

Facultad de  
**Ciencias Jurídicas  
y Sociales**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

## TRABAJO FINAL DE SEMINARIO

### *“JURIS: LA ASISTENTE VIRTUAL DE AUGUSTA”*

**Secretaría de Investigación Científica**

**Dirección de Seminarios**

**Seminario:** “Tecnología de la información y la comunicación: el rol de las Tics aplicadas al proceso civil.”

**2° Cuatrimestre 2023**

**Alumna:** Maricel Nerea Cena.

**Legajo:** 132887/3

**E-mail:** maricelnereacena@gmail.com

**Director:** Abog. Santos Alberto Córlica.

**Coordinadora:** Abog. María Cecilia Valeros.

**Expositores:** Abog. Fernanda Lorena Niell; Abog. Guillermina Belén Di Luca.

**Tutora del trabajo del cuerpo docente del seminario:** Ailin D’Arcangelo.

**Fecha de entrega:** 26/02/24

## **Resumen.**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo presentar una propuesta de mejora del sistema Augusta mediante la implementación de una asistente virtual en dicho sistema, que sirva para optimizar la labor diaria de los operadores jurídicos.

Augusta es un sistema de gestión integral en el cual se registran datos de los casos a partir de las demandas y luego se registran las partes, documentación anexa y toda aquella información que contribuya a la gestión del mismo. Al tratarse de un sistema nuevo, aún quedan funciones por mejorar y una de ellas sería tener una asistente virtual que ayude a recordar las funcionalidades del sistema y a disipar dudas que puedan surgir entre los operadores jurídicos a la hora de trabajar, de esta manera se maximiza el tiempo brindando una tutela judicial efectiva.

## **Palabras claves.**

Sistema Augusta, chatbot, informática jurídica, tecnología, gestión judicial integral.

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Augusta.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Evolución.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Principal problema del sistema actual.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Propuesta de mejora.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Antecedentes en nuestro país.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Pasos a seguir para la creación de la propuesta de mejora.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Conclusión.....</b>	<b>14</b>
<b>5. Bibliografía.....</b>	<b>15</b>

## **Introducción.**

En el contexto actual de transformación digital, la implementación de tecnología innovadora ha impactado significativamente diversos aspectos de nuestras vidas, y el ámbito judicial no es una excepción. La eficiencia y accesibilidad en la administración de la justicia son objetivos fundamentales para garantizar la igualdad y la diligencia en la resolución de conflictos. En este marco, la integración de tecnologías emergentes se presenta como una oportunidad para optimizar los procesos judiciales y mejorar la experiencia de los sujetos involucrados en el sistema legal.

Este trabajo de investigación se enfoca en explorar la viabilidad y beneficios de incorporar una asistente virtual o también denominado “chatbot”, llamada Juris, en el sistema Augusta. Un “chatbot” es un programa informático creado para interactuar con personas a través de conversaciones automatizadas, y su aplicación en Augusta podría agilizar la labor diaria de los empleados judiciales.

La incorporación de una asistente virtual en el sistema Augusta podría tener un gran impacto positivo en la eficiencia, mayor accesibilidad y efectividad de la tutela judicial debido a que servirá de soporte para proporcionar información, responder preguntas frecuentes, guiar sobre el funcionamiento del sistema en general o de tareas específicas, puesto que estos conocimientos son factibles de olvido o confusión.

Más adelante en este trabajo, se verán en detalle las posibles aplicaciones y desafíos asociados con la integración de un chatbot en el sistema, con el objetivo de proporcionar una visión integral sobre cómo esta tecnología puede contribuir a la modernización y mejora continua de la administración de justicia.

El objetivo es analizar cómo la implementación de esta tecnología puede contribuir a mayor actualización, renovación y mayor eficacia del sistema Augusta, manteniendo siempre el equilibrio necesario entre la innovación tecnológica y la garantía de los principios procesales que rigen el Poder Judicial.

