| **RF - 46** | Decisión del ticket | |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | 1.0 (04-09-2024) | |
| **Actores** | Usuario administrador.  Sistema.  Usuario alumno. | |
| **Objetivos asociados** | Permitir al administrador revisar, gestionar y tomar decisiones sobre los tickets/reportes generados por los usuarios. | |
| **Requerimientos asociados** | R.Gestión de reportes de mala deportividad.  R.Notificación de decisiones a los usuarios involucrados. | |
| **Descripción** | El administrador revisa los tickets/reportes enviados por usuarios sobre comportamientos inapropiados o mala deportividad, y toma una decisión que puede implicar advertencias, sanciones o eliminación de cuentas. | |
| **Pre-condición** | El usuario administrador ha iniciado sesión en el sistema con permisos adecuados.  El ticket o reporte ha sido generado y está pendiente de revisión. | |
| **Secuencia**  **Normal** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | El administrador accede al panel de gestión de tickets y selecciona un reporte pendiente. |
| 2 | El sistema muestra el ticket con la información relevante, incluyendo detalles del incidente, usuario reportado y pruebas adjuntas. |
| 3 | El administrador revisa el contenido del reporte y las pruebas proporcionadas. |
| 4 | El administrador toma una decisión sobre el ticket (advertir, sancionar o eliminar la cuenta del usuario). |
| 5 | El sistema registra la decisión y envía una notificación al usuario reportado sobre la resolución del ticket. |
| 6 | El sistema actualiza el estado del ticket como resuelto y almacena la decisión en el historial de tickets. |
| **Post-condición** | El ticket está marcado como resuelto en el sistema.  Los usuarios involucrados son notificados sobre la decisión tomada. | |
| **Excepciones** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | Si el ticket no tiene información suficiente, el administrador puede solicitar más detalles al usuario que reportó el incidente. |
| 2 | Si el sistema no puede procesar el ticket por un error técnico, se genera un reporte al equipo de soporte. |
| 3 | Si el administrador no toma una decisión en un plazo determinado, el sistema genera un recordatorio automático. |
| **Rendimiento** | **Paso** | **Cota de tiempo** |
| 1 | La revisión y decisión sobre un ticket no debe tomar más de 15 minutos, dependiendo de la complejidad del caso. |
| 2 | La notificación al usuario involucrado debe enviarse en menos de 5 minutos tras la toma de decisión. |
| **Frecuencia esperada** | La función de gestión de tickets puede ser utilizada de forma continua, dependiendo de la cantidad de reportes de mala deportividad recibidos. | |
| **Comentarios** | El sistema debe garantizar la privacidad de los usuarios y asegurar que los reportes sean revisados de manera justa y transparente.  Se recomienda que el administrador siga un protocolo de revisión para asegurar la consistencia en las decisiones tomadas respecto a los tickets. | |