



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

Expediente N° 15-06177/25

RESOLUCIÓN N° 1486/2025.

Buenos Aires, 27 de marzo de 2025.

VISTO:

El expediente 15-06177/25, caratulado "Proyecto de Implementación del Asistente Virtual para el Poder Judicial de la Nación".

CONSIDERANDO:

1) Que la incorporación de nuevas tecnologías al ámbito judicial resulta un elemento esencial a los fines de asegurar un "eficaz servicio de justicia", conforme lo previsto en el inciso 6° del artículo 114 de la Constitución, por su capacidad de transformar y mejorar los servicios ofrecidos por el Poder Judicial de la Nación a la ciudadanía en general y hacia adentro de su organización.

2) Que la tecnología "inteligencia artificial (IA)" fue definida por la Organización de las Naciones Unidas como "una 'constelación' de procesos y tecnologías que permiten que las computadoras complementen o reemplacen tareas específicas que de otro modo serían ejecutadas por seres humanos, como tomar decisiones y resolver problemas. (...) La IA generalmente optimiza la ejecución de tareas computarizadas asignadas por seres humanos mediante repetición e intentos iterativos" (cfr. informe n° A/73/348 a la Asamblea de las Naciones Unidas - del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, según resolución N° 34/18 del Consejo de Derechos Humanos de ONU).

3) Que, en virtud de los beneficios que ofrece esta herramienta, la Dirección General de Tecnología de la Administración General del Poder Judicial de la Nación creó el

[Handwritten signature]

proyecto "Inteligencia Artificial: Innovación en la Administración de Justicia", en el cual se describen el impacto y los beneficios esperados, los servicios propuestos, estructura y recursos necesarios y las consideraciones finales.

4) Que la aplicación de esta tecnología tendrá los siguientes beneficios: i) mejora la eficiencia operativa, a través de la automatización de tareas repetitivas y la optimización del acceso a la información relevante; ii) reducción de tiempos de respuesta; iii) optimización de recursos humanos, iv) mejora de la experiencia y satisfacción del usuario, mediante la simplificación de tareas tediosas, las respuestas personalizadas y herramientas inclusivas; v) fortalecimiento de la seguridad y confidencialidad y vi) escalabilidad y sostenibilidad (v. fs. 2/10).

5) Que, en el ámbito del Plenario, se encuentran en consideración diversos proyectos vinculados a esta temática presentados por los/as sres/as. consejeros/as. En esa línea, cabe destacar que mediante resolución n° 201/2024 el Plenario aprobó diversas medidas de digitalización, despapelización y transparencia, en tanto que a través de la resolución n° 396/2024 creó el Comité de Innovación y Modernización en el ámbito de la Comisión de Administración y Financiera.

6) Que de manera concordante con la voluntad de los los/as sres/as. consejeros/as de avanzar en la temática, resulta necesario aprobar en esta oportunidad, y sin perjuicio de elevar a consideración de la superioridad una vez obtenidos los resultados, el proyecto de servicio planificado y propuesto por la Dirección General de Tecnología denominado "Asistente virtual basado en Inteligencia Artificial (IA) para el Poder Judicial de la Nación" cuyo objetivo principal -en esta primera etapa- es proporcionar soporte y respuestas a consultas frecuentes de los usuarios del Portal de Gestión de Causas y otros sistemas asociados, basándose exclusivamente en una base de conocimiento gestionada por el Departamento de Capacitación y Gestión de Desarrollo de la Dirección General de Tecnología (Sistema RAG). La solución busca mejorar la experiencia del usuario, agilizar la



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

resolución de dudas comunes y optimizar la gestión de incidencias (SAUE).

7) Que este servicio, según expone el área propiciante, tiene como objetivo: i) proveer respuestas automáticas y precisas a consultas de usuarios basadas en la base de conocimiento aprobada; ii) facilitar el acceso a la información relevante para los usuarios del portal PJN; iii) reducir la carga de trabajo del personal de soporte mediante la automatización de respuestas a consultas frecuentes; iv) optimizar la creación y gestión inicial de tickets de soporte (SAUE) para consultas no resueltas automáticamente; v) proveer una interfaz de usuario amigable e integrada en el portal existente; vi) Generar información para la producción de estadísticas o respuestas a peticiones de los distintos estamentos (basado en el registro de interacciones).

8) Que la Dirección General de Tecnología, en el proyecto propuesto, ha definido las etapas y fases, así como los recursos logísticos, materiales y técnicos. En ese sentido, cabe destacar que —según indica el área propiciante— existe en el ámbito de este Consejo en general, y de dicha dirección en particular, recursos humanos técnicos con la capacidad y el conocimiento profesional para llevar adelante el proyecto en estas primeras etapas.

9) Que, además, se estima pertinente autorizar la aprobación de los tutoriales y/o documentos elaborados por el Departamento de Capacitación y Gestión de Desarrollo de la Dirección General de Tecnología, los que servirán de insumo para esta fase inicial del servicio.

10) Que, si bien no existe regulación específica, la implementación y uso de esta tecnología deberá respetar la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 y normas concordantes.

11) Que, conforme lo previsto en el inciso e) del artículo 18 de la ley 24.937, esta Administración General tiene a su cargo

✓

la función de "e) Llevar el registro de estadística e informática judicial".

12) Que las erogaciones que demande la implementación de este sistema deberán ser tramitadas conforme la normativa de aplicación, a través de las áreas técnicas con competencia en la materia.

