**Chatbot para la resolución de consultas, trámites y soporte a colectivos de riesgo (título pendient ajustar\*\*\*)**

Equipo AI Saturdays formado por:

Antonio Linde, Ivy Chen, Josué Huaman, Silvia Miró

**Problemática (pendiente documentar\*\*\*)**

Nuestro objetivo es poder dar soporte o facilitar el acceso a información por parte de colectivos que suelan trasladarse a servicios asistenciales, que puedan estar actualmente gestionados por voluntarios y/o saturados. De forma que el acceso a estos servicios pueda optimizarse y poder destinar los recursos de una forma más específica y proveer atención más especializada.

**Solución propuesta (hipótesis, pendiente acordar equipo\*\*\*)**

0. [MVP] Creación de un chatbot que al recibir una consulta en formato de enunciado o pregunta:

1. Localice información relacionada en la página oficial,
2. Devuelva:
   1. Explicación de la situación en lenguaje “de persona no especialista”
   2. Fuente: fragmento de la página origen de la información, y enlace. Y fragmento/s de importancia subrayados.

En siguientes fases, valorar si incluir:

* Identificación de idioma de entrada, así como traducción de la respuesta al idioma en cuestión
* Nuevas funcionalidades (detección necesidades y nivel escolarización, servicios sociales…)
* Análisis de sentimiento y sugerir-derivar-alertar a otros servicios

**Proceso**

Se revisan posibles soluciones, modelos previamente entrenados que puedan servir como base para la construcción de un chatbot con estas características. Se localizan soluciones en:

* HuggingFace.
* Rasa.

Partimos del modelo XXX de HuggingFace, previamente preentrenado.

Elaboramos nueva bdd para hacer fine-tunning del modelo, planteando consultas de entrada para el modelo y fuente para su resolución.

**Modelos Question answering en ESP**

Modelos encontrados

BERT en ESP:

<https://jaimesendraberenguer.medium.com/bert-para-responder-preguntas-sobre-squad-2-0-en-espa%C3%B1ol-5842748f051a>

Modelos encontrados y validados

**Fuentes de datos:**

* A considerar para presentación:

<https://www.un.org/es/global-issues/migration>

<https://www.un.org/es/global-issues/refugees>

<https://peacekeeping.un.org/es> --> Misiones y su estado actual

<https://www.cear.es/projects/traduccion-e-interpretacion/> 🡪 Justificación en caso de incluir idiomas en el bot. Apoyo a servicio de traducción e interpretaciones

* De interés para el equipo de trabajo, contextualización:

<https://www.acnur.org/pacto-mundial-sobre-refugiados.html> --> Contexto. El [Pacto Mundial sobre los Refugiados](http://acnur.org/5c782d124) es un marco para una distribución previsible y equitativa de la carga y la responsabilidad, reconociendo que una solución sostenible a las situaciones de refugiados no se puede lograr sin la cooperación internacional.

<https://www.acnur.org/noticias/noticia/2016/7/5b9008e74/refugiado-o-migrante-cual-es-el-termino-correcto.html> --> Refugiado o Migrante? Pregunta: quién/cómo se define?\*\*\*

<https://elpais.com/internacional/2015/08/28/actualidad/1440781136_652160.html> --> Refugiado o Migrante

* Generar base de datos – Preguntas:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7575.pdf?view#page=12>

<https://www.acnur.org/5c782d124#_ga=2.191202474.1084684248.1668149931-1264021629.1668149931> 🡪 Desde la página 22 (1.2). Este documento nos puede servir de respaldo o de esquema para generar ideas de preguntas o ámbitos de atención. Sobretodo desde el punto B. Ambitos que requieren apoyo > 2.Atención de las necesidades y apoyo a las comunidades.

<https://www.icj-cij.org/en> --> Corte Internacional de Justicia. Resoluciones actualizadas, textos jurídicos. Valorar si puede ser de interés, echando un primer vistazo entiendo que se trata de resoluciones a nivel de instituciones y habría que ver si se puede bajar o si puede tener impacto a nivel de consultas individuales. Por ejemplo: <https://www.icj-cij.org/public/files/publications/handbook-of-the-court-en.pdf> --> 8. Cases Brought Before the Court. Otra opción sería que pudiera funcionar como titulares o incluso generar notificaciones en app. A considerar que este documento es de 2018

<https://www.iom.int/es> --> **La OIM trabaja en estrecha colaboración con sus asociados gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales.**

* **Migración y desarrollo**
* **Migración facilitada**
* **Migración reglamentada**
* **Migración forzada.**
* Esta pagina la veo como que se pudiera desarrollar notificaciones al publicarse nuevo contenido.

<https://www.acnur.org/noticias/noticia/2016/3/5b9007344/preguntas-frecuentes-sobre-los-terminos-refugiados-y-migrantes.html> --> Preguntas frecuentes sobre los términos ‘refugiados’ y ‘migrantes’

* <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf> --> Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951. Este documento creo que puede ser interesante tomarlo como glosario.
* <https://www.acnur.org/5b076e994#_ga=2.124149898.1084684248.1668149931-1264021629.1668149931> 🡪 Convención de la oua por la que se regulan los aspectos específicos de problemas de los refugiados en África

<https://www.cear.es/> 🡪 Comisión Española de Ayuda al Refugiado

* <https://www.cear.es/sections-post/area-juridica-cear/> 🡪 Principales actuaciones (para orientar consultas a chatbot, para introducción en presentación) e Información Jurídica (alimentar modelo).

<https://www.cear.es/informes-pais-origen/> 🡪 Se podría considerar este enlace para generar filtro en la consulta de entrada. Valorar si contactar a [**centro.documentacion@cear.es**](http://centro.documentaci%C3%B3n@cear.es/) para recibir información de años anteriores o incluso poder generar modelo predictivo?

Ideas de preguntas (valorar si poner desde país origen, y cómo garantizar confidencialidad. Quizá dejando el servicio a disposición de XX organización?):

* Cómo puedo ser reconocido como refugiado?
* A qué países me puedo dirigir?
* Qué trámites debo realizar para ser reconocido como refugiado?
* Qué trámites debo realizar para tener derechos como refugiado?
* Qué documentación debo aportar y cómo voy a estar protegido?
* Cómo puedo saber si estoy realmente protegido por el país de acogida?
* En qué consiste el derecho de asilo / derecho de acogida? Cómo puedo prolongarlo en el tiempo?
* Cómo puedo conseguir Asesoramiento legal?
* Tendré problema en la acogida por el idioma? Hay servicios de traducción, en qué centro y cómo solicitarlos?