
	<p align="center"> Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Escuela de Ciencias Exactas y Naturales Cátedra TIC e Ingeniería </p>	
---	---	---

Código: 03308, Soporte Técnico

Foro No. 1

Valor: 10%

Introducción al tema a desarrollar en el foro

Lea el artículo: ¿Qué es la administración de incidentes? , disponible en el siguiente enlace.

Amazon. (s.f). ¿Qué es la administración de incidentes?. Amazon.com.

<https://aws.amazon.com/what-is/incident-management/>

Objetivos del foro:

Evaluar la importancia de la implementación de estrategias avanzadas en la gestión de soporte técnico IT, explorando las prácticas más efectivas para mejorar la respuesta ante incidentes, reducir tiempos de resolución y garantizar la eficiencia operativa en entornos tecnológicos complejos.

Actividad:

Individual

Valor total de la nota:

10%, se califica con base 10 puntos

Metodología del foro:

- Lea en forma completa las siguientes instrucciones antes de comenzar su participación en el foro.
- El objeto de estudio será el análisis de las tecnologías de inteligencia artificial utilizadas en el soporte técnico.
- Cuando tenga lista su participación, inserte una línea de participación en el foro que indique en el tema: <su nombre>-participación principal, luego en el cuerpo publique su participación principal de acuerdo con los requisitos establecidos más adelante.
- Luego seleccione a tres compañeros, lea su intervención y realice un comentario a la misma en distintos días.
- Estos comentarios deben estar en mensajes separados.
- Para cada intervención, se le calificará la atinencia al tema, el aporte y la opinión.
- Recuerde no dejar para última hora su participación e intervención a los comentarios de los compañeros, porque se interrumpe el proceso de aprendizaje.
- El tutor evaluador podrá realizar preguntas adicionales durante el transcurso de la semana en base a sus aportes.

Requisitos de la respuesta principal del foro

- No se deben de incluir las preguntas guía dentro de su intervención principal, esta intervención debe ser en prosa corrida y abarcar todos los temas de las preguntas guías.
- Su participación principal NO deberá ser menor de 200 palabras, ni más de 450 palabras y cumple con la consigna del título de la participación (nombre), tamaño de fuente 11 (la cantidad de palabras no incluyen bibliografía, esta se incluye al final en caso de ser necesario).
- La participación no puede ser un copy/paste de citas textuales, si no existe análisis y aporte, no tiene validez.
- Recuerde cumplir con el formato de las citas textuales y contextuales con sus referencias, según formato APA 7 (utilice el material de apoyo que está en la plataforma, al inicio de la asignatura sobre este tema)

- Debe incluir la bibliografía de las fuentes que consulto, tiene que utilizar el formato APA, consulte el documento de “Lineamientos para trabajos escritos”. PDF que se encuentra en la plataforma.
- Revise que su participación tenga buena redacción (signos de puntuación) y ortografía.
- Su participación no puede estar en un archivo adjunto, tiene que copiar y pegarla en la sección del foro.
- Recuerde que la participación principal se hace de primero, no se acepta que se hagan el último día todas, si es así sólo se aceptará la principal y se rebajará puntos porque la actividad es para participar en diferentes días (es de lunes a domingo).

Requisitos de los comentarios a 3 compañeros:

Los requisitos para realizar comentarios a los compañeros en el foro son:

- Debe seleccionar a los compañeros que **no tenga comentarios** aún o bien aquel que tenga menos comentarios.
- Recuerde evaluar objetiva y respetuosamente el comentario de su compañero. No haga juicios de valor: me gusta, me parece interesante.

Preguntas guía para el foro:

Con base a la investigación deberá responder a las siguientes preguntas generadoras indicadas a continuación:

1. ¿Cómo pueden los equipos de TI priorizar eficazmente los incidentes para minimizar su impacto en la organización, y qué factores deben considerarse en este proceso de priorización?
2. ¿Por qué es importante realizar una evaluación posterior tras resolver un incidente de TI y cómo puede esto contribuir a la mejora continua de los procedimientos de gestión de incidentes?

Rúbrica de calificación
Rúbrica: Valor: 10%, total de puntos: 100 puntos.
Nombre del estudiante: _____

Total de puntos: 100 puntos.
Puntos obtenidos: _____ **Nota:** _____ **Porcentaje obtenido:** _____

Rúbrica de calificación:

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
Aporte principal				
Pregunta generadora 1:	El estudiante responde de manera clara, directa y completa a la primera pregunta del foro.	El estudiante responde a la primera pregunta medianamente, pero podría ser más claro o completo.	El estudiante responde a la primera pregunta de manera limitada o poco clara.	No participa.
	15	10	5	0
Pregunta generadora 2:	El estudiante responde de manera clara, directa y completa a la segunda pregunta del foro.	El estudiante responde a la segunda pregunta medianamente, pero podría ser más claro o completo.	El estudiante responde a la segunda pregunta de manera limitada o poco clara.	No participa.
	15	10	5	0
Profundidad de análisis	El estudiante ofrece un análisis profundo y bien fundamentado en sus respuestas.	El análisis del estudiante es adecuado, pero podría ser más profundo en algunos casos.	El análisis del estudiante es superficial y carece de fundamentos sólidos.	No participa.
	3	2	1	0
Aporta nuevas ideas	El estudiante aporta nuevas ideas y perspectivas originales al tema de discusión.	El estudiante aporta medianamente nuevas ideas y enriquece la discusión con perspectivas frescas.	El estudiante aporta algunas nuevas ideas, pero podría mejorar en la generación de perspectivas originales.	No participa.
	4	3	1	0

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
Uso de citas bibliográficas	Argumenta sus ideas con 2 o más citas utilizando el formato correcto según APA.	Argumenta sus ideas con una cita utilizando el formato correcto según APA.	Utiliza citas bibliográficas, pero no con el formato correcto según el formato APA.	No utiliza citas bibliográficas.
	3	2	1	0
Comentario 1 a compañero (20 puntos cada participación)				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem.	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva una breve justificación en cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria.	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro de los compañeros.	No responde de forma satisfactoria al foro principal del compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	14	9	5	0
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días distintos y diferentes a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días distintos y diferente a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día distinto y diferente a la intervención principal.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
Comentario 2 a compañero (20 puntos cada participación)				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro	No responde de forma satisfactoria al foro principal del

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
	foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem.	preguntas generadoras de las preguntas generadoras del foro de una breve justificación en los compañeros. cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria.	las preguntas generadoras del foro de los compañeros.	compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	14	9	5	0
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días distintos y diferentes a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días distintos y diferente a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día distinto y diferente a la intervención principal.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
Comentario 3 a compañero (20 puntos cada participación)				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem.	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras de las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva una breve justificación en los compañeros. cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria.	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro de los compañeros.	No responde de forma satisfactoria al foro principal del compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	14	9	5	0
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día	No participó ninguna vez, o la

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
	distintos y diferentes a la intervención principal.	distintos y diferente a la intervención principal.	distinto y diferente a la intervención principal.	participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	3	2	1	0
TOTAL	100	66	34	0