**MINUTA DE REUNIÓN**  
**Fecha**: 03/08/2025  
**Hora de inicio**: 09:30 p.m.  
**Hora de finalización**: 09:55 p.m.  
**Lugar**: Sala de reuniones / Reunión virtual vía Meet  
**Convocó**: Omar Martínez

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

**Tema principal:**  
Definición y redacción de historias de usuarios para el sistema de Help Desk.

**Agenda:**

1. Revisión de los objetivos y alcance del sistema de Help Desk.
2. Identificación de perfiles de usuario.
3. Redacción de historias de usuario iniciales.
4. Priorización de historias de usuario.
5. Acuerdos y próximos pasos.

**Puntos tratados:**  
• Se revisaron los objetivos del sistema, centrados en mejorar la atención de solicitudes técnicas, seguimiento de incidentes y gestión de tickets.  
• Se confirmaron los principales perfiles de usuario:  
o Usuario final  
o Técnico de soporte  
o Coordinador de soporte  
o Administrador del sistema  
• Se redactaron las primeras historias de usuario, siguiendo el formato:  
*Como [rol] quiero [funcionalidad] para [beneficio o valor agregado]*.  
• Ejemplos creados en la reunión:

1. Como usuario final, quiero crear un ticket de soporte para reportar problemas técnicos.
2. Como técnico de soporte, quiero ver la lista de tickets asignados para organizar mi trabajo diario.
3. Como coordinador de soporte, quiero asignar tickets a técnicos específicos para garantizar una atención adecuada.
4. Como administrador, quiero generar reportes de incidentes para evaluar el rendimiento del equipo.  
   • Se discutió la priorización de las historias en función de su impacto y dependencia técnica.

**Acuerdos**:  
• Elaborar un documento consolidado con todas las historias de usuario antes del viernes 08/08/2025.  
• Revisar y validar las historias con el equipo para confirmar que cubran todas las necesidades iniciales del sistema.

**Observaciones adicionales:**  
• Se resaltó la importancia de que cada historia de usuario sea clara, medible y entendible por todos los miembros del equipo.

**Elaboró**: Omar Martínez  
**Fecha de elaboración**: 03/08/2025