13) Que ha tomado intervención la Dirección General de Seguridad Informática señalando que "...no observa impedimentos técnicos en lo que respecta a ciberseguridad para la aprobación del proyecto, siempre que se contemplen y mantengan los recaudos... indicados, y se garantice la participación de esa Dirección en las etapas críticas del desarrollo, pruebas e implementación". Los recaudos y recomendaciones técnicas aludidas se vinculan con la autenticación y gestión de identidades; tratamiento de datos personales; interacción con servicios externos (OpenAI); infraestructura y seguridad operativa; auditoría y trazabilidad; fases futuras y soberanía tecnológica; gestión de vulnerabilidades y ciclo de vida.

Dicha oficina técnica sugirió "...dejar expresa constancia de estas condiciones en el marco de la aprobación formal del proyecto, a fin de asegurar una ejecución segura, auditada y alineada con las políticas institucionales en materia de seguridad informática".

14) Que ha tomado intervención la Secretaría de Asuntos Jurídicos a fs. 173/179.

Por ello,

**EL SR. ADMINISTRADOR GENERAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar el proyecto de servicio denominado "Implementación del Asistente Virtual para el Poder Judicial de la Nación" y que será identificado como Proyecto IA-1-25, cuya presentación, especificaciones técnicas y glosario de términos, obran como Anexo I.



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

ARTÍCULO 2°: Designar al titular de la Dirección General de Tecnología como autoridad de coordinación, planificación, desarrollo y ejecución del proyecto, sin perjuicio de contar la intervención de las demás áreas competentes.

Dicha autoridad debe proponer los ajustes que resulten menester para alcanzar el objetivo y presentar reportes periódicos de avances de las fases del proyecto, los que, a través de esta Administración General, serán puestos a consideración de los/as consejeros/as.

ARTÍCULO 3°: Autorizar al titular de la Dirección General de Tecnología a aprobar los tutoriales elaborados por el Departamento de Capacitación y Gestión de Desarrollo de la Dirección General de Tecnología de esta Administración General del Poder Judicial de la Nación.

ARTÍCULO 4°: Aprobar los "Términos y Condiciones de Uso y Política de Privacidad del Asistente Virtual del Poder Judicial de la Nación" que deberán aceptar los/as usuarios/as en forma previa a la utilización de dicho servicio, que como Anexo II forman parte de la presente resolución.

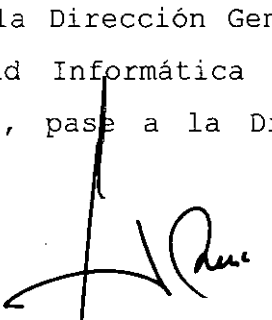
La Dirección General de Tecnología debe dejar expresa mención visible a los usuarios del carácter de "prueba" del servicio, hasta tanto se apruebe la versión definitiva.

ARTÍCULO 5°: Encomendar a la Dirección de Seguridad Informática a verificar la observancia de los recaudos y las recomendaciones técnicas pertinentes con el fin de asegurar la ejecución del servicio de forma segura, auditada y alineada con las políticas institucionales en materia de seguridad informática, conforme lo expresado en el considerando 11 de esta medida.

ARTÍCULO 6°: Instruir a la Subdirección de Contrataciones y a la Dirección General de Tecnología a tramitar, previa intervención de la División de Programación Presupuestaria de esta Administración General, mediante el encuadre y la normativa de aplicación pertinente, la contratación de los recursos asociados a la implementación del servicio aprobado por el artículo 1° de la presente resolución.

ARTÍCULO 7°: Dejar sentado que el proyecto que se aprueba por la presente será desarrollado con los recursos humanos técnicos existentes y no implica erogaciones extraordinarias.

ARTÍCULO 8°: Regístrese y publíquese. Comuníquese a la Presidencia, a la Comisión de Administración y Financiera, al Comité de Innovación y Modernización, a la Dirección General de Tecnología, a la Dirección de Seguridad Informática y a la Subdirección de Contrataciones. Cumplido, pase a la Dirección General de Tecnología para su ejecución.



C.P. ALEXIS M. VARADY
Administrador General
Poder Judicial de la Nación



ANEXO I Resolución N° 1486/2025

Consejo de la Magistratura de la Nación

Dirección General de Tecnología

**PROYECTO: IMPLEMENTACIÓN DEL ASISTENTE VIRTUAL
PARA EL PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN**

I. MARCO GENERAL DEL PROYECTO

1. Contexto General

El proyecto de implementación del Asistente Virtual se inserta en el marco impulsado por el Consejo de la Magistratura, a través de la Dirección General de Tecnología, para integrar soluciones de inteligencia artificial (IA) y modelos de lenguaje de gran escala en los procesos del Poder Judicial de la Nación¹. Esta iniciativa busca optimizar las operaciones internas y mejorar la experiencia de los usuarios mediante la implementación de herramientas tecnológicas innovadoras.

2. Resumen Ejecutivo

Este proyecto tiene como objetivo la implementación de un Asistente Virtual en el Portal de Gestión de Causas del Poder Judicial de la Nación (PJN), con inteligencia artificial (IA). Durante la Fase 1, su función será brindar respuestas automáticas a las consultas más frecuentes de los usuarios externos —es decir, aquellos operadores habilitados que acceden al portal mediante el Sistema de Autenticación Unificado (SAU)—, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia general del servicio. La herramienta estará basada exclusivamente en información oficial provista por el Departamento de Capacitación y, en los casos que no pueda resolver, derivará automáticamente las consultas al Sistema de Atención al Usuario Externo (SAUE), para su tratamiento por parte de operadores humanos.

