**Abstracción**

**Administrador**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Modificar parámetros
* Gestionar usuarios
* Gestionar departamentos
* Gestionar flujo de trabajo
* Configurar parámetros del sistema

**Técnico**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Editar ticket
* Eliminar ticket
* Cambiar estado de ticket

**Usuario**

***Características:***

* Nombre de usuario
* Tipo de rol

***Acciones:***

* Crear ticket
* Ver ticket