## **1. Augusta.**

Augusta es un sistema de gestión integral multi-fuero y multi-instancia que fue desarrollado por el Departamento de Desarrollo Informático, que depende de la Subsecretaría de Tecnología Informática del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires, para asistir de forma integral en la gestión de las causas de los organismos jurisdiccionales de las diferentes instancias y fueros. Fue creado con la finalidad de dotar al Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, de una plataforma informática

única e integral, que permita homogeneizar la gestión administrativa diaria de las causas, ello con miras a brindar un mejor y más eficiente servicio de justicia.<sup>1</sup>

Tiene las características de ser de uso obligatorio en toda la provincia y de ser el inicio de la introducción gradual de las nuevas tecnologías en el proceso para brindar una tutela judicial eficiente, dado que facilita el acceso a la información y reduce el tiempo del proceso.

Administra los expedientes de los casos que tramitan ante los fueros Civil y Comercial, de Familia, Laboral, Contencioso Administrativo y de Paz, ya sea en única instancia o Tribunales Colegiados, primera instancia, Cámaras de Apelaciones y Suprema Corte.

Su funcionamiento se basa en registrar datos de los casos a partir de la interposición de la demanda y luego se registran todos los pasos procesales, las partes o personas intervinientes, la documentación anexa y demás información que contribuya a la gestión del sistema.

Además cuenta con una biblioteca de modelos genéricos con posibilidad de personalizarlos a criterio de cada organismo, también con la posibilidad de calcular plazos judiciales y agendar vencimientos.

## **1.2 Evolución.**

Con la implementación de Augusta se ha logrado avanzar en la informatización de la justicia y en la digitalización del proceso, brindando así una gran y estandarizada herramienta de trabajo a los operadores internos y externos del sistema judicial, mejorando la gestión diaria de expedientes, la recolección de datos de interés y la interacción remota con el proceso.

I. Algunas de sus principales funciones son:

- A. *Gestión de expedientes*: permite la gestión integral de expedientes judiciales de manera electrónica. Los expedientes se registran, tramitan y archivan en formato digital, lo que facilita su acceso y seguimiento por parte de los actores judiciales involucrados en el proceso.
- B. *Acceso remoto*: esta es una de las características fundamentales del sistema. Significa que los abogados, fiscales, defensores y demás partes involucradas pueden consultar el estado de los expedientes y presentar escritos desde cualquier lugar con conexión a internet, sin necesidad de desplazarse físicamente hasta el tribunal.

---

<sup>1</sup> ORDOÑEZ, Carlos J. (2017) "El sistema de gestión judicial bonaerense Augusta, su evolución e incidencia en la concepción clásica del expediente. Nuevos desafíos e interrogantes procesales."

- C. *Firma digital*: incluye herramientas para la firma digital de documentos, lo que garantiza la autenticidad y validez de los escritos presentados electrónicamente. Esta función agiliza los trámites judiciales al eliminar la necesidad de presentar documentos en papel firmados de forma manuscrita.
- D. *Notificaciones electrónicas*: realiza notificaciones electrónicas a las partes involucradas en los procesos judiciales, se envían de manera segura a través de la plataforma, informando sobre resoluciones judiciales, citaciones, audiencias, entre otras.
- E. *Seguridad y confidencialidad*: garantiza altos estándares de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información judicial ya que se implementan medidas de protección de datos y cifrado de comunicaciones para resguardar la integridad de la información y la privacidad de los usuarios.
- F. *Integración con otros sistemas*: se integra con otros sistemas y herramientas utilizadas en el ámbito judicial, lo que facilita la interoperabilidad y el intercambio de información entre distintas instancias del Poder Judicial, por ejemplo con la Mesa de Entradas Virtual (MEV).

II. Mediante constantes actualizaciones del sistema y diversos acuerdos y resoluciones, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (en adelante SCBA) fue sentando las bases necesarias para lograr una tutela judicial efectiva, dentro las cuales podemos mencionar las siguientes:

- A. La Res. 812/07 avaló la informatización de los libros de entrada de expedientes, sustituyendo el registro manual, en tanto no contraviene ninguna reglamentación ni norma vigente, resultando aplicable por igual para la totalidad de los libros que llevan los organismos jurisdiccionales, con excepción de aquellos que por sus características y requerimientos formales, deben mantenerse conforme lo regulado por el Acuerdo 2514.
- B. La Res. 3374/09 dispuso la integración de una “Comisión de Análisis y Revisión de Funcionalidades del Sistema Augusta”, para el estudio de la pertinencia de los requerimientos que realicen los órganos jurisdiccionales atinentes a funcionalidades o parámetros a ser agregados o modificados conforme surja del uso masivo del Sistema de Gestión propio.
- C. El Ac. 3540/11 aprobó el Reglamento para la notificación por medios electrónicos;
- D. La Res. 3864/11 extendió el uso de las comunicaciones por vía electrónica para la apertura de cuentas, pedidos de informe de saldos bancarios, libramiento de