El proyecto utilizará inteligencia artificial porque permite la comunicación en lenguaje natural, con mayor rapidez y precisión que los sistemas tradicionales de asistencia. A través de un modelo de lenguaje de gran escala (LLM) combinado con una base de conocimiento validada (mediante la técnica RAG), el asistente podrá interpretar preguntas diversas, adaptarse a las formulaciones propias de cada usuario y ofrecer una respuesta contextualizada. Esta solución

¹ Para facilitar la comprensión del presente documento, se incluye un glosario de términos al final, donde se explican abreviaturas y conceptos técnicos mencionados a lo largo del texto.



reduce la carga operativa del soporte técnico y mejora la experiencia del usuario externo. Además de su valor operativo inmediato, el proyecto representa un hito estratégico en la modernización tecnológica del Poder Judicial de la Nación.

La implementación de esta solución implica el despliegue de microservicios especializados, la integración de sistemas mediante APIs institucionales, y el desarrollo de componentes reutilizables que podrán ser aprovechados en futuros proyectos basados en inteligencia artificial. En este sentido, el asistente virtual no solo resuelve una necesidad actual, sino que establece una infraestructura escalable y un marco técnico que facilitará el abordaje de soluciones más complejas en próximas fases.

3. Etapas o fases

La **primera fase** estará orientada exclusivamente a los usuarios externos. Esta fase inicial incluirá funcionalidades básicas como la resolución de dudas recurrentes y la generación automática de tickets de soporte.

En una **segunda fase**, se abordará la experiencia de usuarios internos del Poder Judicial, con ampliaciones funcionales y capacidades administrativas adicionales².

4. Recursos Humanos

El desarrollo del proyecto estará a cargo de la Dirección General de Tecnología, con la asistencia de la Dirección General de Seguridad Informática y diversas áreas dentro del Consejo de la Magistratura, así como de los equipos encargados de soporte y administración de la plataforma.

Esta coordinación permitirá asegurar una implementación eficiente y fluida del Asistente Virtual, integrando los conocimientos y recursos de cada área.

5. Equipamiento y hardware

² En la Fase 1, el Asistente Virtual se orientará exclusivamente a usuarios externos, con un enfoque en resolver dudas recurrentes y generar automáticamente tickets de soporte. Para garantizar una transición fluida hacia la Fase 2, será fundamental realizar una **evaluación exhaustiva** de las pruebas de desempeño y la **satisfacción de los usuarios externos** antes de la ampliación de funcionalidades. En la Fase 2, se contempla la integración de funcionalidades adicionales para los usuarios internos del Poder Judicial, lo que incluirá eventualmente capacidades administrativas avanzadas y una posible expansión a otras plataformas o sistemas. Esta fase podría incorporar **interacciones más complejas** y una mejora continua de la inteligencia del asistente, con el objetivo de ofrecer una solución más robusta y adaptada a las necesidades de los usuarios internos.



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

A fin de llevar adelante el proyecto, en la primera fase, se utilizará el equipamiento de computadoras existentes en la Dirección General de Tecnología, así como las conexiones a internet y demás servicios.

En cuanto al servidor, se utilizará una máquina virtual con 64 núcleos, 1TB de almacenamiento en disco, 124gb de memoria RAM y sistema operativo S.O. Rocky Linux 9 (Centos 9).

A fin de escalar el proyecto, según se avance en el cronograma, se contempla que será necesario adquirir el siguiente equipamiento:

DESCRIPCIÓN	COSTO APROXIMADO	JUSTIFICACIÓN	ETAPA DEL PROYECTO EN EL QUE SE NECESITA
Servidor con GPUs dedicada	A definir	Requerido para ejecutar modelos de lenguaje local en fases futuras, garantizando soberanía de datos y autonomía tecnológica y disminuyendo costos	Fase 2
Storage dedicado + sistema de backup	A definir	Necesario para asegurar persistencia de logs, trazabilidad de interacciones y cumplimiento de políticas de conservación de datos institucionales	Fase 2
Consola de monitoreo de rendimiento	A definir	Permitirá evaluar métricas técnicas clave (tiempos de respuesta, caídas) para asegurar la calidad del servicio	Fase 2

5. Costos Asociados

La implementación del Asistente Virtual se llevará a cabo utilizando los recursos y la infraestructura estándar de servidores asignados por la Dirección General de Tecnología. En este proyecto, el procesamiento del modelo de lenguaje se realizará a través de la API oficial



de OpenAI, utilizando el modelo GPT-4.1-nano. Se estima un volumen aproximado de 100 conversaciones diarias, con un consumo medio de 926 tokens de entrada y 185 tokens de salida por interacción. Esto representa un costo operativo de **USD 0.1667 por conversación**, alcanzando un presupuesto mensual proyectado de **USD 500**. Los costos asociados podrán ser ajustados en función de la evolución del proyecto, ponderando los recursos necesarios en cada fase para optimizar el presupuesto y garantizar la sostenibilidad y calidad del servicio de la plataforma a largo plazo.

Dichos ajustes no serán automáticos, sino que deberán contemplarse y justificarse en las proyecciones presupuestarias correspondientes a cada nuevo período.

A fin de escalar en el proyecto, se estima

Recursos Humanos	Inicialmente, 650 horas de trabajo por mes. Ítem a definir conforme avance.
Hardware	- Servidores con GPUs dedicadas. Ítem a definir conforme avance. - Storage. Ítem a definir conforme avance.
Otros gastos	Uso de la plataforma openai para proyecto SAUE. Ítem a definir conforme avance.

8. Cronograma

A continuación se expone un cronograma tentativo, sujeto a diversas contingencias sobre las que se tendrá precisiones una vez que se avance en el proyecto.

El cronograma es solo referencial y se encuentra sujeto a cambios y ajustes conforme el desarrollo de las etapas.

