

ANEXO 3: PRUEBAS FUNCIONALES

ID	Categoría	Descripción	Resultado Esperado	Resultado Obtenido	Estado (Pasó / Falló)	Observaciones
PF-001	Búsqueda y Consulta	Conversaciones no relacionadas con el negocio.	El asistente debe responder solo consultas o búsquedas relacionadas al negocio.	El asistente responde consultas no relacionadas al negocio.	Falló	Al ser un modelo previamente entrenado por OpenAI, el asistente es capaz de responder todo tipo de preguntas, aunque estas no estén relacionadas con el negocio.
PF-002	Búsqueda y Consulta	Buscar hoteles en una ciudad específica.	El asistente debe ser capaz de entregar un hotel en la ciudad especificada.	El asistente entrega como resultado, hoteles en la ciudad especificada por el usuario.	Pasó	El asistente debe recibir como mínimo la ciudad más las fechas de la reserva para dar resultados.
PF-003	Búsqueda y Consulta	Reconocer ciudades sin servicios.	El asistente debe ser capaz de reconocer si una ciudad ingresada por el usuario no tiene servicios.	El asistente reconoce sin problemas cuando existen ciudades sin disponibilidad del servicio solicitado.	Pasó	El asistente recomienda ciudades cercanas a la ubicación consultada por el usuario donde si existen servicios de hotelería, excursiones o traslados.
PF-004	Búsqueda y Consulta	Buscar excursiones en una ciudad específica.	El asistente debe entregar excursiones en la ciudad especificada por el usuario.	El asistente entrega como resultado, excursiones en la ciudad especificada.	Pasó	El asistente dará a conocer cuando no encuentre resultados de excursiones en la ciudad especificada.

PF-005	Búsqueda y Consulta	Buscar traslados en una ciudad específica.	El asistente debe entregar traslados en la ciudad especificada.	El asistente entrega con éxito, el resultado de los traslados en la ciudad especificada.	Pasó	El asistente avisará al usuario cuando no encuentre traslado en la ciudad especificada.
PF-006	Búsqueda y Consulta	Verificar que el asistente no devuelva servicios fuera de las fechas especificadas.	El asistente debe mostrar los servicios consultados dentro de las fechas especificadas.	En ningún caso, el asistente entrega respuestas con servicios fuera de la fecha especificada o con fechas erróneas.	Pasó	Uno de los requisitos para llamar a un resultado en las APIs consultadas, son las fechas. El asistente responde según las fechas entregadas como resultado de las APIs.
PF-007	Búsqueda y Consulta	Consultar sobre servicios sin especificar fechas y recibir un mensaje de error claro.	El asistente debe preguntar por las fechas para las reservas si el usuario no las ha especificado.	En todos los casos en los que no se ha especificado fecha, el asistente ha preguntado por ellas.	Pasó	Las fechas son un campo obligatorio dentro de las consultas a las APIs por lo que el asistente siempre las preguntará.
PF-008	Búsqueda y Consulta	Realizar una consulta utilizando un lenguaje general o ambiguo.	El asistente debe ser capaz de entender una solicitud o conversación con lenguaje general o ambiguo.	En la mayoría de los casos, el asistente fue capaz de responder correctamente a una pregunta o búsqueda realizada ambiguamente.	Pasó	
PF-009	Generación de Reservas	Crear una reserva para un hotel con fechas y pasajeros válidos.	Se debe poder generar una reserva con las fechas y pasajeros mencionados por el usuario.	El asistente realiza la reserva hotelera exitosamente.	Pasó	Para generar la reserva, el asistente pregunta obligatoriamente por la ciudad, hotel, fechas de ingreso y salida, número de pasajeros adultos. La respuesta del asistente depende de la disponibilidad real existente. Si no existen resultados que coincidan con la búsqueda, el

