

PLAN de  
RETORNO a  
ESPAÑA

EVEN  
BYTES



**Soy Ulises,  
Uli para las amistades.**

Tardé diez años en regresar a mi tierra.

Sólo espero que a ti te lleve menos tiempo y esfuerzo.

## *Ulises, un chatbot que ayuda a los ciudadanos en la Administración Pública.*

### CASO

La emigración de jóvenes formados a otros países durante la crisis supuso una extendida tendencia entre los españoles. **Evenbytes ha colaborado en este plan concebido por el Gobierno de España**, cuya finalidad es eliminar las barreras personales, profesionales y administrativas a las que se enfrentan estas personas en su proceso de retorno a través de 50 medidas.

**El Plan de Retorno a España cuenta con un presupuesto inicial de 24 millones de euros y ha sido elaborado de forma participativa con más de 1.500 emigrantes y personas retornadas, más de 60 empresas, 10 ministerios del Gobierno de España, las Comunidades Autónomas, y el servicio exterior de la Administración General del Estado.** Está diseñado desde las necesidades de los emigrantes, lo que representa una organización revolucionaria con respecto a anteriores planes tradicionalmente estructurados desde la perspectiva administrativa.

El gran objetivo de este Plan es hacer de España un país atractivo para desarrollar un proyecto de vida personal y profesional, fomentando el retorno de emigrantes a España en las mejores condiciones y facilitando su proceso de vuelta.

### CLIENTE

Gobierno de España



### OBJETIVOS

Facilitar acceso a información contrastada.

Realización de procedimientos en tiempo razonable.

**Atender sin discriminación de huso horario.**

Atender a 150.000 emigrantes en los primeros 10 meses de proyecto.

*Una de las medidas principales y más demandadas por los emigrantes es el Servicio de Ventanilla Única, que prevé atender las consultas sobre retorno a través de diferentes canales: telefónica, presencial, web, correo electrónico y chatbot.*

## DIFICULTADES

Actualmente hay un problema de dispersión de la información sobre tramites relacionados con la emigración y el retorno: los emigrantes utilizan fuentes alternativas a las oficiales para informarse, dando lugar a confusiones que en ocasiones generan consecuencias económicas (en asuntos referidos a cotizaciones y prestaciones), pérdidas de tiempo innecesarias, o dudas a la hora de ejercer un derecho, como por ejemplo el de la atención sanitaria.

**Desde Evenbytes aportamos nuestro conocimiento y experiencia en este tipo de proyectos de tecnología y comunicación.** Trabajando de la mano de Volvemos, facilitamos la puesta en marcha del chatbot del retorno. Se trata de una herramienta online en la que los emigrantes pueden realizar consultas relacionadas con el proceso de retorno a España y disponer de forma rápida y sencilla de la información administrativa, difícil de encontrar a través de las páginas oficiales de la administración.

## SOLUCIÓN

Un chatbot es una aplicación informática con la que es posible mantener una conversación. En este caso particular, **el chatbot resolverá consultas generales sobre los temas más importantes**, e irá guiando al emigrante en la búsqueda de la información más adecuada para resolver sus necesidades.

Con el uso componente Dialog Flow introducimos en el proyecto la **inteligencia artificial** de autoaprendizaje y con el objetivo de enriquecer el contenido disponible, se incluye la **indexación inteligente** de contenidos mediante la integración con Google Cloud Search.

El uso de un chatbot de autoaprendizaje y la indexación de contenidos para enriquecer las respuestas a las dudas de los emigrantes que quieren retornar es un **proyecto innovador dentro de la administración**, que a la vez sirve como prueba de concepto y ejemplo de los múltiples usos que tienen estas tecnologías como medio para facilitar la vida de las ciudadanas/os.

## ARQUITECTURA