FASE 1		
Etapas	Descripción	Días
1. Curación de contenidos	Revisión, validación y estructuración de la base de conocimiento por parte del Departamento de Capacitación y pruebas de incrustaciones	10 días



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

USO OFICIAL

2. Desarrollo técnico inicial	Implementación de los frontend, lógica de flujos, integración con el portal, SAU, SAUE y Guía Judicial, gestión de sesiones y estructura de logs	35 días
3. Integración y pruebas internas	Pruebas funcionales y de carga, simulaciones con ejemplos reales, validación de generación de SAUEs y comportamientos esperados	30 días
4. Ajustes y mejoras	Correcciones derivadas de las pruebas, afinamiento de respuestas, mejoras en experiencia de usuario	10 días
5. Capacitación a administradores	Formación en el uso de la herramienta de contenido, revisión de flujos conversacionales y control de calidad	5 días
6. Implementación Beta	Puesta en línea para grupo acotado de usuarios externos con monitoreo activo y retroalimentación	a partir del 29 de agosto
7. Evaluación y validación final	Análisis del funcionamiento, calidad de respuestas, volumen de tickets y ajuste final previo a ampliación	5 días

Tal como se menciona, se estipula que el asistente virtual estará disponible en una versión “beta”, con una estrategia de habilitación progresiva. La activación se realizará mediante la asignación semanal de permisos a grupos de usuarios, lo que permitirá escalar el uso de forma controlada y monitorear su desempeño. Durante los primeros dos meses, se otorgarán permisos de acceso cada semana a un grupo de hasta 1.000 usuarios, priorizando perfiles representativos. Este enfoque facilitará la retroalimentación continua y permitirá ajustar tanto



los contenidos como los flujos conversacionales en función de la experiencia real de los usuarios.

Se sugiere que el acceso a dicho servicio será previa aceptación de “términos y condiciones”, en tanto se trata de un entorno de prueba de proyecto que aún no estará finalizado.

II. DESCRIPCIÓN DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PJN

1. *Función Principal*

El Asistente Virtual del PJN es una herramienta conversacional integrada en el portal de gestión de causas, destinada a brindar respuestas automáticas a las consultas operativas más comunes de los usuarios externos. Busca agilizar la atención, reducir la carga del soporte técnico y ofrecer una experiencia más ágil y eficiente..

2. *Alcance Temático*

Su alcance está limitado a temáticas frecuentes del uso del portal, como la consulta de expedientes, notificaciones electrónicas, inscripción como perito, y la localización de escritos. Todas las respuestas se basan en información validada y oficial.

3. *Fuente de Información y Límite Operativo*

El asistente opera exclusivamente con la base de conocimiento oficial provista por el Departamento de Capacitación. No realiza búsquedas externas ni genera contenido propio. Cuando una consulta excede su alcance, genera automáticamente un ticket SAUE y lo deriva al área correspondiente.

4. *Atención y Derivación*

En los casos no resueltos, el asistente recopila información básica del usuario (nombre, CUIT, correo electrónico, etc.) y, si es necesario, solicita datos adicionales. Luego, crea un ticket y comunica al usuario el número asignado para seguimiento.

5. *Interfaz de Uso*

La herramienta se presenta como una ventana flotante, estilo burbuja de chat, ubicada en la parte inferior derecha del portal. Al activarla, permite ingresar consultas y ofrece respuestas si se encuentran dentro del alcance de su base de conocimiento.



6. Beneficios

La incorporación del Asistente Virtual permite optimizar los recursos humanos del soporte técnico, acelerar la atención de dudas frecuentes y mejorar la experiencia del usuario externo. Además, genera un registro ordenado de interacciones que puede utilizarse con fines estadísticos y de mejora continua.

7. Implementación Inicial

La Fase 1 se podría implementar a fines de agosto de 2025 o antes, dirigida exclusivamente a usuarios externos. Incluirá funciones esenciales como responder preguntas frecuentes y gestionar derivaciones automatizadas al sistema SAUE.

La Fase 2, estará centrada en usuarios internos del PJN.

III. ESPECIFICACIÓN FUNCIONAL

1. Alcance de la Fase 1

Esta especificación funcional define los lineamientos para la implementación de la primera fase del Asistente Virtual del PJN, centrada en la atención a usuarios externos del portal de gestión de causas. La herramienta se desarrollará bajo metodologías ágiles y en fases sucesivas. Esta primera entrega contempla funcionalidades esenciales para su uso inicial, mientras que funcionalidades ampliadas y el soporte a usuarios internos serán abordadas en la Fase 2.

2. Objetivos del Sistema

- Proveer respuestas automáticas y precisas a consultas frecuentes de usuarios externos, basadas en una base de conocimiento validada.
- Facilitar el acceso rápido a información operativa del portal.
- Reducir la carga de trabajo del soporte técnico mediante automatización.
- Generar y gestionar tickets SAUE cuando la consulta no pueda ser resuelta automáticamente.
- Brindar una interfaz integrada y amigable.
- Registrar interacciones útiles para estadísticas y mejoras del sistema.



3. Tipos de Usuarios

Esta fase está dirigida a usuarios externos autenticados en el portal mediante SAU: abogados, peritos, fiscales, defensores, representantes de organismos, partes y otros operadores habilitados. Además, contempla usuarios administradores encargados de gestionar la base de conocimiento y supervisar interacciones no resueltas.

Los procedimientos particulares no serán resueltos por el asistente y deberán canalizarse por el sistema SAUE, ya que cada expediente o módulo puede requerir validaciones específicas.

