**MINUTA DE REUNIÓN**  
**Fecha:** 29/07/2025  
**Hora de inicio:** 09:30 p.m.  
**Hora de finalización:** 09:55 p.m.  
**Lugar:** Reunión virtual vía Meet  
**Convocó:** Omar Martínez

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

**Tema principal:**

Revisión y validación de los casos de uso individuales para el sistema Help Desk.

**Agenda:**

1. Presentación de avances y correcciones de los casos de uso individuales.
2. Discusión y validación final de cada caso de uso.
3. Acuerdos y próximos pasos

**Puntos tratados:**

Se esclarecieron los puntos relacionados con los procesos necesarios para cada caso de uso, tomando como referencia el esquema propuesto en clase por el ingeniero.

**Omar Martínez:** Presentó su caso de uso relacionado con el registro de una solicitud de soporte. Se realizaron las correcciones y ajustes necesarios.

**Lucía Zacarias:** Mostró su caso de uso sobre la creación de tickets de incidente técnico. Se hicieron correcciones para asegurar la similitud y coherencia con el caso de uso de Omar, especialmente en los flujos compartidos.

Tras la revisión los casos de uso de **Omar** y **Lucía** ya quedan validados y consideran finalizados con la versión corregida.

• 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:**  
• Los casos de uso individuales han sido validados   
• Se presentará un nuevo avance en la próxima sesión para revisión grupal.

**Observaciones adicionales:**  
• Se remarcó la necesidad de que el equipo revisen el proceso para aclarar la secuencia de los casos de uso.

**Elaboró:** Lucía Zacarias  
**Fecha de elaboración:** 29/07/2025