



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

RESO SAGYP N° 509/25

Buenos Aires, 1 de septiembre del 2025

VISTO:

El TAE A-01-00021482-1/2025 caratulado “D. G. C. S/ *PROVISIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE CHATBOTS PARA EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CABA*”; y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución SAGyP N° 486/2025, se aprobaron los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares y de Especificaciones Técnicas, que como Adjuntos 123956/25 y 134724/25, se llamó a la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, para la contratación del servicio de desarrollo, implementación, capacitación y soporte de un sistema de solución de chatbots para el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, fijándose la fecha límite para la presentación de ofertas y la apertura pública de ofertas para el día 2 de septiembre de 2025 a las 12:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que en el marco del mentado proceso, la firma Previ SRL, efectuó una consulta dentro del plazo previsto (v. Adjunto 139697/25).

Que oportunamente, la Dirección General de Compras y Contrataciones dio intervención a la Dirección General de Informática y Tecnología, en su carácter de responsable técnico de la contratación de maras, a fin de brindar una respuesta técnica sobre la consulta formulada por la firma Previ SRL (v. Adjunto 139698/25 y 139699/25).

Que en tal entendimiento, la Dirección General de Compras y Contrataciones, mediante Memo DGCC 2011/25, en su calidad de Unidad Operativa de Adquisición, manifestó que, en función de la consulta efectuada y la respuesta de la Dirección General de Informática y Tecnología, se elevó los presentes actuados acompañando el proyecto de Circular Con Consulta Modificatoria



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

N° 1 (v. Adjunto 139884/25).

Que asimismo, en línea con la circular propuesta por la Dirección General de Compras y Contrataciones, se entiende necesario postergar la fecha para la presentación de ofertas y la apertura pública de ofertas de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, para el día 16 de septiembre de 2025 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretara asueto.

Que la Ley N° 6.302 al modificar la Ley N° 31 creó la Secretaría de Administración General y Presupuesto y estableció dentro de sus funciones la de ejecutar, bajo el control de la Comisión de Administración, Gestión y Modernización Judicial, el presupuesto anual del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. inc. 4 del art. 27 de la Ley N° 31 –texto consolidado según Ley N° 6.764-) y la de realizar las contrataciones de bienes y servicios (cfr. Inc. 6° del art. 27 de la Ley N°31 -texto consolidado según Ley N° 6. 764-).

Que conforme lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6. 764) y de su mentada norma reglamentaria, corresponde a esta dependencia suscribir los actos administrativos que aprueben circulares aclaratorias y modificatorias de contrataciones, al igual que aquellos que suspendan o posterguen la fecha de apertura de ofertas.

Que en virtud de lo antedicho, en vista del estado del proceso licitatorio en cuestión, y atento a lo manifestado por la Dirección General de Compras y Contrataciones, en su calidad de Unidad Operativa de Adquisiciones, corresponderá aprobar la Circular Modificatoria con Consulta N° 1 en el marco de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, que obra como Adjunto 139884/25 y consecuentemente postergar la fecha de presentación y apertura pública de ofertas de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, para el día 16 de septiembre de 2025 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretar asueto..

Que a causa de lo antedicho, corresponderá instruir a la Dirección General de Compras y Contrataciones a efectos de que por su intermedio se realicen las tareas necesarias para realizar las publicaciones y notificaciones de este acto, junto a la Circular Modificatoria con Consulta N° 1 que se apruebe, a realizar las publicaciones y notificaciones conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6. 764), su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y en la Ley



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

Año del 30° Aniversario de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

de Procedimientos Administrativos -Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6. 764). Asimismo, deberá comunicar la presente Resolución a todas las firmas que hubiesen realizado consultas o requerimientos o adquirido el pliego por la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25.

Por lo expuesto y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por las Leyes Nros. 31 y 2.095 (ambos textos consolidados según Ley N° 6.764), la Resolución CM N° 276/2020, modificada por Resolución CM N° 248/2024;

**LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y PRESUPUESTO
DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

RESUELVE:

Artículo 1°: Apruébase la Circular Modificatoria con Consulta N° 1 en el marco de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, que como Adjunto 139884/25 forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°: Postergase la fecha de presentación y apertura pública de ofertas de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25, para el día 16 de septiembre de 2025 a las 11:00 horas, o el día hábil siguiente a la misma hora si resultara feriado o se decretar asueto

Artículo 3°: Instruyese a la Dirección General de Compras y Contrataciones para que realice la publicación y notificación de este acto conforme lo establecido en la Ley N° 2.095 (texto consolidado según Ley N° 6.764) su reglamentaria Resolución CM N° 276/2020 y en la Ley de Procedimientos Administrativos - Decreto 1.510/97- (texto consolidado según Ley N° 6. 764). Asimismo, deberá comunicar la presente Resolución a todas las firmas que hubiesen realizado consultas o requerimientos o adquirido el pliego por la Licitación Pública N° 2-0016-LPU25.