4. Requisitos Funcionales

- **Interfaz:** Ventana flotante accesible desde la pantalla principal del portal, con campo para ingresar preguntas en lenguaje natural (español).
- **Inicio de Uso:** Aceptación de términos y condiciones la primera vez que se accede desde un dispositivo.
- **Base de Conocimiento:** Solo responderá sobre temas validados y registrados oficialmente. No responderá consultas ajenas al sistema ni especulativas.
- **Identificación del Usuario:** Integración con SAU para recuperar nombre, CUIT/CUIL y otros datos.
- **Flujos de conversación:**
 - **Flujo A:** Interacciones sociales sin contenido operativo ni generación de SAUE.
 - **Flujo B:** Consulta resuelta con una respuesta válida, se registra y se genera un SAUE “pre-finalizado”.
 - **Flujo C:** Consulta sin respuesta, se recopila información adicional y se genera un SAUE estándar.

Cada interacción no social se registrará con los siguientes datos: identificación del usuario, fecha y hora, contenido de la consulta, respuesta ofrecida, grado de satisfacción y número de ticket generado.

- **Canales de contacto:** Toda respuesta incluirá la información básica de contacto para otras vías de atención.



5. Requisitos No Funcionales

- **Usabilidad:** La interfaz debe ser clara, comprensible y de fácil acceso para todos los usuarios.
- **Rendimiento:** Tiempo de respuesta rápido y capacidad de escalabilidad ante alta demanda.
- **Seguridad:** Cumplimiento con normas de privacidad y seguridad en la gestión de datos, especialmente al integrarse con SAU.
- **Accesibilidad:** Cumplimiento con los estándares definidos por el PJN.
- **Mantenibilidad:** Capacidad de actualización fácil de la base de conocimiento y de los componentes del sistema.

6. Integraciones Requeridas

- **SAU:** Para la autenticación e identificación del usuario.
- **SAUE:** Para la generación, seguimiento y cierre de tickets de soporte.
- **Portal PJN:** Para la inserción del asistente y su correcto funcionamiento en el entorno web.
- **Guía Judicial:** Para la búsqueda de información de las dependencias y sus integrantes

7. Consideraciones Adicionales

El sistema debe contemplar una demanda promedio de hasta 60 tickets diarios y escenarios pico de más de 200. El correcto funcionamiento del asistente estará condicionado a la calidad y actualización continua de la base de conocimiento. Es imprescindible una articulación fluida con los equipos responsables del contenido y soporte técnico.

8. Preguntas Guía para Evaluación

Se utilizarán ejemplos representativos para evaluar la efectividad del asistente en términos de comprensión, contexto y pertinencia:

- ¿Puedo enviar un Deox a una entidad financiera no registrada como Organismo?
- Quiero hacer una notificación electrónica y el expediente no aparece.
- ¿Cómo consulto una causa por internet?
- Subí un escrito a una causa y ahora no lo encuentro.



IV. IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PJN

La implementación del Asistente Virtual del PJN contempla una arquitectura basada en inteligencia artificial conversacional, orientada a responder automáticamente las consultas más frecuentes de los usuarios del portal de gestión de causas. El desarrollo se llevará a cabo en dos fases:

- **Fase 1 (Usuarios Externos):** Dirigida a abogados, peritos, representantes de organismos, partes y demás operadores registrados, esta etapa contempla la puesta en marcha de una versión inicial con funciones esenciales: atención de dudas operativas comunes, generación automática de tickets SAUE cuando no se pueda resolver una consulta, e integración con los sistemas SAU y SAUE para identificación y derivación.
- **Fase 2 (Usuarios Internos):** Prevista para etapas posteriores, esta ampliación abordará funcionalidades específicas para personal del PJN, incluyendo herramientas administrativas, acceso a datos internos y capacidades extendidas de gestión y supervisión.

1. Diseño Tecnológico y Operativo

El Asistente Virtual utilizará modelos de lenguaje generativos bajo el enfoque de Retrieval-Augmented Generation (RAG). Durante la Fase 1, se empleará el modelo GPT-4.1-nano de OpenAI, accedido a través de su API oficial, lo que permite garantizar tiempos de respuesta óptimos, alta precisión y flexibilidad técnica sin requerir infraestructura local especializada. Esta decisión estratégica responde a la necesidad de contar con una solución escalable en plazos breves, sin comprometer la seguridad ni la trazabilidad de la información, ya que el sistema operará exclusivamente con contenidos validados y públicos. En fases posteriores se evaluará la implementación de modelos locales, con el objetivo de fortalecer la soberanía de datos y consolidar una infraestructura propia de inteligencia artificial dentro del Poder Judicial.

La integración se realizará mediante APIs con los sistemas SAU (para autenticación e identificación), SAUE (para generación y seguimiento de tickets de soporte) y el portal web del PJN (para su visualización como burbuja de chat flotante).

El procesamiento de datos y las interacciones serán registrados y auditables, incluyendo fecha, hora, identificación del usuario, tipo de consulta, respuesta ofrecida, y número de ticket



generado si correspondiera. Estas interacciones alimentarán procesos estadísticos y de mejora continua del sistema.

2. Infraestructura y Seguridad

La solución técnica requiere infraestructura robusta, capaz de soportar procesamiento en tiempo real y escalabilidad en contextos de alta demanda. Se estima una demanda promedio de 60 tickets diarios, con picos superiores a los 200. La seguridad y privacidad de los datos estarán garantizadas conforme a las políticas del PJN, con almacenamiento y operación exclusivamente dentro de su red interna.

3. Condiciones de Éxito y Recomendaciones

El éxito del proyecto estará garantizado mediante el cumplimiento de los siguientes factores:

- La base de conocimiento proporcionada por el Departamento de Capacitación será de alta calidad, actualizada y con una cobertura temática completa, asegurando que el asistente virtual brinde respuestas precisas y relevantes.
- La integración entre los sistemas SAU, SAUE y el asistente virtual se realizará de manera eficiente, garantizando que los procesos fluyan de forma continua y sin interrupciones.
- Se ejecutará un plan de pruebas exhaustivo que incluirá pruebas funcionales y de carga, validando que el sistema pueda soportar el volumen de usuarios y consultas esperados sin afectar el rendimiento.
- El personal administrador del sistema recibirá una capacitación adecuada y detallada para garantizar el manejo efectivo del sistema y la resolución de posibles incidencias.