- giros, órdenes de pago y toda otra comunicación que deban establecer con las diversas sucursales del Banco de la Provincia de Buenos Aires.
- E. La Res. 122/12 reemplaza los Libros de Audiencias de los Tribunales de Trabajo, por los registros que efectúa cada órgano jurisdiccional en el Sistema Augusta, y la consulta pública de los mismos desde la página web de la SCBA.
  - F. La Res. 3415/12 aprobó el Protocolo para Presentaciones Electrónicas.
  - G. La Res. 3209/13 oficializó el uso del sistema en los fueros Civil y Comercial, de Familia, Contencioso Administrativo, Laboral y de Paz de la "Jurisdicción Administración de Justicia". Estableciendo obligaciones de uso, carga y de procesamiento de datos, y la asistencia permanente de las dependencias judiciales por parte de las delegaciones de informática departamentales.
  - H. La Res. 2234/14 dejó establecido que el derecho a la información de litigantes y letrados en relación a las causas que tramitan por ante cualquiera de los órganos jurisdiccionales de la provincia de Buenos Aires queda efectivamente asegurado a través de la Mesa de Entradas Virtual (MEV), disponible en el sitio web del Tribunal.
  - I. El Ac. 3733/14 dispuso que las notificaciones, comunicaciones y presentaciones de cualquier índole que deban llevarse a cabo entre los órganos de la Jurisdicción Administración de Justicia, los letrados, los auxiliares de justicia, los entes públicos, provinciales y municipales, y del Estado Nacional, siempre que no requieran la remisión del expediente, se realizarán conforme las disposiciones del Acuerdo N° 3540 y Resolución N° 3415/12.
  - J. La Res 333/15 oficializó el uso del Sistema Augusta en los organismos de los fueros penal y de responsabilidad penal juvenil de todas las instancias con excepción de los Juzgados de Garantías y de los Juzgados de Garantías del Joven, haciendo extensivas a los mismos las disposiciones previstas en la Resolución N° 3209/13.
  - K. El Ac. 3845/17 aprobó el nuevo "Reglamento para la notificación por medios electrónicos", que se aplicará en forma obligatoria a todos los procesos en los que rija el régimen de notificaciones previsto en el Libro I, Título III, Capítulo VI del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia.

## **2. Principal problema del sistema actual.**

Como principal problema del sistema Augusta, se detecta que al momento de su incorporación obligatoria hubo una ausencia de orientación sobre el mismo. Esta carencia afectó tanto a jueces como a sus auxiliares. La ausencia de una formación

detallada obligó a los usuarios a buscar soluciones por cuenta propia, generando una dependencia significativa en el intercambio informal de conocimientos entre pares y la consulta de experiencias de otros usuarios.

Aunque se proporcionan algunos recursos, como videos tutoriales accesibles en la página oficial de la SCBA para tareas específicas, como la firma ágil, la disponibilidad de estos recursos es limitada para obtener una comprensión integral del sistema. Esta limitación se vuelve particularmente problemática para aquellas personas que, por primera vez, se enfrentan a un sistema judicial informático como Augusta y carecen de conocimientos previos.

Esta falta de acceso completo al funcionamiento del sistema, tiene consecuencias directas en el proceso judicial, siendo el principal impacto la prolongación involuntaria de los tiempos. La dificultad para comprender y gestionar eficazmente el sistema puede generar demoras en las actividades diarias de los auxiliares de justicia, afectando la eficiencia y la agilidad del proceso judicial en su conjunto.

### **3. Propuesta de mejora.**

La propuesta de mejora se enfoca en la implementación de un “chatbot” en Augusta. A pesar de su notable evolución, considero que se puede avanzar a un nivel superior mediante la incorporación de una asistente virtual que sirva de complemento para asistir en la gestión integral del sistema. Esta herramienta de soporte diario sería beneficiosa tanto para los jueces, como para sus auxiliares puesto que ayudaría a optimizar el tiempo de trabajo y consecuentemente del proceso, y el entendimiento de Augusta a medida que vaya teniendo actualizaciones y nuevas funcionalidades.

