



Ciudad de México
7 de diciembre de 2023

www.inai.org.mx



- Fue capacitado y certificado en el estándar de competencia EC305 “Servicio de Atención al Cliente”, para fortalecer sus conocimientos y habilidades en la labor de orientar a las personas en el ejercicio de los derechos tutelados por el Instituto
- Se presentó la versión 1.1 del Centro de Atención Virtual del INAI (CAVINAI), un *chatbot* que responde las preguntas más frecuentes de usuarios

EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA SOCIEDAD DEL INAI RECIBE CERTIFICACIÓN DE *CONOCER* Y SE PRESENTA LA VERSIÓN 1.1 DEL CAVINAI

Personal del Centro de Atención a la Sociedad (CAS) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) fue capacitado y certificado por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), en el estándar de competencia EC305 “Servicio de Atención al Cliente”.

Con la certificación, personal del CAS fortaleció sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la labor de asesorar y orientar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos de acceso a la información y de protección de datos personales. Con ello, mejoran su desempeño y se profesionalizan como prestadores de servicios de atención al cliente.

En ese marco, se presentó la versión 1.1 del Centro de Atención Virtual del INAI (CAVINAI). Se trata de un *chatbot*, disponible las 24 horas, todos los días del año, en el portal del Instituto y en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), el cual responde, de manera sencilla y rápida, a las consultas más frecuentes hechas por las personas usuarias del CAS.

La primera versión de esta herramienta, lanzada en mayo de 2022, daba respuesta inmediata a un total de 111 de las preguntas frecuentes de la sociedad; hoy, responde 141 cuestionamientos, es decir 40 más, entre los que destacan aquellos relacionados con los plazos de atención de solicitudes, la recepción de recursos de revisión y la Comisionada o Comisionado al que le fue turnado.

En el acto protocolario, la Comisionada **Norma Julieta del Río Venegas**, Coordinadora de la Comisión de Vinculación y Promoción del Derecho, señaló que, recientemente, se han modernizado los equipos de trabajo del CAS, con el propósito de dignificar las herramientas con las que el personal realiza la importante labor de orientar a la población; una tarea que, subrayó, desempeñan con un gran compromiso, entrega y profesionalismo, lo cual los hizo acreedores a una certificación del CONOCER, por primera vez en la historia.

[Consulta el video #INAIalMomento](#)

“Ustedes son la cara del INAI, antes de cualquier gente están ustedes. Por ello, este momento es doblemente satisfactorio: por un lado, les van a hacer entrega de esta certificación oficial, avalada por una instancia federal que es el CONOCER; por otro lado, destacar que CAVINAI, el *chatbot* con Inteligencia Artificial que implementamos hace un año, ha sido un éxito”, indicó.

A su vez, la Comisionada Presidenta del INAI, **Blanca Lilia Ibarra Cadena**, destacó que la adopción de herramientas tecnológicas y la capacitación constante del personal del CAS permiten ir construyendo una sociedad más y mejor informada. Desde sus inicios, dijo, el Instituto ha buscado los mecanismos para estar cada vez más cerca de la sociedad y facilitarles el ejercicio de los derechos tutelados.

[Consulta el video #INAIalMomento](#)

El CAS “año con año ha ofrecido a la ciudadanía innumerables servicios de apoyo y de atención, considerando esto como punto de contacto de las personas con el INAI (...) En tanto que, a través del CAVINAI, se ha superado la distancia entre el Instituto y las personas, sin importar si están en el norte o en el sur, o en una zona donde haya poca comunicación. Buscamos la forma de llegar, de atender y de estar ahí, porque de eso se trata, de que el INAI mantenga esa vocación social”, expresó.

Al hacer la entrega de la certificación, **Javier Lagunes Toledo**, Director de la Unidad de Transferencia de Tecnología de CONOCER, puntualizó que dicha institución es la encargada de homologar y certificar funciones productivas, así como de establecer estándares de competencia, al tiempo que evalúa y certifica a cada una de las personas, para que pueda demostrar que es competente en una función productiva, lo que representa un gran avance en la profesionalización.

“Cada día que me aparecen más servicios del personal del INAI me dejan admirado y siento que todos los mexicanos tienen que apoyar a esta institución, que administra y opera un derecho de la sociedad de manera competente”, sostuvo.

Al presentar la nueva versión del CAVINAI, **Mariano Tello Nocetti**, Director del CAS, destacó que el principal objetivo es descentralizar las tareas que lleva a cabo el Centro, a fin de llegar a un mayor número de personas, mediante el uso de herramientas tecnológicas, así como el resolver sus consultas con un lenguaje claro.

Por su parte, **Jaime Román Carlos**, Director General de Tecnologías de la Información del INAI, explicó que el CAVINAI 1.1 es una aplicación escalable que sirve tanto al CAS como a la PNT, lo que implica un promedio de hasta 150 interacciones diarias con todo tipo de personas usuarias.

Durante el evento, cada agente del CAS recibió un reconocimiento por parte del Pleno del INAI, representado por la Comisionada Presidenta, Blanca Lilia Ibarra, y la Comisionada Norma Julieta del Río. Estuvo presente el Director General de Promoción y Vinculación con la Sociedad, Cristóbal Robles López, así como personas usuarias del Centro de Atención.

-o0o-



[VER VIDEO](#)



[VER FOTOGRAFÍA](#)