Se establecerá un proceso de curación y mantenimiento continuo de contenidos, asegurando que la base de conocimiento se mantenga actualizada y pertinente. Además, se implementará un monitoreo activo del rendimiento técnico, permitiendo ajustar la infraestructura según la evolución de la demanda y asegurando la disponibilidad y eficiencia del sistema a largo plazo.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Fases: Etapas de un proyecto que agrupan actividades relacionadas en torno a un objetivo intermedio. Permiten organizar el trabajo en bloques manejables y facilitar la gestión de riesgos.

Retrieval-Augmented Generation (RAG): Técnica que combina modelos de lenguaje generativos (LLMs) con sistemas de recuperación de información. Permite que las respuestas generadas se basen en documentos o bases de conocimiento específicas, mejorando precisión y control.

LLM (Modelo de Lenguaje Grande): Algoritmo de inteligencia artificial entrenado para procesar y generar lenguaje natural. Puede responder preguntas, redactar textos o resumir información.

Soberanía de Datos: Principio que garantiza que los datos generados, procesados o almacenados en el marco del proyecto permanezcan bajo control exclusivo del Poder Judicial, sin exposición a terceros o servicios externos.

Base de Conocimiento: Conjunto estructurado de documentos, normativas, guías y procedimientos que alimentan al asistente virtual. Su calidad y actualización son fundamentales para brindar respuestas precisas.

SAU (Sistema de Autenticación Unificado): Sistema institucional encargado de autenticar y gestionar las credenciales de los usuarios que interactúan con los servicios del PJN.

SAUE (Sistema de Atención al Usuario Externo): Plataforma de gestión de consultas e incidencias de usuarios externos. Recibe los casos que el asistente virtual no puede resolver automáticamente.

PoC (Prueba de Concepto): Ensayo limitado en alcance y duración, diseñado para validar la viabilidad técnica de un componente o integración antes de su implementación definitiva.

Curación de Datos: Proceso continuo de revisión, validación y mejora de los datos utilizados por el sistema, asegurando su calidad, relevancia y adecuación a los objetivos del proyecto.

Escalabilidad: Capacidad del sistema para adaptarse al crecimiento en la cantidad de usuarios, consultas o requerimientos sin degradar su rendimiento ni estabilidad.

Capacidad Computacional: Recursos de hardware (CPU, GPU, memoria, almacenamiento) necesarios para ejecutar el modelo de IA y soportar las cargas operativas previstas.



Asistente Virtual: Herramienta basada en inteligencia artificial conversacional, diseñada para responder de manera automática las consultas frecuentes de los usuarios del Portal de Gestión de Causas del PJN.

Consulta Frecuente: Pregunta o requerimiento habitual de los usuarios que se repite regularmente y que puede ser resuelta de forma automatizada.

Dirección General de Tecnología: Área del Consejo de la Magistratura responsable de la implementación, supervisión y soporte técnico de las soluciones informáticas en el PJN.

Flujo de Conversación: Secuencia de interacción entre el usuario y el Asistente Virtual. Se clasifican como:

- **Flujo A:** Interacciones sociales o sin contenido operativo.
- **Flujo B:** Consultas resueltas automáticamente con generación de ticket SAUE pre-finalizado.
- **Flujo C:** Consultas no resueltas, derivadas a un operador mediante la generación de ticket SAUE.

Interfaz Conversacional: Ventana flotante o burbuja de chat integrada en el portal web del PJN, mediante la cual los usuarios pueden interactuar con el Asistente Virtual.

Inteligencia Artificial (IA): Tecnología que permite simular procesos de razonamiento humano en máquinas para resolver problemas y responder consultas de manera autónoma.

Modelo de Lenguaje de Gran Escala (LLM): Algoritmo de procesamiento de lenguaje natural capaz de comprender y generar texto en lenguaje humano, aplicado en el Asistente Virtual para interpretar preguntas de los usuarios.

Ticket: Registro formal de una consulta no resuelta por el Asistente Virtual, que se deriva al equipo de soporte a través del sistema SAUE para su seguimiento y resolución.

Usuario Externo: Persona que accede al Portal de Gestión de Causas sin pertenecer al personal interno del Poder Judicial de la Nación (PJN), tales como abogados, peritos, representantes de organismos, partes, y otros operadores habilitados, autenticados mediante el Sistema de Autenticación Unificado (SAU).

Usuario Administrador: Persona designada para supervisar la operación del Asistente Virtual, actualizar la base de conocimiento y gestionar la calidad de las respuestas y derivaciones.



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

Pre-finalizado: Estado de un ticket SAUE generado automáticamente por una consulta resuelta satisfactoriamente, que se guarda con fines estadísticos sin requerir intervención posterior del soporte.

Términos y Condiciones: Declaración legal que debe ser aceptada por el usuario para comenzar a utilizar el Asistente Virtual, estableciendo las reglas de uso y limitaciones del servicio.

Experiencia del Usuario (UX): Calidad de la interacción del usuario con el Asistente Virtual, evaluada por factores como claridad, rapidez, precisión y accesibilidad.

