**MINUTA DE REUNIÓN**  
**Fecha:** 26/07/2025  
**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:**

* Lucia Zacarias
* Wilson Blanco
* Samuel Sagastume
* 

**Tema principal:**  
Definición de casos de uso para la implementación del sistema de Help Desk.

**Agenda:**

1. Revisión de objetivos del sistema de Help Desk.
2. Identificación de roles de usuarios.
3. Definición y documentación de casos de uso prioritarios.
4. 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 identificaron los principales **roles** que interactuarán con el sistema:
  + Usuario final
  + Técnico de soporte
  + Coordinador de soporte
  + Administrador del sistema
* Se definieron los siguientes **casos de uso iniciales**:
  + Crear solicitud o ticket de soporte (usuario final)
  + Asignación automática o manual de tickets (sistema / coordinador)
  + Atención y resolución de ticket (técnico)
  + Escalamiento de incidentes (técnico/coordinador)
  + Cierre del ticket y evaluación del servicio (usuario final)
  + Generación de reportes e indicadores (administrador)
* Se discutieron los criterios de prioridad para los casos de uso.

**Acuerdos:**

* Elaborará un borrador del documento de casos de uso para el domingo 27/07/2025.
* Preparará un flujo detallado del proceso de atención para su validación.

**Observaciones adicionales:**

* Se enfatizó la necesidad de que el sistema tenga integración con el esquema dado por el ingeniero en clases.

**Elaboró:** Omar Martínez  
**Fecha de elaboración:** 27/07/2025