Artículo 4°: Publíquese en la página web del Consejo de la Magistratura y en el Boletín Oficial del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comuníquese por correo electrónico oficial a los titulares de las Direcciones General de Informática y Tecnología y de Programación y Administración Contable. Pase a la Dirección General de Compras y Contrataciones para sus efectos.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



FERRERO Genoveva
Maria
SEC DE ADMIN GRAL Y
PRESU DEL P JUD
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES



CIRCULAR CON CONSULTA MODIFICATORIA N° 1

LICITACION PUBLICA N° 2-0018-LPU25

El Consejo de la Magistratura de la CABA, en el marco de la Licitación Pública N° 2-0018-LPU25 de etapa única, bajo la modalidad de llave en mano, que tiene por objeto la provisión de servicios de desarrollo, implementación, capacitación y soporte de un sistema de solución de chatbots con tecnología GPT generativa IA para mejorar la atención y la eficiencia en la gestión de consultas del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que tramita mediante TEA A-01-00021482-1/2025-0, pone en su conocimiento la presente Circular Modificatoria en función de las consultas efectuadas mediante la plataforma JUC:

CONSULTA N° 1: ¿La contratación incluye únicamente el diseño, desarrollo e implementación de los chatbots o también contempla la provisión de infraestructura y costos asociados a la operación (ejemplo: costos por mensaje, plantillas de Meta u otros proveedores)?

RESPUESTA N° 1: La contratación no se limita únicamente al diseño, desarrollo e implementación de los chatbots, sino que también contempla los costos vinculados a la operación sobre el canal de WhatsApp. En particular, se estipula un consumo aproximado 50.000 HSM (Highly Structured Messages) salientes, cubriendo los costos asociados a la infraestructura de la plataforma en relación con dicho uso. De este modo, el organismo contratante no afrontará costos adicionales por mensajes ya que se encuentran contemplados en la contratación.

CONSULTA N° 2: En caso de que el servicio de puesta en marcha quede incluido, ¿qué volumen inicial de tráfico (mensajes o conversaciones) se debe contemplar?

RESPUESTA N° 2: Se estipula un volumen inicial de 1.000 mensajes diarios. Este volumen podrá escalar progresivamente, sin que ello implique costos adicionales al valor final del contrato. La capacidad de escalabilidad se considera un requisito fundamental para garantizar la continuidad y eficacia del servicio en escenarios de crecimiento de la demanda.

CONSULTA N° 3: ¿Se dispone de una estimación de la cantidad mensual de conversaciones esperadas por chatbot (expedientes judiciales y soporte técnico)?

RESPUESTA N° 3: Se ha establecido una estimación de 50.000 conversaciones mensuales como promedio esperado por chatbot. Esta cifra constituye una referencia inicial, pero debe contemplarse la posibilidad de



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

escalabilidad en función de la evolución del proyecto, la adopción del canal por parte de los usuarios y las necesidades operativas del Organismo.

CONSULTA N° 4: ¿Se encuentra definido el número estimado de flujos o escenarios conversacionales a implementar en cada chatbot?

RESPUESTA N° 4: Actualmente no se encuentra estipulado un número cerrado de flujos o escenarios conversacionales a implementar en cada chatbot. La definición de los mismos será determinada durante el proceso de relevamiento inicial, en el cual se identificarán los distintos casos de uso y necesidades del Organismo. Cabe destacar que, aun cuando se produzcan modificaciones sustanciales o cambios significativos en los flujos, dichos ajustes no implicarán costos adicionales sobre el valor final de la contratación.

CONSULTA N° 5: ¿El Organismo proporcionará los guiones/árboles iniciales, o se espera que el adjudicatario los desarrolle en base al relevamiento?

RESPUESTA N° 5: El Organismo proporcionará los guiones o árboles conversacionales iniciales, en colaboración con el equipo técnico de Inteligencia Artificial. No obstante, deberá contemplarse que el adjudicatario será responsable de integrar y desplegar todos los nodos necesarios para garantizar el correcto desarrollo y funcionamiento de los flujos. En este sentido, se espera que el adjudicatario contribuya activamente en la adecuación y optimización de los guiones para asegurar la calidad de la experiencia conversacional.

CONSULTA N° 6: En relación con la integración a sistemas internos (GLPI, gestión documental, bases de datos), ¿se prevé un alcance inicial limitado o debe contemplarse la posibilidad de ampliación progresiva durante la vigencia del contrato?

RESPUESTA N° 6: En lo que respecta a la integración con sistemas internos (GLPI, gestión documental, bases de datos, entre otros), se prevé inicialmente un alcance limitado. Sin embargo, debe contemplarse la posibilidad de una ampliación progresiva durante la vigencia del contrato, de acuerdo con las necesidades que surjan del relevamiento y de la evolución de los procesos internos. Por lo tanto, se requiere que la solución sea flexible y escalable para soportar nuevas integraciones en el futuro sin afectar la continuidad del servicio.

CONSULTA N° 7: En el PCP (cláusula 6) se establece que la contratación tiene una vigencia máxima de 3 meses desde la Orden de Compra, pero en el PET (2.2) se menciona que la Etapa 1 (Relevamiento) dura 90 días. ¿Se confirma que el plazo total del proyecto es de 3 meses, o debe entenderse que la Etapa 1 sola dura 90 días y las demás etapas se ejecutan en un plazo adicional?

