**MINUTA DE REUNIÓN**  
**Fecha**: 04/08/2025  
**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:**  
Seguimiento a la minuta 03/08/25: Revisión y validación de historias de usuario para el sistema de Help Desk.

**Agenda**:

1. Revisión de las historias de usuario elaboradas en la reunión anterior.
2. Ajustes y mejoras a la redacción.
3. Confirmación de criterios de aceptación.
4. Priorización final.
5. Acuerdos y próximos pasos.

**Puntos tratados:**  
• Se repasaron las historias de usuario creadas en la minuta 3, verificando su claridad y alineación con los objetivos del sistema.  
• Se realizaron ajustes de redacción para asegurar que todas sigan el formato:  
*Como [rol] quiero [funcionalidad] para [beneficio o valor agregado]*.  
• Se confirmaron los criterios de aceptación para cada historia, de forma que puedan ser medibles y verificables.  
• Historias de usuario revisadas y priorizadas:

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 acordó que las historias con mayor prioridad serán las relacionadas a la creación, asignación y atención de tickets.

**Acuerdos**:  
• Elaborar un documento definitivo con las historias de usuario validadas antes del viernes 08/08/2025.  
• En la siguiente reunión se iniciará la elaboración de los casos de prueba para cada historia prioritaria.

**Observaciones adicionales:**  
• Se destacó la necesidad de involucrar a un representante de usuarios finales en la validación de historias críticas.

**Elaboró**: Omar Martínez  
Fecha de elaboración: 04/08/2025