Caso de Uso: Cambiar Estado de un Ticket

**Actor(es)**: Técnico, Administrador

**Descripción**: Este caso de uso permite a los técnicos y administradores modificar el estado de un ticket en función de su progreso dentro del sistema de atención.

**Campos requeridos**:

* **Número de ticket**: Identificador único del ticket.
* **Nuevo estado**: Estado al que se desea cambiar el ticket (Pendiente, En proceso, Escalado, Cerrado).
* **Comentario opcional**: Razón o información adicional sobre el cambio de estado.

**Flujo Principal**:

1. El actor accede a la lista de tickets asignados o a la vista de gestión de tickets.
2. Selecciona el ticket cuyo estado desea cambiar.
3. El sistema muestra los estados disponibles según las reglas del flujo de trabajo configurado.
4. El actor selecciona el nuevo estado y, si lo desea, ingresa un comentario adicional.
5. El sistema valida la transición del estado y registra el cambio.
6. Se envía una notificación al usuario creador del ticket informándole sobre la actualización.

**Flujos Alternos**:

1. **Flujo Alterno 1: Intento de cambio de estado inválido**
   1. Si el nuevo estado no es válido según el flujo de trabajo configurado, el sistema muestra un mensaje de error y no permite el cambio.
2. **Flujo Alterno 2: Cancelación del cambio**
   1. Si el actor decide no proceder con la modificación, puede cancelar la acción sin que se guarden cambios.

**Consideraciones Especiales**:

* Solo los usuarios con rol de Técnico o Administrador pueden modificar el estado de un ticket.
* El sistema debe registrar un historial de cambios de estado para cada ticket.