						asistente regresa como respuesta que no existe disponibilidad.
PF-010	Generación de Reservas	Crear una reserva para una excursión con los parámetros necesarios.	Se debe generar una reserva con los parámetros obligatorios necesarios exitosamente.	El asistente genera la reserva correctamente.	Pasó	Al igual que la prueba anterior, el asistente responde dependiendo de la disponibilidad real obtenida desde las APIs de CTS Turismo. Si no encuentra resultados, dirá que no hay disponibilidad.
PF-011	Generación de Reservas	Crear una reserva de traslado.	El asistente debe ser capaz de reservar un traslado.	Se realiza la reserva sin inconvenientes.	Pasó	Reiterando las observaciones anteriores, la reserva de traslados depende de la disponibilidad real. Si no encuentra resultados, no realizará la reserva.
PF-012	Generación de Reservas	Crear una reserva con datos incompletos.	No se deben generar reservas de ningún tipo con datos incompletos.	El asistente pregunta por los datos obligatorios para cualquier reserva y si estos no son proporcionados, vuelve a preguntarlos.	Pasó	En ninguna de las pruebas realizadas, el asistente fue capaz de crear una reserva sin los datos obligatorios.
PF-013	Generación de Reservas	Crear reserva para un servicio sin disponibilidad.	El asistente no debe generar reservas en servicios que no encuentra disponibilidad.	El asistente advierte al usuario sobre la indisponibilidad del servicio y recomienda lugares cercanos.	Pasó	Al no encontrar disponibilidad de un servicio consultado, el asistente recomienda localidades cercanas a la consulta donde posiblemente si exista disponibilidad.
PF-014	Generación de Reserva	Confirmación de Reserva	El asistente debe entregar un ID y una URL en donde poder visualizar los detalles de la reserva.	Al finalizar cualquier tipo de reserva, el asistente entrega un número de reserva (ID) y genera una URL abre una nueva pestaña en donde se pueden apreciar	Pasó	

				los detalles de la reserva realizada.		
PF-015	Modificaci ón de Reservas	Modificar los parámetros de una reserva de un servicio.	El asistente debe ser capaz de modificar la fecha, pasajeros, y parámetros adicionales de una reserva previamente realizada mediante el mismo asistente u otro medio de CTS.	El asistente realiza la modificación sin problemas.	Pasó	Para realizar la modificación, el asistente solicita el ID de la reserva. La modificación se gestionará dependiendo de la disponibilidad real del servicio consultado.
PF-016	Modificaci ón de Reservas	Intentar modificar una reserva inexistente.	El asistente debe ser capaz de reconocer cuando una reserva no existe y manejar la situación.	Al intentar modificar una reserva inexistente, el asistente advierte que el ID ingresado por el usuario no corresponde a una reserva existente.	Pasó	Las reservas, al ser manejadas con un número identificador, pueden ser fácilmente comprobadas por el asistente cuando consulta las APIs.
PF-017	Modificaci ón de Reservas	Modificación reflejada en enlace URL	Las modificaciones deben verse reflejadas en ventana que genera la URL que muestra la información de las reservas.	Después de generada la modificación, se comprueba que la información de las reservas esté modificada en el enlace del detalle de las reservas.	Pasó	
PF-018	Anulación de Reservas	Anular una reserva de un	Las reservas deben poder ser anuladas si el	El asistente realiza la anulación sin problemas.	Pasó	

		servicio utilizando un ID válido.	usuario proporciona un ID válido.			
PF-018	Anulación de Reservas	Anular una reserva sin proporcionar un ID.	El asistente debe solicitar siempre el ID de reserva para poder hacer la anulación.	En todas las ocasiones, por más que se le insistió, el asistente solicitó un ID válido para la anulación.	Pasó	El asistente comprueba consultando a las APIs si el número de ID es válido.
PF-019	Anulación de Reservas	Verificar que una reserva anulada, no pueda ser modificada ni reutilizada por el asistente.	El asistente no debe ser capaz de modificar ni reutilizar una reserva que ya se encuentre anulada.	El asistente rechazó todas las solicitudes de modificación o reutilización de reservas anuladas, indicando que estas ya no estaban disponibles.	Pasó	El sistema marcó las reservas anuladas como no disponibles, y el asistente notificó correctamente al usuario sobre la imposibilidad de realizar acciones adicionales con estas reservas.
PF-020	Respuestas y URLs Generadas	URLs funcionales.	Verificar que todas las URLs generadas por el asistente son completas y funcionales.	En todas las pruebas realizadas, en las que el asistente debía dar URLs, eran funcionales.	Pasó	
PF-021	Respuestas y URLs Generadas	URLs para hoteles.	La ventana de los hoteles generada por la URL entregada por el asistente, debe mostrar la información correspondiente al hotel consultado.	Las ventanas o pestañas abiertas desde las URLs generadas por el asistente, muestran la información correspondiente al hotel y disponibilidad consultada.	Pasó	Dentro de la ventana se puede apreciar la información del hotel, las distintas disponibilidades y los servicios adicionales que ofrece.

