



Universidad Autónoma del Estado de México

Investigadores de la UAEMéx analizan el potencial de la inteligencia artificial para fortalecer la atención ciudadana

- *El académico del Centro Universitario UAEM Temascaltepec, Rafael Valentín Mendoza Méndez, participa en la investigación “Revisión de los chatbots basados en la inteligencia artificial en la administración pública. Hacia una arquitectura para el gobierno”.*

Temascaltepec, Méx. - 22 de junio de 2026. La inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser una tecnología exclusiva de las películas o los laboratorios especializados para convertirse en una herramienta presente en la vida cotidiana. En este contexto, investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx) estudian cómo estas innovaciones pueden incorporarse de manera responsable a la administración pública para agilizar trámites, mejorar la atención gubernamental y fortalecer la comunicación con la ciudadanía.

El académico del Centro Universitario UAEM Temascaltepec, Rafael Valentín Mendoza Méndez, participa en la investigación *“Revisión de los chatbots basados en la inteligencia artificial en la administración pública. Hacia una arquitectura para el gobierno”*, estudio que explora las posibilidades de implementar asistentes virtuales como apoyo en los servicios públicos.

De acuerdo con el especialista, el uso de chatbots responde a la necesidad de atender a un mayor número de personas en menos tiempo y con mayor eficiencia. Explicó que estas herramientas pueden convertirse en una primera vía de contacto entre las instituciones y la ciudadanía, al ofrecer información inmediata sobre trámites, requisitos, costos, horarios y ubicación de oficinas gubernamentales.

“Un chatbot gubernamental bien diseñado puede ser una primera puerta de entrada. No resuelve todo, pero sí puede orientar al ciudadano y facilitar el acceso a la información”, señaló Mendoza Méndez.

No obstante, el investigador advirtió que la implementación de estos sistemas debe responder a necesidades reales de la población y desarrollarse bajo criterios de transparencia, protección de datos personales y supervisión humana. En este sentido, destacó que la confiabilidad de las respuestas generadas por la inteligencia artificial depende tanto de la calidad de la información oficial disponible como de los mecanismos de revisión técnica que permitan identificar y corregir posibles sesgos.





Universidad Autónoma del Estado de México

“El chatbot debe tener un papel de orientación, pero nunca sustituir a una autoridad competente. La supervisión humana y la trazabilidad de la información son indispensables para garantizar un servicio confiable”, puntualizó.

Además de esta línea de investigación, el Centro Universitario UAEM Temascaltepec impulsa proyectos desarrollados por estudiantes y docentes de posgrado orientados a crear soluciones tecnológicas con impacto social. Entre ellos destaca el diseño de un sistema educativo basado en agentes conversacionales de IA que monitorea el avance de estudiantes en modalidad híbrida, genera reportes para el profesorado y ofrece asesorías personalizadas cuando el alumnado presenta dificultades en determinados temas.

Este proyecto busca fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje mediante herramientas inteligentes que acompañen a las y los estudiantes, al tiempo que proporcionan información útil para la toma de decisiones académicas.

Con iniciativas como estas, la UAEMéx contribuye al análisis y desarrollo de tecnologías emergentes que favorezcan una transformación digital ética y centrada en las personas. La inteligencia artificial, concluyen los especialistas, ya no es una posibilidad del futuro, sino una realidad que debe incorporarse a la vida pública con responsabilidad, transparencia y un componente humano que continúe guiando las decisiones.

