**USUARIOS**

**Tipos de Perfiles de Usuarios:**

**Administrador** – Acceso a todos los módulos del sistema con todos los privilegios  
**Estándar** – Acceso solo al módulo de Ticket y solo podrá crear casos, responder a ellos y verlos clasificados por estados  
**Gestor** – Podrá gestionar los casos dirigidos a su dependencia, crear casos a toras dependencias y ver los anterior por estados

**Campos colección usuarios:**

email: {

    type: String,

    required: true,

    unique: true,

    lowercase: true,

    trim: true,

  },

  nombre: {

    type: String,

    required: true,

    trim: true,

  },

  dependencia: {

    type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

    ref: "Dependencias",

  },

  password: {

    type: String,

    required: true,

    trim: true,

  },

  perfil: {

    type: String,

    required: true,

    trim: true,

  },

  estado: {

    type: Boolean,

    required: true,

    default: true

  },

**Estados de los usuarios:**

Por defecto quedan activos, se podrán desactivar (atributo estado: false o true)

**TICKET**

**Campos colección tickets**

codigo: { //código

    type: String,

    required: true,

    unique: true,

    trim: true,

  },

  titulo: {

    type: String,

    required: true,

    uppercase: true,

    trim: true,

  },

  descripcion: {

    type: String,

    required: true,

    lowercase: true,

    trim: true,

  },

  tipo: {

    type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

    ref: "Tipos",

  },

  usuario: {

    type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

    ref: "Usuarios",

  },

  dependencia: { //dependencia a la que se dirige el ticket

    type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

    ref: "Dependencias",

  },

  categoria: {

    type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

    ref: "Categorias",

  },

  prioridad: { //alta, media, baja

    type: String,

    required: true,

    trim: true,

  },

  estado: {

    type: String,

    required: true,

    trim: true,

  },

  mensaje: [

    {

      type: mongoose.Schema.Types.ObjectId,

      ref: "Mensajes",

    },

  ],

  creacion: {

    type: Date,

    default: Date.now,

  },

  actualizacion: {

    type: Date,

  },