PF-022	Respuestas y URLs Generadas	URLs para excursiones.	La ventana de los hoteles generada por la URL entregada por el asistente, debe mostrar la información correspondiente a la excursión consultada.	Las ventanas o pestañas abiertas desde las URLs generadas por el asistente, muestran la información correspondiente a la excursión y disponibilidad consultada.	Pasó	En la ventana se aprecia la información de la excursión, la disponibilidad y los distintos servicios adicionales ofrecidos.
PF-023	Respuestas y URLs Generadas	URLs para traslados.	La ventana de los hoteles generada por la URL entregada por el asistente, debe mostrar la información correspondiente al servicio de traslado consultado.	Las ventanas o pestañas abiertas desde las URLs generadas por el asistente, muestran la información correspondiente al servicio de traslado consultado.	Pasó	La ventana muestra los distintos servicios de traslados ofrecidos, desde su punto de origen hasta el punto de destino y la cantidad de pasajeros.
PF-024	Interacción en Lenguaje Natural	Usar variaciones en el lenguaje para consultas similares.	No todos los usuarios escriben igual, por lo que el asistente debe ser capaz de interpretar consultas en cada caso.	El asistente es capaz de reconocer y buscar consultas similares aún descritas de diferente forma.	Pasó	El asistente es capaz de manejar el lenguaje natural gracias a LangChain y OpenAI.
PF-025	Interacción en Lenguaje Natural	Realizar consultas con abreviaturas, palabras coloquiales o mal escritas.	El asistente debe ser capaz de manejar palabras abreviadas o mal escritas. Por ejemplo: nro. en	El asistente fue capaz de resolver sin problemas cuando se le escribió con	Pasó	Al ser un sistema previamente entrenado por OpenAI, el asistente es capaz de manejar este tipo de palabras.

			vez de número o reseva en vez de reserva.	palabras abreviadas o mal escritas.		
PF-026	Interacción en Lenguaje Natural	Realizar consultas utilizando idiomas diferentes.	El asistente debe ser capaz de manejar consultas tanto en español como en inglés.	El asistente es capaz de manejar consultas en español e inglés incluso dentro de la misma conversación.	Pasó	
PF-027	Manejo de Errores	Realizar una consulta sin especificar parámetros esenciales.	El asistente debe ser capaz de consultar por los parámetros esenciales faltantes.	El asistente no continua el flujo a menos que se den todos los parámetros obligatorios o esenciales para una consulta o reserva.	Pasó	
PF-028	Manejo de Errores	Simular una desconexión de la base de datos.	El asistente debe poder manejar la desconexión de la base de datos avisando al usuario que el servicio no se encuentra disponible.	El asistente se queda generando respuesta.	Falló	Se realizará un manejo de este caso en versiones futuras.
PF-029	Manejo de Errores	Realizar solicitudes fuera del alcance del Asistente.	El asistente debe poder advertir cuando una solicitud no es válida o está fuera del alcance.	El asistente advierte al usuario cuando se solicita un servicio no disponible o que no ofrece la plataforma.	Pasó	El asistente sigue un flujo previamente configurado por lo que el manejo de la conversación es bastante intuitivo.

PF-030	Desempeño	Evaluar el tiempo de respuesta para consultas simples y complejas.	El asistente debe tener tiempos de respuesta acotados y acordes a la complejidad de la consulta.	El asistente no demora en responder a consultas simples pero, demora unos segundos más en responder a consultas más complejas.	Pasó	Técnicamente, el asistente no demora en responder. Son las APIs del backend de CTS las que pueden demorar en entregar los datos solicitados en la consulta.
PF-031	Integración	Verificar la comunicación entre el backend del Asistente y el backend de CTS.	El asistente debe ser capaz de comunicarse con el backend de CTS y recibir respuestas sin errores de comunicación.	El asistente envió y recibió datos del backend de CTS de manera exitosa.	Pasó	Se verificó que las solicitudes realizadas al backend de CTS contenían los parámetros necesarios y que las respuestas fuesen procesadas sin errores.
PF-032	Integración	Validar que el frontend muestra correctamente las respuestas del Asistente.	El frontend debe mostrar correctamente las respuestas generadas por el asistente, incluyendo texto, URLs y formatos definidos.	Se presentaron todas las respuestas del asistente sin problemas y de forma clara.	Pasó	Se valida que las respuestas aparecieran correctamente formateadas y en las ubicaciones esperadas dentro del frontend.
PF-033	Integración	Probar que el cierre del chat elimina el historial y desconecta el WebSocket.	Al cerrar el chat, el historial debe ser eliminado y la conexión WebSocket debe finalizar correctamente.	Al cerrar el chat, el historial de conversación se elimina y la conexión del WebSocket se hace sin errores.	Pasó	Al abrir nuevamente el chat, la conversación iniciaba desde cero y se iniciaba una nueva conexión en el WebSocket.

