Caso de Uso: Definir Estados de los Tickets

**Actor(es):** Administrador

**Descripción:** Este caso de uso permite al administrador gestionar los estados por los que puede pasar un ticket en el sistema. Se pueden definir nuevos estados, modificar los existentes o eliminarlos si no están en uso. Esto permite establecer el flujo de atención y resolución de tickets de acuerdo con las necesidades del sistema.

**Campos requeridos**:

* **Nombre del estado**: Debe contener entre 3 y 50 caracteres. No puede estar vacío ni duplicarse.
* **Descripción del estado**: Explicación opcional sobre cuándo se usa este estado.
* **Estado final**: Indica si el estado representa un ticket resuelto o cerrado (Sí/No).
* **Estados permitidos siguientes**: Lista de estados a los que se puede transicionar desde este estado.

**Flujo Principal**:

1. El administrador accede al módulo "Gestión de Estados de Ticket".
2. Selecciona la opción "Crear Nuevo Estado" o elige uno existente para editarlo.
3. Ingresa los datos requeridos en el formulario.
4. El sistema valida los datos ingresados:
   1. Verifica que el nombre del estado no esté vacío ni repetido.
   2. Confirma que el estado final sea configurado correctamente.
   3. Garantiza que haya al menos un estado siguiente, a menos que sea un estado final.
5. Si todos los datos son correctos, el administrador guarda los cambios.
6. El sistema almacena la información y actualiza el flujo de trabajo de los tickets.

**Flujos Alternos**:

1. **Flujo Alterno 1: Intento de eliminar un estado en uso**
   1. Si el estado está asignado a tickets activos, el sistema muestra un mensaje de advertencia.
   2. El administrador no podrá eliminar el estado hasta reasignar los tickets a otro estado.
2. **Flujo Alterno 2: Error en la validación de datos**
   1. Si el nombre del estado ya existe o no cumple con los criterios, el sistema muestra un mensaje de error.
   2. El administrador debe corregir la información antes de guardar.
3. **Flujo Alterno 3: Cancelación de la configuración**
   1. El administrador decide cancelar el proceso antes de guardar los cambios.
   2. El sistema descarta cualquier dato ingresado y vuelve a la pantalla de gestión de estados.

**Consideraciones Especiales**:

* Solo los usuarios con rol de Administrador pueden gestionar los estados de los tickets.
* El sistema debe registrar un historial de modificaciones indicando qué usuario realizó cambios y cuándo.
* Los estados del sistema pueden incluir opciones como "Pendiente", "En proceso", "Escalado", "Resuelto", "Cerrado", pero el administrador puede modificarlos según sea necesario.