USO OFICIAL

Firmado digitalmente por:
RONDINELLA Walter Hernan
Fecha y hora: 20.05.2025 19:45:43



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

ANEXO II Resolución N° 1486/2025.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

1. Alcance:

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y la Política de Privacidad (en adelante "Términos y Condiciones") son aplicables al Asistente Virtual del Poder Judicial de la Nación (en adelante, "el Asistente"). Al acceder al Asistente e interactuar con él, usted reconoce haber leído, entendido y manifiesta su consentimiento libre, expreso e informado respecto de los presentes Términos y Condiciones con el Poder Judicial de la Nación (en adelante, "P.J.N.") con relación al uso del Asistente, incluyendo el tratamiento de sus datos personales con motivo del uso del Asistente.

2. Objetivo del Asistente:

El Asistente ha sido puesto a disposición exclusiva de los usuarios externos autenticados mediante el Sistema de Autenticación Unificado (S.A.U.) (en adelante, "el Usuario") con acceso al portal de gestión de expedientes web, para brindar orientación inicial y/o preliminar y respuestas automáticas a consultas frecuentes vinculadas al Portal de Gestión de Causas y sus sistemas asociados. La información proporcionada por el Asistente no tiene valor vinculante ni genera derechos ni obligaciones para el P.J.N.

3. Tipo de datos personales solicitados en el uso del Asistente:

El Asistente le requerirá al Usuario datos identificatorios y de contacto básicos, como su nombre y apellido, número de teléfono, correo electrónico, C.U.I.T. (la "Información Personal"). Asimismo, el Asistente podrá requerir otros datos adicionales necesarios para llevar a cabo las interacciones respectivas.

El tratamiento de la Información Personal se realiza conforme lo establecido en la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales, en particular sus artículos 5 y 6, y será utilizado exclusivamente para las finalidades informadas al Usuario en el marco del uso del Asistente.

4. Derechos del usuario:

De acuerdo a las normas vigentes, usted tiene diversos derechos, entre los que se destacan:

1. Derecho a solicitar y obtener información sobre su Información Personal recolectada;
2. Derecho a solicitar la rectificación o actualización de su Información Personal;
3. Derecho a solicitar la supresión de su Información Personal de nuestras bases de datos.

El Usuario conoce que, previa acreditación de su identidad, puede solicitar al P.J.N. en cualquier momento la supresión del dato personal, acceso a ellos y rectificación de dato erróneo u otros derechos sobre datos según normativa vigente.



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

La Información Personal sólo podrá ser difundida a otras personas cuando exista previa autorización expresa por parte del Usuario o cuando exista una ley u orden gubernamental o judicial firme que obligue al P.J.N. a brindar la Información Personal o cuando se configure otros de los supuestos previstos en el artículo 5° de la ley 25.326.

El Usuario conoce tener la facultad para ejercer el derecho de acceso a los datos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que acredite un interés legítimo al efecto, conforme lo establecido en el artículo 14, inc. 3 de la Ley N° 25.326, comunicándose al correo electrónico: dgt.direccion-general@pjn.gov.ar.

5. Responsabilidad del usuario:

El Usuario es responsable de la información y/o datos que ingrese en el servicio, con lo cual el P.J.N. no se responsabiliza por la información que envíe al número de teléfono y/o dirección de correo electrónico que haya sido proporcionado por el propio usuario, siendo ello responsabilidad exclusiva del mismo.

Toda consulta realizada por el usuario a través del Asistente se presumirá hecha por el usuario bajo su total responsabilidad. Los usuarios se obligan a: a) utilizar el Asistente únicamente para fines lícitos, en forma diligente y correcta. El uso correcto implica la buena fe y el uso racional del Asistente; b) no vulnerar derechos de terceros y c) no utilizar aplicativos o programas que puedan dañar al Asistente.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones, dará lugar a las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes. El P.J.N., sus funcionarios y/o empleados, no serán responsables en forma alguna de las consecuencias que, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o prohibiciones mencionadas en los presentes Términos y Condiciones, se puedan generar.

El usuario asume la responsabilidad por permitir el acceso a terceros a su cuenta de usuario externo autenticado mediante el Sistema de Autenticación Unificado (SAU) liberando al P.J.N. de toda responsabilidad por el mal uso.

El Usuario reconoce y acepta que, en la medida permitida por las disposiciones legales aplicables, el P.J.N. no garantiza la disponibilidad, confiabilidad, precisión, actualidad o seguridad del Asistente. El P.J.N. no será responsable si este Asistente proporciona información incompleta, inexacta, desactualizada o incorrecta, o si, por cualquier motivo, no está disponible.

El Asistente opera sobre una base de datos debidamente validada y de acceso público, compuesta por manuales, instructivos y preguntas frecuentes autorizadas por la Dirección General de Tecnología de la Oficina de Administración y Financiera del Consejo de la Magistratura de la Nación.

El Asistente no brinda asesoramiento jurídico ni otro tipo de asesoramiento profesional, ni información personalizada sobre expedientes, causas específicas ni actuaciones judiciales,



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

ni reemplaza canales formales de contacto, presentaciones judiciales ni constituye vía oficial de notificación. Para trámites formales, el usuario deberá utilizar los medios correspondientes.

6. Disponibilidad del servicio:

El usuario declara conocer y aceptar que los servicios que se brindan a través de internet, se encuentran sujetos a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones propias de internet, así como otros factores externos al P.J.N., por lo que libera al mismo de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de dicho suceso.

En tal sentido, el P.J.N. no garantiza la continuidad del funcionamiento y/o acceso al servicio ni será responsable por los daños y perjuicios que puedan derivarse de (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad al servicio, ya sea por fallas del P.J.N. o ajenas; (ii) la interrupción en el funcionamiento del servicio o fallos informáticos, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en los centros de datos, en el sistema de internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas o no al control del P.J.N.

7. Política de Privacidad del Asistente:

El Asistente cumple con las políticas institucionales de privacidad, acceso restringido y seguridad de la información del Poder Judicial de la Nación (P.J.N.).

