| **CU14** | Comunicación en tiempo real mediante chat |
| --- | --- |
| **Actores** | - Usuario Trabajador  - Chatbot |
| **Precondición** | El Usuario debe estar registrado en el sistema con anterioridad, la/el Asistente social debe estar disponible según el horario laboral y esta información la debe tener el Chatbot. |
| **Descripción** | El usuario se comunica en tiempo real según el horario laboral de la/el asistente social autorizada redirigiendo a WhatsApp. |
| **Secuencia** | 1. El chatbot redirige al usuario a WhatsApp. 2. El sistema abre una ventana de chat en tiempo real vía WhatsApp. 3. El usuario envía y recibe mensajes instantáneos con asistente social dentro del horario laboral. 4. El usuario puede acceder al historial de chat para revisar conversaciones anteriores. |
| **Postcondición** | El usuario ha intercambiado información en tiempo real  con asistente social redirigiendo a WhatsApp . |
| **Excepción** | 2a. Contacto no disponible:  - Si la asistente social no está disponible, el sistema muestra un mensaje indicando el horario laboral del personal.  2b. Error en redirigir a asistente social vía WhatsApp:  - Si ocurre un error al enviar en redirigir, el sistema muestra una notificación de error y ofrece la opción de reintentar el redirigir.  4a. Historial de chat no disponible:  - Si el historial de chat no está disponible por alguna razón, el sistema muestra un mensaje de error y sugiere intentarlo más tarde. |