Un chatbot, asistente virtual o también llamado “bot conversacional” es un programa de software que simula tener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas, para comprender las preguntas que se le hacen y automatizar las respuestas utiliza inteligencia artificial (IA) y procesamiento del lenguaje natural (NLP)<sup>2</sup>.

En la actualidad, la tecnología de los asistentes virtuales se encuentra en todas partes, desde altavoces inteligentes hasta aplicaciones de mensajería, como por ejemplo Siri de Apple, Amazon Alexa o Google Assistant, con los cuales se puede interactuar con audio o mensajes de texto. Utilizan herramientas avanzadas de IA, tales como

---

<sup>2</sup> El procesamiento del lenguaje natural (NLP) hace referencia a la rama de la informática y más específicamente, a la rama de la inteligencia artificial o IA encargada de dar a los ordenadores la capacidad de comprender textos y palabras habladas de la misma manera que los seres humanos.



“machine learning”<sup>3</sup> (aprendizaje automático) y “deep learning”<sup>4</sup>, para generar una base de conocimiento más puntualizada de preguntas y respuestas que se basan en las interacciones de los usuarios, de esta manera es como el chatbot va acrecentando su capacidad de prever las necesidades del usuario con más precisión y responder correctamente.

### **3.1 Antecedentes en nuestro país.**

En el año 2017, el Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires (en adelante MPBA) inició un proceso de transformación tecnológica y, por ende, cultural en el ámbito judicial. Para ello, el Procurador General de la provincia de Buenos Aires, el Dr. Julio Conte-Grand, dispuso la creación del “Programa MPBA 2050” a través del dictado de la resolución PG N°353/18.

El principal propósito de este programa es optimizar el servicio de justicia y garantizar la tutela judicial efectiva. Para lograr con este cometido, coordina de manera transversal y centralizada todas las áreas del Ministerio Público, enfocándose en la gestión de recursos, planificación y obtención de resultados. El Equipo 2050, designado por el Procurador General como autoridad de aplicación del Programa, lidera este esfuerzo interdisciplinario para evaluar y centralizar propuestas de innovación, desempeñando un papel crucial en el proceso de modernización del organismo. Este proyecto estratégico se enfoca en la innovación continua y la mejora institucional a través de la implementación de tecnología avanzada y modernas prácticas de gestión, con el fin de cumplir con los objetivos del Ministerio Público.

El MPBA 2050 se enfoca en un cambio cultural a largo plazo, con una visión hacia el año 2050. Su objetivo es impulsar la modernización, promover la participación activa y colaborativa entre los agentes del Ministerio Público, fomentar la presentación de proyectos para mejorar el servicio público y optimizar la asignación de recursos. Para lograr esto, se basa en la IA, las tecnologías de análisis de datos, y en la adopción de modernas prácticas de gestión, tales como “Customer Experience”, “Scrumban”, o del diseño de servicios orientados a las personas.

En noviembre de 2019, con el propósito de seguir avanzando, se creó el Reservorio MPBA 2050 mediante la Resolución PGN.º 112/2019 del Registro Digital

---

<sup>3</sup> El aprendizaje automático es una rama de la inteligencia artificial (IA) y la informática que se centra en el uso de datos y algoritmos para imitar la forma en que los humanos aprenden, mejorando gradualmente su precisión.

<sup>4</sup> Deep learning es un subconjunto de machine learning, que es básicamente una red neuronal con tres o más capas. Estas redes neuronales intentan emular el comportamiento del cerebro humano.

Complementario (RDC), que constituye un canal adicional para presentar ideas generales o modelos de propuestas tecnológicas que no lleguen a conformar subproyectos en los términos de la Resolución PGN.º 353/18. Además, se amplía la participación a empleados, funcionarios y magistrados del MPBA, no comprendidos en el artículo 4 de la Resolución PG 353/18. Así, se impulsa un proceso de transformación tecnológico-cultural abierto y colaborativo.

Ese mismo año se implementó una asistente virtual llamada "Vicky", que marcó un hito como el primer chatbot del Poder Judicial a nivel nacional. Con este asistente se inaugura un nuevo canal de atención, destinado a los ciudadanos, mediante el uso de inteligencia artificial, brindando información en todo momento sobre sus derechos y las funciones del Ministerio Público. Este sistema se ha concebido con el objetivo principal de mejorar la calidad de la atención al público y brindar un servicio más cercano y efectivo.

