**Abstracción**

**Administrador**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Gestionar usuarios
* Gestionar departamentos
* Gestionar flujo de trabajo
* Gestionar parámetros del sistema
* Generar reportes

**Técnico**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Editar ticket
* Eliminar ticket
* Tomar solicitud de ticket
* Ver lista de tickets
* Agregar nota

**Usuario**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Crear ticket
* Ver lista de tickets
* Agregar nota