

Reto 2

Comunicación y lenguaje claro basado en IA

Descripción general

El Ayuntamiento de Alicante genera un volumen significativo de comunicaciones, notificaciones y documentos administrativos dirigidos a la ciudadanía, muchos de los cuales presentan formulaciones jurídicas complejas, tecnicismos y estructuras difíciles de interpretar. Esta situación limita la comprensión de los mensajes, genera dudas durante los trámites y aumenta la dependencia de los canales de atención presencial. Con el fin de mejorar la claridad informativa y avanzar hacia una administración más accesible, se plantea el desarrollo de una solución digital basada en inteligencia artificial que permita transformar estos textos en versiones redactadas en lenguaje claro, manteniendo su validez jurídica y respetando el contenido esencial del documento original. La herramienta deberá facilitar tanto la redacción como la revisión interna, ofreciendo un sistema capaz de detectar expresiones complejas, proponer alternativas comprensibles, evaluar la legibilidad y generar explicaciones complementarias cuando sea necesario. La solución incluirá, además, la posibilidad de elaborar itinerarios de trámite que orienten a la ciudadanía en los pasos que debe seguir tras recibir una notificación. Este sistema deberá integrarse de forma progresiva en los flujos documentales municipales y ofrecer una interfaz intuitiva para su uso por parte del personal técnico. El reto consiste en implantar una plataforma fiable y escalable que combine técnicas avanzadas de procesamiento del lenguaje natural y modelos generativos con mecanismos de control semántico y supervisión humana, garantizando que las versiones simplificadas no alteran el significado jurídico. La herramienta permitirá al Ayuntamiento avanzar hacia un modelo de comunicación institucional más claro, coherente y comprensible, favoreciendo una relación más eficiente y transparente con la ciudadanía. La solución debe concebirse como un sistema integral de lenguaje claro automatizado que combina simplificación, control semántico, generación de explicaciones e itinerarios, y evaluación de legibilidad en un único entorno.

Fecha límite de presentación

30/01/2026

Palabras clave

Lenguaje claro Simplificación documental Modelo generativo Inteligencia Artificial PLN
Accesibilidad comunicativa

Sectores

Administración Pública Servicios municipales Transformación digital Atención a la ciudadanía
Modernización administrativa Gobernanza y transparencia

Tecnologías

Modelo generativo Evaluación automática de legibilidad Inteligencia Artificial
Sistema de apoyo a la redacción Análisis semántico PLN
Herramienta de validación documental

Ubicación

Ayuntamiento de Alicante

Alcance técnico

- Modelos transformadores multilingües (mT5, mBART, Llama-3, GPT-4) entre otros, adaptados a simplificación y reformulación
- Mecanismos de verificación de equivalencia jurídica y control semántico
- Trazabilidad y auditoría automática de desviaciones
- Sistemas de simplificación automática con análisis léxico-sintáctico y semantic rewriting
- Corpus paralelos y recursos lingüísticos anotados para entrenamiento supervisado (gold-standard datasets)
- Mecanismos de evaluación continua del lenguaje claro
- Métricas automáticas basadas en readability scoring, semantic entailment y detección de inconsistencias
- Plataformas de asistencia conversacional con NLU y dialog management orientadas a procedimientos administrativos
- Arquitecturas de procesamiento documental con aislamiento seguro, privacy-preserving NLP y control de versiones

Componentes de innovación

- Modelos de inteligencia artificial para simplificación y generación de lenguaje claro
- Técnicas avanzadas de análisis semántico y preservación del significado jurídico
- Simplificación adaptativa según perfil ciudadano
- Generación automática de itinerarios y guías
- Acompañamiento conversacional como parte del proceso
- Validación en entorno municipal real como componente innovador
- Evaluación automática de legibilidad y detección de tecnicismos
- Generación automática de itinerarios de trámite
- Algoritmos de revisión asistida y propuestas de redacción clara
- Integración en sistemas documentales y plataformas de notificación municipales
- Supervisión humana incorporada en el flujo de validación
- Arquitectura modular y escalable adaptada a la administración pública
- Criterios centralizados de estilo y lenguaje claro
- Adaptación automática a distintos perfiles ciudadanos.

Reto 2

Comunicación y lenguaje claro basado en IA

Necesidades no cubiertas

- Dificultad de comprensión de textos jurídico-administrativos complejos
- Falta de herramientas automáticas para generar versiones en lenguaje claro
- Ausencia de herramientas que adapten el nivel de claridad según capacidades cognitivas, alfabetización o experiencia administrativa
- Carencia de indicadores de legibilidad y eficacia comunicativa
- Baja digitalización en la gestión de comunicaciones y validación documental
- Variabilidad en los estilos de redacción entre áreas municipales
- Dependencia elevada de la atención presencial para resolver dudas de comprensión
- Imposibilidad de escalar la adaptación manual a lenguaje claro en el volumen actual de documentos

Beneficios esperados

- Mayor comprensión ciudadana de comunicaciones administrativas mediante versiones claras y accesibles
- Mejora medible de la experiencia ciudadana con indicadores de comprensión y reducción de esfuerzo de lectura
- Disminución de errores y trámites incompletos, gracias a versiones en lenguaje claro e itinerarios explicativos que orientan de forma precisa sobre pasos, plazos y documentación necesaria
- Disminución de consultas y carga operativa, al mejorar la claridad de la información remitida al ciudadano
- Mejora de la accesibilidad administrativa, especialmente para perfiles con dificultades de comprensión o brecha digital
- Aumento de la transparencia y de la calidad comunicativa, mediante trazabilidad, control semántico y supervisión del contenido generado por IA
- Solución escalable y replicable en diferentes áreas municipales, facilitando su adopción progresiva en otros servicios

Principales riesgos

- Posibles errores semánticos o incoherencias en textos generados por IA, que podrían afectar a la validez jurídica de las comunicaciones
- Simplificación incorrecta por falta de auditoría semántica fuerte que garantice equivalencia jurídica
- Dependencia de datos de calidad y corpus especializados, cuya ausencia puede limitar la precisión de las versiones en lenguaje claro
- Riesgos de seguridad y protección de datos, especialmente si se emplean soluciones externas que requieren tratar información sensible
- Sesgos, delirios o comportamientos no deseados en los modelos, que podrían generar simplificaciones inapropiadas o interpretaciones erróneas
- Dificultades de integración con los sistemas actuales de gestión documental y tramitación electrónica
- Resistencia organizativa y necesidad de capacitación, que puede ralentizar la adopción e implantación efectiva de la solución

Retorno económico esperado

- Reducción de carga burocrática y ahorro en tiempos de gestión interna
- Disminución de consultas presenciales y telefónicas por mejora de la comprensión
- Optimización del trabajo jurídico y técnico al automatizar tareas repetitivas
- Menor tasa de errores en trámites y, por tanto, reducción de reprocessos
- Mejora de la eficiencia en la comunicación institucional y en la planificación administrativa
- Aumento de la productividad al disponer de herramientas de apoyo a la redacción y validación
- Fortalecimiento de la imagen pública y confianza ciudadana, con impacto positivo en la calidad del servicio
- Mejora de la autonomía ciudadana en la realización de trámites, reduciendo desplazamientos, tiempos de espera y la necesidad de asistencia directa

Replicabilidad

La solución es aplicable a cualquier administración pública que gestione comunicaciones jurídico-administrativas y requiera mejorar su claridad y accesibilidad. El modelo puede adaptarse a distintos organismos municipales, autonómicos o estatales, así como a entidades públicas con alta carga documental, incorporando lenguaje claro, itinerarios de trámite y validación automatizada en sus procesos de comunicación.