



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Universidad Nacional de Colombia - sede Bogotá
Facultad de Ingeniería
Departamento de Sistemas e Industrial
Curso: Ingeniería de Software 1 (2016701)

DETECTAR CONSULTAS AJENAS A LA DROGUERÍA Y MOSTRAR MENSAJE DE ERROR

ACTORES

- Usuario final
- Chatbot asistente

REQUISITO

RF_3 – Si el usuario consulta sobre un tema ajeno a la droguería, el chatbot deberá retornar un mensaje que indique que la consulta no es válida.

DESCRIPCIÓN

Este caso de uso permite que el chatbot identifique cuando el usuario realiza una consulta fuera del ámbito de los servicios de la droguería (por ejemplo, temas no relacionados con medicamentos, salud o productos disponibles). El sistema analiza el contenido del mensaje y, si detecta que no corresponde a ninguna categoría válida, responde con un mensaje de error informativo, invitando al usuario a formular una consulta relacionada con los servicios de la droguería.

PRECONDICIONES

- El usuario debe haber iniciado una conversación con el chatbot
- El usuario debe haber iniciado sesión en la plataforma

FLUJO NORMAL

1. El usuario envía una pregunta o mensaje al chatbot.
2. El chatbot analiza el texto y determina el tema principal de la consulta.
3. El sistema verifica si el tema se encuentra dentro de las categorías válidas (por ejemplo, medicamentos, síntomas leves, horarios, precios o disponibilidad).
4. Si la consulta pertenece a un tema válido, el chatbot continúa con el flujo correspondiente.
5. Si la consulta no pertenece a ninguno de los temas definidos, el chatbot detiene el flujo normal.
6. El chatbot muestra un mensaje informando que la consulta no es válida o no está relacionada con los servicios de la droguería.
7. El chatbot sugiere al usuario algunos ejemplos de preguntas válidas (por ejemplo: “¿Tienen acetaminofén?”, “¿Cuál es el horario de atención?”).
8. El sistema registra el evento como “consulta no válida” en el historial de

conversaciones.

POSTCONDICIONES

-El chatbot habrá mostrado un mensaje informando al usuario que la consulta no corresponde a los servicios de la droguería.

-El evento se registrará en el log del sistema para análisis de comportamiento del usuario y mejora del modelo de clasificación.

NOTAS

- Este caso de uso ayuda a mantener la coherencia del flujo conversacional y a evitar respuestas fuera del dominio del chatbot.
- Se recomienda que el mensaje de error sea claro, amable y mantenga un tono profesional.

MOCKUP