Toda la infraestructura tecnológica utilizada se encuentra alojada y protegida dentro del entorno de la Dirección General de Seguridad Informática (DGSi), que implementa medidas avanzadas de seguridad, tales como firewalls perimetrales, firewalls internos para servidores y firewalls de aplicación web. Estas herramientas garantizan, entre otras funciones, el cifrado de la aplicación y la protección frente a accesos no autorizados.

El acceso con permisos de administración está limitado exclusivamente a usuarios previamente autorizados, cuyos ingresos se encuentran restringidos a direcciones IP registradas y protegidos mediante el cifrado de credenciales sensibles, incluidas aquellas que otorgan control total sobre el sistema.

No se almacenan datos biométricos ni se realiza un análisis adicional sobre la identidad del Usuario más allá de lo provisto por el Sistema de Autenticación Unificado (SAU).

7.1. Responsable del tratamiento:

El responsable del tratamiento es el P.J.N. (Dirección General de Tecnología, Oficina de Administración y Financiera, Consejo de la Magistratura de la Nación), con domicilio en Sarmiento 877, 9° piso, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dirección de correo electrónico de contacto del responsable de tratamiento: dgt.direccion-general@pjn.gov.ar.

7.2 Datos solicitados al Usuario:



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

El Usuario no está obligado a proporcionar la Información Personal solicitada por el Asistente. En caso de que usted no proporcione dicha Información Personal, podría limitar u obstaculizar el funcionamiento del servicio.

En ningún caso le serán requeridos al Usuario datos sensibles en su interacción con el Asistente. Conforme las normas vigentes, se consideran datos sensibles aquellos datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual. En caso de que el usuario brinde esos datos, el P.J.N. no será responsable de su tratamiento y los mismos serán eliminados. Además, se entenderá que el Usuario brindó esos datos bajo su exclusiva responsabilidad.

7.3 Objetivo de la utilización de Información Personal:

Toda la información ingresada por el usuario durante la interacción con el Asistente será registrada a los fines de su trazabilidad, análisis estadístico y, en caso de corresponder, derivación automatizada al sistema de atención al Usuario Externo (SAUE): Sistema Integral de Gestión y Administración de Consultas (S.I.G.A.C.).

Cada consulta no social (interacciones orientadas a tareas) será registrada junto con los datos básicos del usuario (según SAU), la fecha y hora, la pregunta ingresada, la respuesta brindada y el número de "ticket" generado, en caso de aplicar. Esta información será utilizada con fines de mejora del servicio y podrá ser derivada a operadores humanos en caso de requerir intervención.

7.4. Derivación de consultas:

Cuando el Asistente no pueda brindar una respuesta satisfactoria, se generará automáticamente una consulta en el SAUE. En estos casos, se informará al usuario el número de gestión correspondiente para su seguimiento.

7.5. Tiempo de conservación de la Información Personal:

La Información Personal se conservará durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recolectados. Una vez cumplida dicha finalidad, serán eliminados de la base de datos, excepto obligación legal de mantener los datos.

8. Protección de datos personales:

El Asistente cumple con las políticas institucionales de privacidad, acceso restringido y seguridad de la información del Poder Judicial de la Nación (P.J.N.). Toda la infraestructura tecnológica utilizada se encuentra alojada y protegida dentro del entorno de la Dirección General de Seguridad Informática (DGSI), que implementa medidas avanzadas de seguridad, tales como firewalls perimetrales, firewalls internos para servidores y firewalls de aplicación



CONSEJO DE LA MAGISTRATURA PODER JUDICIAL DE LA NACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL

web. Estas herramientas garantizan, entre otras funciones, el cifrado de la aplicación y la protección frente a accesos no autorizados.

El acceso con permisos de administración está limitado exclusivamente a usuarios previamente autorizados, cuyos ingresos se encuentran restringidos a direcciones IP registradas y protegidos mediante el cifrado de credenciales sensibles, incluidas aquellas que otorgan control total sobre el sistema. No se almacenan datos biométricos ni se realiza un análisis adicional sobre la identidad del Usuario más allá de lo provisto por el Sistema de Autenticación Unificado (SAU).

8.1 Ejercicio de los derechos relativos a la protección de datos personales del Usuario:

El Usuario podrá ejercitar sus derechos de rectificación, actualización y/o supresión de sus datos personales mediante presentación escrita, acompañada de fotocopia de su D.N.I. al domicilio del Poder Judicial de la Nación, anteriormente indicado, o bien a través del correo electrónico dgt.direccion-general@pjn.gov.ar.

Cuando el Usuario no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, tiene la potestad de efectuar un reclamo ante la autoridad competente.

9. Actualizaciones

El P.J.N. puede actualizar los Términos y Condiciones del Asistente en cualquier momento y cualquier cambio producirá efectos a partir de su publicación en el sitio web del P.J.N. El Usuario es responsable de revisar regularmente los Términos y Condiciones del Asistente para estar al tanto de dichas modificaciones. El uso del Asistente luego de una actualización de estos Términos y Condiciones del Asistente constituirá su aceptación de los Términos y Condiciones.

10. Derecho aplicable y jurisdicción:

Los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad aquí presentadas se rigen por las disposiciones de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, sus normas complementarias y normativa aplicable.

En caso de surgir cualquier controversia respecto de la interpretación o cumplimiento de la presente, el Usuario podrá efectuar el respectivo reclamo administrativo ante la autoridad competente. El PJN y el Usuario se someten a los Juzgados en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Firmado digitalmente por:
RONDINELLA Walter Hernan
Fecha y hora: 26.05.2025 16:39:12