# **Escuela de Informática**

# **Universidad Nacional Costa Rica**

# **Ingeniería de Sistemas III**

**I Ciclo 2024**

# **Guía para Informe de lectura: diario de doble entrada**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Lectura Capítulo 12 Software Support and Maintenance** |
| **TIEMPO ESTIMADO** | **6h** |
| **EVALUACIÓN** | La actividad tiene un valor de 5 **%** que se evaluará de acuerdo con la rúbrica que se muestra en tabla adjunta. |
| **INDICACION ESPECÍFICA** | Actividad individual.  El propósito de la presente actividad es realizar la lectura temática como un elemento importante en este curso. La lectura y el resumen escrito permiten desarrollar las competencias de aprender a aprender y la comunicación escrita. Escribir es todo un complejo sistema de procesos de pensamiento, donde tienen lugar diversas operaciones mentales para demostrar lo que se entendió, se analizó y sintetizó del texto. Es una competencia esencial para el acceso a todos los aprendizajes disciplinares, demostrar lo aprendido y la construcción de nuevos conocimientos.  Por otra parte, se pretende lograr la comprensión de la etapa de soporte del producto software posterior al lanzamiento y las actividades de servicio al cliente. Discutir las tareas de soporte para defectos y/o características del producto. Analizar la organización de servicio y soporte al cliente, oportunidades de mejora, corrección de defectos, estimación de carga de trabajo y esfuerzo. Interacción con los clientes a través de llamadas telefónicas, sitios web en línea, analistas técnicos que trabajan soluciones profundas incluido código, prueba y lanzamiento. Además de problemas asociados con arreglos de código, problemas de emergencia y lanzamiento de mantenimientos periódicos y muy importante, la gestión de solicitudes de cambio.  Las respuestas deben tener fundamento y estar bien sustentadas. No se aceptan monosílabos.  Fecha de entrega: Los resultados de la actividad serán entregados en la Sesión 3: De 4 al 9 de marzo del 2024, según corresponda el horario del curso matriculado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Lado Izquierdo**:  Resumen objetivo y puntos sobresalientes | **Lado Derecho**:  Reflexiones, aporte personal según su conocimiento |
|  | |
| 1. **Resumen completo de lectura**.  Realizar una síntesis de unos cinco o seis párrafos que ofrezcan una idea clara de todo el contenido del capítulo.  Presentar un mapa mental. | **Su opinión sobre el contenido general de la lectura**   * Impresión general * ¿De qué manera se relaciona con sus experiencias, creencias, y conocimientos? * Sus ideas, ¿han cambiado o han sido confirmadas? Explique. |
| 2. **Cinco puntos o citas claves de la lectura.** | **Razones por las que los considera claves.**  (Mencione cinco al menos cinco razones) |
| **3. Una pregunta.**  Formule la principal pregunta o duda que le haya surgido de la lectura | * ¿Por qué es importante para Ud. esta pregunta?   ¿Cuáles son las implicaciones de la pregunta que usted se hace? |
| **4. Enumere tres funciones de soporte al cliente que realiza una organización de servicio / soporte al cliente** | * ¿Por qué son importantes estas funciones? |
| **5. Describa los pasos involucrados cuando un problema del cliente se pasa del servicio de atención al cliente/representante de soporte al analista técnico/reparador del problema hasta que se resuelva el problema** | * ¿Por qué es necesaria esta secuencia? ¿Qué paso agregaría usted? |
| **6. ¿Qué puede pasar si un cliente permanece en una versión en particular, omite varias versiones de mantenimiento / reparación y luego aplica una versión de reparación?** | * ¿De qué manera puede afectar esta situación? * ¿Qué recomendaciones daría usted para evitar esta situación? |

**RÚBRICA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item a evaluar** | **Excelente** | **Bien** | **Regular** | **Deficiente** |
| **Informe, Contenido del Diario de doble entrada** | ---5,00---  El equipo presenta un trabajo de calidad, completo, claro, conciso, específico, profesional, que incluye las ideas principales. | **---4 a 4,9---**  El equipo presenta un trabajo que incluye las ideas principales; sin embargo, es susceptible de mejora. | **---3 a 3.9--**  El equipo presenta un trabajo que requiere mejoras en cuanto a síntesis y claridad. No refleja con claridad la perspectiva de los estudiantes e incorpora levemente las principales variables e ideas a evaluar | **--1 a 2.9—**  El equipo presenta un trabajo deficiente. No refleja un trabajo realizado con la calidad mínima requerida. |

**Nota:** Si el trabajo no se presenta oportunamente tendrá una calificación de cero (0.0)