Por otro lado, en el año 2020, la Suprema Corte firmó un convenio de colaboración conjunta con la Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM) para desarrollar un programa informático, denominado "Experticia", el cual será un complemento del sistema Augusta para la automatización de diferentes procesos dentro del expediente judicial, basado principalmente en la elaboración de árboles binarios, los cuales recibirán como parámetros de entrada referencias almacenadas en el sistema Augusta y entregarán como resultado uno o más trámites con los documentos electrónicos correspondientes.

Este proyecto tiene como objetivo diseñar una herramienta digital que de soporte a las decisiones y ayude a la sistematización y optimización de varios de los procesos judiciales que actualmente se realizan en forma manual o semiautomática. Algunas de sus ventajas son que estandariza el modo de despacho, reduce el tiempo sobre el proceso dado, minimiza las revisiones innecesarias en la causa debido a errores de los operadores, sea por la elección incorrecta del modo de resolución o por el pasaje de información a los documentos.

En la actualidad, Experticia funciona a modo de experiencia piloto en el juzgado de Ejecución Penal N° 2 de Morón, para estandarizar procesos de trámites simples y cotidianos que no requieren mayor complejidad y, de esta manera, reducir tiempo en la producción y minimizando errores.

Si bien Experticia no es un chatbot sino que es un SE (Sistema Experto)<sup>5</sup> que fue creado para otro fin, tiene la similitud con Juris de que ambas son parte de la

---

<sup>5</sup> Los SE son considerados una derivación de la IA. Se basan en la experiencia, se trata de programas informáticos que reproducen las acciones previstas por el experto que lo diseña.

inteligencia artificial, de que complementarían a Augusta y presentan la oportunidad de mejorar y agilizar la gestión judicial integral.

### **3.2 Pasos a seguir para la creación de la propuesta de mejora.**

Para llevar a cabo el desarrollo de Juris y de su integración en Augusta, se requeriría un enfoque metodológico que abarque distintas etapas, desde el diseño hasta la implementación y evaluación.

Crear una asistente virtual para que sea integrada con el sistema Augusta requiere conocimientos de software y programación. Este proceso consta de distintas etapas, a saber:

I. *Análisis de requerimientos*: primeramente se debe realizar un “análisis de requerimientos”, que es una etapa fundamental en el desarrollo de cualquier proyecto de software ya que ayuda a garantizar que el chatbot cumpla con las expectativas y satisfaga las necesidades de los usuarios. Para ello, a continuación se esbozan algunos pasos generales para realizar esta primera etapa:

- A) *Identificación de los usuarios*: identificar a todas las partes interesadas en el proyecto, como empleados judiciales, abogados, fiscales, jueces, entre otros. Además, entender las necesidades y expectativas de cada grupo de usuarios para asegurar que el chatbot satisfaga sus requerimientos.
- B) *Recolección de requerimientos*: para esto es necesario realizar entrevistas o encuestas con las partes con el fin de recopilar información sobre las funcionalidades y características deseadas del chatbot, y para identificar los principales problemas o áreas de mejora de Augusta en la labor diaria, para así personalizar el chatbot de modo tal que se ajuste a las necesidades de las mismas.
- C) *Definición de objetivos*: se trata de priorizar los objetivos en función de su importancia y viabilidad, para ello se necesitan establecer objetivos claros y medibles para el chatbot como, por ejemplo, mejorar la eficiencia en la gestión de expedientes, proporcionar información rápida y precisa, reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas, entre otros.
- D) *Especificar funciones*: identificar las funcionalidades principales que el chatbot deberá ofrecer, como la capacidad de proporcionar información sobre el sistema Augusta, responder preguntas frecuentes, guiar sobre el uso de funciones específicas del sistema, etc. También desglosar cada funcionalidad en requisitos más detallados y específicos que puedan implementarse en el chatbot.

