En este artículo se aborda la sinergia entre el lenguaje claro y la inteligencia artificial, especialmente en el contexto de la Administración. Se presentan diferentes tipos de herramientas, y se contextualizan en función de sus funciones y destinatarios.

[ILUSTRACIÓN: MOOR STUDIO/ ISTOCK]

En los últimos años, según el análisis de Civio, buena parte de los fondos dedicados a ayudas sociales en España, como el ingreso mínimo vital, el bono cultural o las ayudas a la dependencia, se han quedado sin gastar. Esto se traduce en millones de euros que no han llegado a las personas que más lo necesitan.

Las causas son diversas pero, entre ellas, destaca la complejidad de los procesos de solicitud, junto con la dificultad para entender las convocatorias de las ayudas. En esta línea van los informes anuales sobre la claridad de los textos administrativos en nuestro país que elabora Prodigioso Volcán desde 2020. En ellos se refleja, por ejemplo, que el 85 % de los textos que debemos leer para hacer trámites habituales (solicitud del DNI, empadronamiento, inscripción de defunción, nacimiento, matrimonio o pareja de hecho, etc.) son difíciles de entender.

Precisamente para intentar revertir esta situación, según recogen Estrella Montolío y Mario Tascón en su libro El derecho a entender, nace la «comunicación clara», que engloba diferentes estrategias, como la del llamado «lenguaje claro». La International Plain Language Federation afirma que un texto está escrito en lenguaje claro «si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información». Estos mismos aspectos se señalan en la norma ISO (International Organization for Standardization) titulada Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines y en su homóloga norma UNE (Asociación Española de Normalización), así como en la Guía Panhispánica de Lenguaje Claro y Accesible de la Real Academia Española (RAE)[1].

El lenguaje claro como objeto de estudio se ha abordado desde hace décadas y desde múltiples perspectivas, tanto a nivel nacional como internacional[2]. Por ejemplo, se han elaborado guías y manuales, se han analizado y clarificado documentos dirigidos a la ciudadanía, y se ha evaluado su impacto en los destinatarios de los textos. Para estar al día de todas las novedades sobre estos temas es muy útil suscribirse al Boletín Radar de Lenguaje Claro de Cálamo y Cran.

Una línea de investigación reciente es la sinergia entre el concepto teórico de lenguaje claro y el procesamiento del lenguaje natural (PLN), una rama de la inteligencia artificial (IA), tal como se recoge en el libro Lenguaje claro y tecnología en la Administración. Se trata de un reto tan actual e interesante que hasta la RAE quiso debatirlo en 2024 durante la I Convención de la Red Panhispánica de Lenguaje Claro y Accesible, en un panel titulado «El lenguaje claro y accesible en la inteligencia artificial».

¿Para qué pueden servir las herramientas de IA en el ámbito del lenguaje claro?

Las herramientas de IA que se están desarrollando en este ámbito tienen tres finalidades principales: la medición automática de la claridad textual, la redacción asistida en lenguaje claro y la generación automática de textos más claros. Las tres son relevantes en varios contextos y para diferentes destinatarios.

En primer lugar, las herramientas de medición automática de la claridad textual pueden servir, por ejemplo, para evaluar los textos que la Administración pública envía a la ciudadanía y mostrar evidencias de su opacidad. También pueden emplearse para valorar las iniciativas que se estén llevando a cabo en las instituciones y comprobar si las medidas instauradas (como el uso de una guía de lenguaje claro, la impartición de cursos de formación, etc.) son realmente efectivas y tienen repercusión en los textos que se generan en el marco de dichas instituciones. La herramienta más conocida de este tipo es Clara, que han creado Prodigioso Volcán y el Instituto de Ingeniería del Conocimiento para evaluar la claridad de documentos administrativos y contratos de servicios en español. Puede utilizarse gratuitamente en línea en su versión beta actual. Se ha desarrollado con técnicas de aprendizaje automático (en inglés, machine learning), precursoras de los grandes modelos de lenguaje y la IA generativa.

