Caso de Uso: Gestionar Tickets

**Actor(es)**: Usuario, Técnico, Administrador

**Descripción**: Este caso de uso permite a los usuarios registrar, actualizar, asignar y cerrar tickets en el sistema. Un ticket representa una solicitud de soporte o incidencia que debe ser gestionada por un departamento específico.

**Campos requeridos para la creación de un ticket**:

* **Título**: Breve descripción del problema (3-100 caracteres).
* **Descripción**: Detalle de la solicitud o incidencia.
* **Departamento asignado**: Selección de un departamento que manejará el ticket.
* **Nivel de prioridad**: Baja, Media o Alta (configurable en parámetros del sistema).
* **Adjuntos (opcional)**: Documentos o imágenes relevantes para la solicitud.

**Flujo Principal**:

1. El usuario accede al módulo "Gestión de Tickets".
2. Selecciona la opción "Crear Nuevo Ticket".
3. Ingresa la información del ticket en el formulario.
4. El sistema valida los datos ingresados:
   1. Verifica que el título y la descripción no estén vacíos.
   2. Confirma que el departamento seleccionado sea válido.
5. Si la validación es exitosa, el sistema asigna el ticket a la cola de atención del departamento seleccionado.
6. Se notifica a los técnicos del departamento sobre el nuevo ticket disponible.
7. El usuario puede ver su ticket en la lista de solicitudes pendientes.

**Proceso de toma de un ticket por un técnico**:

1. Un técnico accede a la cola de atención de su departamento.
2. Selecciona un ticket disponible.
3. Cambia el estado del ticket a "En proceso" y agrega notas si es necesario.
4. Guarda los cambios y el ticket queda asignado al técnico.

**Proceso de actualización de un ticket**:

1. El técnico accede a un ticket en proceso.
2. Agrega comentarios o adjuntos con información adicional.
3. Modifica el estado del ticket si es necesario.
4. Guarda los cambios y el sistema registra la actualización.

**Proceso de cierre de un ticket**:

1. Un técnico cambia el estado del ticket a "Resuelto" o "Cerrado".
2. El usuario recibe una notificación sobre el cierre del ticket.
3. Si el usuario considera que el problema no fue solucionado, puede reabrir el ticket.

**Flujos Alternos**:

1. **Flujo Alterno 1: Error en la validación de datos**
   1. Si los datos ingresados no cumplen con los requisitos, el sistema muestra un mensaje de error.
   2. El usuario corrige la información y vuelve a intentarlo.
2. **Flujo Alterno 2: Intento de tomar un ticket ya asignado**
   1. Si otro técnico ya ha tomado el ticket, el sistema informa que no está disponible.
   2. El técnico selecciona otro ticket de la cola de atención.
3. **Flujo Alterno 3: Cancelación de un ticket**
   1. Un usuario solicita la cancelación de su ticket.
   2. Si el ticket no ha sido tomado por un técnico, se elimina del sistema.
   3. Si el ticket está en proceso, el técnico debe aprobar la cancelación.

**Consideraciones Especiales**:

* Solo los usuarios pueden crear tickets, mientras que los técnicos y administradores pueden gestionarlos.
* Un ticket solo puede ser asignado a un departamento, pero puede ser reasignado si es necesario.
* El sistema debe registrar un historial de modificaciones de cada ticket, indicando quién realizó cada cambio y cuándo.