- E) *Restricciones y limitaciones*: identificar cualquier restricción técnica, presupuestaria o de tiempo que pueda afectar el desarrollo del chatbot. A saber, la disponibilidad de recursos, la compatibilidad con sistemas existentes, las políticas de privacidad y seguridad.
- F) *Validación de requisitos*: revisar y validar los requerimientos con los usuarios para asegurar que reflejen con precisión sus necesidades y expectativas.
- G) *Documentación de requerimientos*: en este paso se deben dejar sentados todos los requisitos de forma clara y concisa en un documento formal. Se debe incluir información detallada sobre cada requerimiento, como su descripción, prioridad, criterios de aceptación, dependencias y cualquier otra información relevante.

II. *Identificar audiencia y plataforma*: una vez que el análisis de requerimientos está culminado, la etapa siguiente es la de identificar la audiencia a la que va a estar dirigida el chatbot y la plataforma en la que va a operar. En este caso la audiencia van a ser los jueces y empleados judiciales y va a operar en el sistema informático Augusta.

III. *Plataforma de desarrollo*: en esta etapa hay que seleccionar una plataforma para crear y gestionar a Juris, algunas de ellas pueden ser: Dialogflow de Google, Microsoft Bot Framework o Rasa.

IV. *Diseño de la “interfaz de usuario” (UI) y la “experiencia del usuario” (UX)*: la interfaz de usuario (IU) consiste en crear una interacción agradable y eficiente para los usuarios. Se puede realizar manteniendo la simplicidad, para evitar abrumar a los mismos; presentando un mensaje de bienvenida donde se presente Juris y ofrezca información sobre cómo comenzar; ofreciendo botones para facilitar la navegación; brindando respuestas visuales como imágenes para descargar información importante; crear un “feedback” visual donde haya indicadores visuales que muestren que Juris está procesando y/o pensando las respuestas y por último, tener en cuenta que la interfaz debe adaptarse a diferentes dispositivos y tamaños de pantallas para que sea cómodo de utilizar para todos los usuarios, teniendo en cuenta que pueden tener complicaciones en la visión sobre todo si se trata de personas más adultas en edad. Por otro lado, para que la experiencia de usuario (UX) sea efectiva se debe generar una conversación que se asemeje a una interacción natural, permitiendo que Juris recuerde el texto de la conversación anterior para que se genere un efecto continuo en la misma; que sea accesible para usuarios con discapacidad, para ello se debe

diseñar la interfaz para que compatibilice con lectores de pantalla que lean el contenido en voz alta para personas con discapacidad visual por ejemplo; que se pueda ajustar el tamaño del texto según las necesidades o que la interacción pueda ser navegada completamente con el teclado debido a que las personas con discapacidad motora en algunos casos no pueden usar el mouse.

V. *Desarrollo de la lógica del chatbot*: para desarrollar la lógica del chatbot se necesitan cargar los flujos de conversación y las respuestas y se recomienda utilizar el “NLP” (Procesamiento de Lenguaje Natural) ya que el objetivo de este proceso es dar a los ordenadores la capacidad de comprender textos y palabras habladas de la misma manera que lo hacen los seres humanos.

VI. *Integración con sistemas existentes*: en la etapa de integración con el sistema Augusta será necesario establecer una “API” (Interfaz de Programación de Aplicaciones) para permitir la comunicación entre Juris y Augusta, asegurando la interoperabilidad entre ambos sistemas, es decir para que se intercambien datos y funcionalidades de forma rápida y segura.

VII. *Medidas de seguridad y privacidad*: implementar medidas de seguridad para proteger la información sensible y garantizar la privacidad de los usuarios.

VIII. *Prueba*: en la etapa de prueba lo que se plantea es verificar el uso para determinar si el chatbot funciona correctamente.

IX. *Despliegue*: esta etapa consiste en la implementación del chatbot en el sistema seleccionado y asegurarse de que su funcionamiento sea accesible para todos.

X. *Monitoreo*: en el monitoreo se ponen en práctica herramientas para rastrear el rendimiento y recopilar datos de las interacciones del chatbot para realizar los ajustes que sean necesarios. En esta etapa también se debe orientar a quienes vayan a utilizar el chatbot sobre el funcionamiento y la interacción con el mismo.

XI. *Mantenimiento*: el mantenimiento consiste en realizar ajustes y mejoras de forma continua basados en opiniones de los usuarios y en los análisis de rendimiento, agregando nuevas funcionalidades y actualizaciones para que haya un constante progreso, evitando así que quede obsoleto.

