**MINUTA DE REUNIÓN**  
**Fecha:** 28/07/2025  
**Hora de inicio:** 09:30 p.m.  
**Hora de finalización:** 10:00 p.m.  
**Lugar:** Reunión virtual vía Meet  
**Convocó:** Omar Martínez

**Asistentes:**  
• Lucía Zacarias  
• Wilson Blanco  
• Samuel Sagastume  
• Omar Martínez

**Tema principal:**

Presentación y retroalimentación de avances individuales en los casos de uso asignados para el sistema Help Desk.

**Agenda:**

1. Presentación de avances individuales.
2. Revisión de pasos y procesos definidos en cada caso de uso.
3. Identificación de similitudes entre los casos de uso.
4. Establecimiento de próximos pasos y compromisos.

**Puntos tratados:**

**Omar Martínez:** Explicó los pasos y componentes que integrará en su caso de uso sobre el registro de una solicitud de soporte.

**Wilson Blanco:** Compartió los pasos definidos para su caso de uso, enfocado en requerimientos de herramientas e insumos técnicos.

**Samuel Sagastume:** Mostró un avance de su caso de uso sobre el reporte de fallas en el sistema por parte del empleado.

**Lucía Zacarias:** Presentó su caso de uso relacionado con la creacion de ticket de incidente tecnico y explicó su estructura.

Se acordó que los casos de uso de **Omar** y **Lucía** tienen procesos similares en ciertos flujos, por lo que deberán mantener coherencia y coordinación en su desarrollo.

• Se identificaron los roles clave que interactúan con el sistema:  
o Usuario final  
o Técnico de soporte  
o Coordinador de soporte  
o Administrador del sistema

**Acuerdos:**  
• Cada integrante continuará trabajando en su caso de uso, incorporando los comentarios y observaciones realizadas durante la reunión.  
• Se presentará un nuevo avance en la próxima sesión para revisión grupal.

**Observaciones adicionales:**  
• Se destacó la importancia de mantener la alineación entre los procesos compartidos en distintos casos de uso para asegurar la integridad

**Elaboró:** Lucía Zacarias  
**Fecha de elaboración:** 28/07/2025