

CÓDIGO	CUAN-0013
TÍTULO	Contactar soporte técnico
VERSIÓN	1.0
ACTORES	Estudiantes, Equipo de Soporte Técnico
DESCRIPCIÓN	<p>Este caso de uso describe cómo los estudiantes pueden contactar al equipo de soporte técnico de la plataforma EduMatch para recibir ayuda o resolver problemas. Incluye la capacidad de enviar mensajes, crear tickets de soporte o acceder a recursos de ayuda. El equipo de soporte técnico gestiona y responde a las consultas de los estudiantes de manera oportuna y eficiente.</p>

CÓDIGO	CUAD-0013
TÍTULO	Contactar soporte técnico
DESCRIPCIÓN	Este caso de uso describe cómo se implementa la funcionalidad para que un estudiante pueda contactar al equipo de soporte técnico de la plataforma EduMatch en caso de necesitar ayuda o asistencia técnica.
STAKEHOLDER PRINCIPAL	Estudiante
STAKEHOLDER SECUNDARIO	Soporte Técnico, Administradores del Sistema
PRECONDICIONES	El estudiante ha iniciado sesión en la plataforma y necesita ayuda o asistencia técnica.
PUNTOS DE EXTENSIÓN	CUAD-0000: Gestionar estudiante
CONDICIÓN	Enviar mensaje a soporte técnico desde la cuenta
FLUJO PRINCIPAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. El estudiante accede a la sección de soporte técnico o encuentra la opción para contactar al equipo de soporte. 2. El estudiante selecciona la opción para enviar un mensaje al equipo de soporte técnico. 3. El estudiante escribe su mensaje detallando el problema o la consulta. 4. El estudiante envía el mensaje al equipo de soporte
FLUJO ALTERNATIVO	4a. Si el sistema no puede enviar el mensaje debido a un error técnico, se muestra un mensaje al estudiante indicando que la solicitud de soporte no se ha podido enviar y se proporcionan instrucciones alternativas para contactar al equipo de soporte.
POSTCONDICIONES	El mensaje ha sido enviado al equipo de soporte técnico para su revisión y respuesta.