PF-034	Integración	Verificar que las consultas en el Asistente no afectan otras funcionalidades del sitio web.	Las consultas realizadas al Asistente no deben interferir con el funcionamiento de otras secciones o funcionalidades del sitio web.	El Asistente operó de manera independiente sin afectar la navegación, carga de datos ni otras funcionalidades del sitio web.	Pasó	
PF-035	Usabilidad	Verificar la claridad de los mensajes para consultas válidas e inválidas.	El asistente debe proporcionar mensajes claros y comprensibles para consultas válidas e inválidas, indicando pasos a seguir cuando sea necesario.	Los mensajes del asistente fueron claros y directos, tanto para consultas válidas como para consultas inválidas, proporcionando instrucciones útiles al usuario.	Pasó	Se comprobó que para consultas inválidas, el asistente sugería correcciones o solicitaba más información de manera clara y amigable.
PF-036	Usabilidad	Validar que los agentes entiendan fácilmente cómo realizar solicitudes y manejar respuestas.	Los agentes deben ser capaces de realizar solicitudes y entender las respuestas del asistente sin dificultad, gracias a un diseño intuitivo y mensajes claros.	Los agentes pudieron interactuar con el asistente de manera fluida, comprendiendo rápidamente cómo realizar solicitudes y manejar las respuestas proporcionadas.	Pasó	Se realizaron pruebas con agentes reales, quienes destacaron la claridad y facilidad de las instrucciones del asistente.
PF-037	Usabilidad	Evaluar la disposición visual y accesibilidad del Asistente en el frontend.	El asistente debe estar ubicado en un lugar visible y accesible del frontend, con una	El asistente se desplegó correctamente en un área visible del frontend, con una	Pasó	El asistente es accesible desde dispositivos móviles y de escritorio, manteniendo un diseño responsivo y fácil de usar.

			interfaz que facilite la interacción para los agentes.	disposición visual clara y elementos accesibles para los usuarios.		
PF-038	Flujo Completo	Realizar una búsqueda, generar una reserva, modificarla y finalmente anularla.	El asistente debe permitir realizar una búsqueda, generar una reserva, modificar los detalles de la misma y finalmente anularla, completando el flujo sin errores.	El asistente ejecutó correctamente todo el flujo: búsqueda, creación de la reserva, modificación de los detalles y su posterior anulación, sin presentar fallos.	Pasó	Las respuestas del asistente fueron coherentes y claras, indicando correctamente los pasos realizados en cada etapa.
PF-039	Flujo Completo	Probar la generación de múltiples reservas en un solo flujo de interacción.	El asistente debe ser capaz de generar múltiples reservas en un solo flujo de interacción, asegurando que cada reserva sea procesada correctamente y de forma independiente.	El asistente generó múltiples reservas en un solo flujo de interacción sin errores, asegurando que cada reserva tuviera su propio ID.	Pasó	Se comprobó que las reservas generadas eran independientes entre sí y que los datos proporcionados por el usuario fueron correctamente procesados para cada una.
PF-040	Flujo Completo	Verificar que los enlaces generados durante un flujo completo sean consistentes con los datos ingresados.	Los enlaces generados por el asistente durante un flujo completo deben reflejar correctamente los datos ingresados por el usuario,	Todos los enlaces generados mostraron información consistente con los datos proporcionados por el usuario,	Pasó	Se validaron los datos presentes en los enlaces generados y se comprobó que coincidían con las entradas realizadas durante el flujo de conversación.

			mostrando información coherente en cada caso.	incluyendo detalles como fechas, servicios y ubicaciones.		
--	--	--	--	--	--	--