#### **4. Conclusión.**

Para concluir, la incorporación de un chatbot en el sistema Augusta representaría un avance significativo en cuanto a la agilidad y accesibilidad en la labor diaria de los auxiliares del Poder Judicial y beneficiaría consecuentemente a las partes del proceso. A lo largo de este trabajo, se han explorado las diversas formas en que esta tecnología puede beneficiar a todos los usuarios del sistema.

La implementación de un chatbot no solo optimiza los recursos y maximiza el tiempo del personal judicial, sino que también brinda a los usuarios una experiencia más fluida, accesible e inclusiva.

Sin embargo, es crucial destacar la importancia de mantener altos estándares de seguridad y privacidad en la implementación de esta tecnología, especialmente en el contexto sensible y confidencial de los procesos judiciales. Además, es recomendable realizar un monitoreo continuo y la incorporación de retroalimentación de usuarios para perfeccionar y adaptar el chatbot a las necesidades cambiantes de los usuarios y del sistema judicial. En este punto, se propone garantizar una accesibilidad equitativa para todos los usuarios, con el objetivo de evitar que alguien se vea impedido de gestionar adecuadamente el sistema Augusta, ya sea debido a una discapacidad o a la edad avanzada.

En definitiva, la implementación de un chatbot como apoyo complementario en Augusta es un paso hacia el progreso y avance del sistema judicial, demostrando el potencial de la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia, accesibilidad y diligencia de la administración de justicia para brindar así una tutela judicial efectiva.

## 5. Bibliografía.

SCBA “Sistema Augusta”.

<https://www.scba.gov.ar/paginas.asp?id=39889#:~:text=Es%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n.a%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20mismo.>

ORDOÑEZ Carlos J. (2017) “El sistema de gestión judicial bonaerense Augusta, su evolución e incidencia en la concepción clásica del expediente. Nuevos desafíos e interrogantes procesales.”

<https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/3370-sistema-gestion-judicial-bonaerense-augusta-su-evolucion-incidencia>

SPOSSITO Osvaldo y otros. (2022) “Inteligencia artificial. Un ejemplo de su aplicación práctica: Experticia”. Revista Iberoamericana de Derecho Informático.

SCBA (2021) “Acuerdo 4013” <https://www.scba.gov.ar/notipresen/Acuerdo%204013.pdf>

SCBA (2020) “Acuerdo 3971” <https://normas.gba.gob.ar/documentos/0zvPPAuX.pdf>

Sistema de Información Normativa y Documental de Buenos Aires (2021) “Normas que modifican y/o complementan a Resolución 3971/2020”

<https://normas.gba.gob.ar/ar-b/resolucion/2020/3971/211966>

LEZCANO, José M. (2011) “Informatización del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires”.

IBM “¿Qué es el procesamiento de lenguaje natural?”

<https://www.ibm.com/es-es/topics/natural-language-processing>

IBM “¿Qué es una API?” <https://www.ibm.com/mx-es/topics/api>

IBM “¿Qué es un chatbot?” <https://www.ibm.com/es-es/topics/chatbots>

GIL, Gustavo D. (2002) “Herramienta para implementar LEL y Escenarios (TILS)”

[https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/4057/2\\_-\\_Ingenier%C3%ADa\\_de\\_req\\_uerimientos.pdf?sequence=4](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/4057/2_-_Ingenier%C3%ADa_de_req_uerimientos.pdf?sequence=4)

Universidad Nacional del Sur (2017) “Guía para la documentación de proyectos de software”

[https://cs.uns.edu.ar/~ldm/mypage/data/oc/info/guia\\_para\\_la\\_documentacion\\_de\\_proyectos\\_de\\_software.pdf](https://cs.uns.edu.ar/~ldm/mypage/data/oc/info/guia_para_la_documentacion_de_proyectos_de_software.pdf)

MPBA (2018) “Resolución PG N°353/18”

[https://www.mpba.gov.ar/files/documents/RES.\\_353-18.PDF](https://www.mpba.gov.ar/files/documents/RES._353-18.PDF)

IBM “¿Qué es Machine Learning?” <https://www.ibm.com/topics/machine-learning>

IBM “¿Qué es *Deep Learning*?” <https://www.ibm.com/es-es/topics/deep-learning>