

Integrantes

- Itzel Ramirez Flores
 - Angel de Jesus Torres Tejas
 - Samuel Armas Ocampo
 - Victor Manuel Morales Mejia
-

Caso de Uso 8: Moderar Chat

Campo	Descripción
Versión	1.0
Caso de Uso	Moderar Chat
Breve descripción	Caso de uso mediante el cual el sistema permite al Administrador supervisar, monitorear y moderar la actividad del chat general, eliminando mensajes inapropiados, bloqueando usuarios que violen las normas de la comunidad y garantizando que el espacio de comunicación se mantenga como un ambiente seguro y respetuoso para todos los miembros.
Precondiciones	<ul style="list-style-type: none">- El Administrador ha iniciado sesión en la aplicación con credenciales de administrador.- El usuario tiene permisos de moderador/administrador.- El servicio de chat debe estar activo y funcionando.- MongoDB debe estar disponible para consultar y modificar mensajes.- Existe actividad en el chat general o historial de mensajes.
Postcondiciones	<ul style="list-style-type: none">- Los mensajes inapropiados han sido eliminados del chat.- Los usuarios que violan normas han sido advertidos, suspendidos o bloqueados según corresponda.- Se registra en bitácora todas las acciones de moderación (fecha, hora, administrador, acción realizada).

	<ul style="list-style-type: none"> - El chat general se mantiene como un espacio seguro y respetuoso. - Los usuarios afectados reciben notificaciones de las acciones tomadas.
Flujos de eventos — Flujo principal	<ol style="list-style-type: none"> 1) El Administrador desde el Dashboard de Administrador selecciona "Moderar Chat". 2) El sistema presenta el panel de moderación que incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Vista en tiempo real del chat general - Lista de usuarios actualmente conectados - Panel de reportes de mensajes flagados por usuarios - Historial de acciones de moderación - Filtros de búsqueda por usuario, fecha o contenido 3) El Administrador monitorea la actividad del chat en tiempo real. 4) El Administrador puede realizar las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> a) Eliminar mensaje b) Advertir a usuario c) Suspender temporalmente a usuario d) Bloquear permanentemente a usuario e) Revisar reportes de usuarios 5) Al detectar contenido inapropiado o recibir un reporte, el Administrador selecciona el mensaje o usuario en cuestión. 6) El sistema presenta opciones de acción según el caso. 7) El Administrador selecciona la acción apropiada y proporciona una razón/justificación. 8) El sistema ejecuta la acción de moderación. 9) El sistema registra la acción en la bitácora de moderación. 10) El sistema notifica al usuario afectado sobre la acción tomada y la razón (si aplica). 11) El sistema actualiza el estado del chat y/o usuario según la acción realizada.
Flujos alternos	<ul style="list-style-type: none"> - A1) Eliminar mensaje: <ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador selecciona un mensaje y presiona "Eliminar". 2. El sistema solicita confirmar y proporcionar una razón. 3. El administrador confirma la eliminación. 4. El mensaje se elimina del chat para todos los usuarios.

5. Se marca como "Mensaje eliminado por moderación" con timestamp.

6. El usuario autor recibe notificación de la eliminación.

- **A2) Advertir a usuario:**

1. El administrador selecciona un usuario y presiona "Enviar Advertencia".

2. El sistema presenta un formulario para escribir la advertencia.

3. El administrador escribe la advertencia especificando la norma violada.

4. El usuario recibe la advertencia como notificación.

5. Se registra la advertencia en el perfil del usuario (contador de advertencias).

- **A3) Suspender temporalmente:**

1. El administrador selecciona un usuario y presiona "Suspender Chat".

2. El sistema solicita duración (1 hora, 24 horas, 7 días, personalizado).

3. El administrador selecciona duración y proporciona razón.

4. El usuario es expulsado del chat y no puede acceder durante el período.

5. El usuario recibe notificación con la duración y razón.

6. Al cumplirse el período, el acceso se restaura automáticamente.

- **A4) Bloquear permanentemente:**

1. El administrador selecciona un usuario y presiona "Bloquear Permanentemente".

2. El sistema muestra advertencia de acción irreversible y solicita confirmación.

3. El administrador debe confirmar escribiendo "BLOQUEAR".

4. El usuario pierde acceso permanente al chat.

5. Se registra el bloqueo con razón detallada.

6. El usuario recibe notificación del bloqueo permanente.

- **A5) Revisar reportes:**

	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador accede a la sección "Reportes Pendientes". 2. El sistema muestra lista de mensajes/usuarios reportados por otros miembros. 3. El administrador visualiza cada reporte con contexto (mensaje original, razón del reporte, usuario que reportó). 4. El administrador toma acción sobre cada reporte o lo marca como "resuelto/sin acción". <p>- A6) Buscar en historial: El administrador puede buscar mensajes específicos por usuario, palabra clave o fecha para revisar comportamiento histórico.</p> <p>- A7) Ver estadísticas de moderación: El administrador puede visualizar estadísticas: mensajes eliminados, usuarios suspendidos, reportes recibidos, etc.</p>
Flujos excepcionales	<ul style="list-style-type: none"> - E1) Moderador sin permisos: Si el usuario logueado no tiene permisos de moderador, el sistema muestra "Acceso denegado" y redirige al dashboard correspondiente. - E2) Usuario ya suspendido: Si se intenta suspender a un usuario que ya está suspendido, el sistema muestra "Este usuario ya está suspendido hasta [fecha]" y ofrece opciones: extender suspensión o bloquear permanentemente. - E3) Mensaje ya eliminado: Si otro moderador eliminó el mensaje mientras se revisaba, el sistema muestra "Este mensaje ya fue eliminado" y actualiza la vista. - E4) Error al aplicar acción: Si ocurre un error técnico al ejecutar una acción de moderación, el sistema muestra mensaje de error, no aplica la acción y permite reintentar. - E5) Chat no disponible: Si el servicio de chat está temporalmente fuera de servicio, el sistema muestra "El chat no está disponible. No es posible realizar acciones de moderación en este momento".

	<p>- E6) Auto-moderación: Si un administrador intenta aplicar acciones de moderación sobre sí mismo, el sistema muestra "No puedes aplicar acciones de moderación sobre tu propia cuenta".</p>
Puntos de extensión	<ul style="list-style-type: none"> - Moderación automática: implementar filtros automáticos de palabras prohibidas con IA. - Niveles de moderadores: crear roles con diferentes niveles de permisos de moderación. - Apelaciones: permitir a usuarios apelar suspensiones o bloqueos. - Historial detallado por usuario: ver todo el historial de mensajes y acciones de un usuario específico. - Reportes anónimos: permitir que usuarios reporten contenido de forma anónima. - Plantillas de advertencia: crear plantillas predefinidas para advertencias comunes. - Panel de análisis: dashboards con métricas de salud del chat y efectividad de moderación.