En segundo lugar, los sistemas de redacción asistida en lenguaje claro suponen un apoyo para los empleados públicos a la hora de elaborar textos dirigidos a la ciudadanía o de clarificar documentos redactados previamente. Además, son útiles como herramienta didáctica, tanto para el autoaprendizaje como en cursos de formación, puesto que ubican al autor en el centro del proceso de escritura.

Estos sistemas no generan automáticamente un texto nuevo, sino que sirven de guía para la redacción y logran que, a medida que la persona va escribiendo, vaya interiorizando a su vez las recomendaciones de lenguaje claro. El sistema más conocido de este tipo es arText claro, creado en la UNED gracias a varios proyectos de investigación financiados por el Ministerio de Ciencia e Innovación, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid. ArText claro puede utilizarse gratuitamente y en línea. Ayuda a escribir o adaptar a lenguaje claro textos jurídico-administrativos en español y en catalán. Se ha desarrollado mediante técnicas de PLN simbólicas, es decir, sus algoritmos están basados en reglas lingüísticas.

En tercer lugar, los sistemas de generación automática de textos más claros tienen múltiples aplicaciones. Pueden ser útiles para elaborar modelos y formularios que se envían masivamente a la ciudadanía, como resoluciones o notificaciones. También pueden emplearse para clarificar automáticamente documentos administrativos escritos con anterioridad, siempre, eso sí, siendo conscientes de que es necesario que alguna persona especialista en el ámbito revise el texto generado. Esta revisión es fundamental para que no se cuelen las ya conocidas «alucinaciones» de los grandes modelos de lenguaje, es decir, información errónea que, al estar redactada de forma gramaticalmente correcta, puede parecer fiable.

Los errores más frecuentes de estos sistemas están relacionados con aspectos léxicos (como, por ejemplo, la sustitución de una palabra por otra que no tiene exactamente el mismo significado) y con la eliminación de fragmentos relevantes. Ambas situaciones pueden tener repercusiones jurídicas negativas, tal como se recoge en el capítulo Inteligencia artificial y lenguaje claro en español. Asimismo, es imprescindible la revisión humana para evitar sesgos y problemas de derechos de autor, retos de la IA que destaca Esther Paniagua en su artículo Cinco retos de la ley de IA.

Herramientas muy populares de IA generativa, como ChatGPT, Gemini y Copilot, pueden utilizarse para generar textos más claros si se les ofrecen las instrucciones (prompts) adecuadas para ello. También se están comenzando a desarrollar herramientas específicas de IA generativa para esta tarea, pero todavía no están disponibles en abierto. La primera herramienta creada con esta finalidad fue Clappi, en el contexto del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En definitiva, la intersección entre la IA y el lenguaje claro es un tema puntero que, a pesar de los recientes avances, tiene un amplio margen de recorrido. Están surgiendo multitud de posibilidades inspiradoras (como menciona Rafael Camacho en su artículo El lenguaje claro, una llave para abrir la transparencia) y, con seguridad, quedan muchas otras por descubrir con el fin de contribuir al bienestar social, ya que, como afirma Maite Taboada[3]: «Los sistemas de PLN para el lenguaje claro constituyen un ejemplo de aplicaciones con fines sociales. Dentro del marco de la ciencia aplicada y del desarrollo del software, las aplicaciones con fines sociales persiguen desarrollar sistemas que contribuyan a mejorar la sociedad y apoyar el desarrollo

individual».

¡Bonus track!

Para saber más sobre el pasado, presente y futuro de la IA, son muy recomendables los libros La primavera de la inteligencia artificial, de Carmen Torrijos y José Carlos Sánchez, y Vidas futuras, de Cristina Aranda.

Notas:

1. RAE, 2024.
2. Puede verse una panorámica en Carretero, C., 2019.
3. Taboada, M., 2022.