| **¿Dónde apareció el error?** |  |
| **¿Qué estaba haciendo cuándo apareció el error?** |  |
| **Describa específicamente, los pasos que realizó antes de que el error apareciera** |  |
| **¿Cuál fue el mensaje de error?** |  |
| **¿En qué momento se presentó el error?** |  |
| **¿Cómo apareció el mensaje de error?** | Marque una X sobre la forma en que se presentó el mensaje de error.   1. En una ventana nueva \_\_\_ 2. En la parte superior de la ventana \_\_\_ 3. En una pequeña ventana sobre los datos con un botón de Aceptar \_\_\_ 4. Otra. Especifique \_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **¿Es la primera vez que sucede?** |  |
| **Observaciones** |  |

Ficha de reporte de errores de lógica SI-APIVE

Cálculos Incorrectos o funcionamiento equivocado

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha del error** |  |
| **Persona que reporta el error.** |  |
| **¿Dónde apareció el error?** |  |
| **Describa el error** |  |
| **Describa el valor o comportamiento esperado.** |  |
| **Haga una descripción de los datos ingresados o los datos utilizados para hacer los cálculos** |  |
| **Describa el comportamiento o valor obtenido** |  |
| **¿Sucede frecuentemente o solamente o con los datos especificados?** |  |
| **Observaciones** |  |