RESPUESTA N° 7: Por un error material se ha cargado en la plataforma JUC un Pliego de Especificaciones Técnicas (PET) en una versión anterior a la aprobada por Resolución SAGyP N° 486/2025. Se adjunta a la presente el PET correcto, en el cual obran los plazos finales de la Etapa 1.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

CONSULTA N° 8: En la cláusula 14.1 del PCP se establece que “los oferentes deberán tener la capacidad de certificar las líneas de comunicaciones siendo BSP certificado”.

¿Es requisito excluyente que el oferente sea BSP oficial de Meta/WhatsApp? ¿se admite que el adjudicatario pueda acompañar y facilitar la certificación al organismo en el proceso, tal como se realiza habitualmente en proyectos similares?

RESPUESTA N° 8: De acuerdo con la cláusula 14.1 del PCP, se confirma que resulta un requisito excluyente que la plataforma a implementar sea provista por BSP (Business Solution Provider) oficial certificado por Meta/WhatsApp. Asimismo, el oferente deberá contar con un equipo especializado y con la capacidad técnica necesaria para gestionar y cumplir con todos los requisitos que permitan establecer y garantizar la conectividad de la solución. Este requisito se considera indispensable y no admite alternativas fuera de la certificación oficial mencionada.

CONSULTA N° 9: ¿La solución debe implementarse de manera on-premise se admite la implementación en cloud privada?

RESPUESTA N° 9: La solución deberá implementarse de manera on-premise, en atención a los lineamientos de seguridad de la información que resultan críticos considerando la naturaleza sensible de los datos que se gestionarán. No obstante, se admite la posibilidad de migrar o complementar el despliegue en una cloud privada, siempre que ello no genere costos adicionales para el Organismo, garantizando la máxima seguridad e integridad de la información.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

LICITACION PÚBLICA N° 2-0018-LPU25

**PROVISIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE CHATBOTS PARA EL CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA C.A.B.A.**

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. GENERALIDADES

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

1. GENERALIDADES

El presente Pliego especifica los requerimientos técnicos y funcionales necesarios para la provisión de servicios de desarrollo, implementación, capacitación y soporte de un sistema de solución de chatbots con tecnología GPT generativa IA del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

La propuesta deberá cumplir con las especificaciones mínimas y podrá ofrecer mejoras siempre que mantenga la compatibilidad con los requisitos descritos.

El adjudicatario asumirá la responsabilidad de cualquier tarea adicional que, aunque no se mencione explícitamente en el presente Pliego, sea necesaria para el correcto funcionamiento del sistema

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Metodología de implementación y entregables

El adjudicatario deberá seguir un enfoque basado en Etapas, entregando resultados verificables en cada etapa del proyecto:

- **Etapa 1:** Relevamiento y análisis de requerimientos
 - Reuniones iniciales para comprensión de las necesidades.
 - Documentación detallada de los requisitos.
 - Presentación del Plan de Trabajo a llevar a cabo.
- **Etapa 2:** Diseño del Sistema
 - Diseño de la arquitectura de los chatbots y los flujos conversacionales.
 - Creación de la interfaz de usuario (UI) y definición del tono del chatbot.
- **Etapa 3:** Desarrollo e Implementación
 - Programación de los chatbots y las integraciones con los sistemas internos.
 - Pruebas de funcionalidad y seguridad.
- **Etapa 4:** Capacitación y Soporte
 - Capacitación del personal del Consejo.
 - Soporte en la puesta en marcha y monitoreo del rendimiento.

Cada Etapa deberá concluir con entregables que incluyan documentos técnicos pertinentes, reportes de pruebas y la firma de conformidad por parte del Consejo

2.2 Etapa 1. Relevamiento y Análisis de requerimientos



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

El adjudicatario deberá realizar un relevamiento y análisis de los requerimientos a completar de modo de planificar la realización de las etapas siguientes.

El plazo de ejecución de la Etapa 1 será de treinta (30) días, contados a partir del perfeccionamiento de la orden de compra en la Plataforma JUC.

Plan de Trabajo

Al finalizar la Etapa 1, el adjudicatario deberá presentar un Plan de Trabajo, en el cual se detallará el cronograma de tareas, las etapas involucradas para el cumplimiento de los Hitos detallados en el presente punto y el plazo de ejecución de cada uno de los mismos.

El Plan de Trabajo deberá estar confeccionado por las etapas 2, 3 y 4, individualizando las tareas que conforman cada etapa, así como su duración.

En todos los casos, el Plan de Trabajo propuesto deberá contemplar el cumplimiento de los Hitos solicitados dentro de los plazos máximos establecidos para cada uno de los mismos.

2.3. Desarrollo de chatbots e integración con sistemas existentes

2.3.1 Desarrollo de Chatbots

El adjudicatario deberá desarrollar dos tipos de chatbots principales:

- **Chatbot de Expedientes Judiciales:** Responderá consultas sobre procedimientos, horarios, ubicaciones y otros aspectos relacionados con procesos judiciales.
- **Chatbot de Soporte Técnico:** Asistirá en consultas sobre problemas técnicos y facilitará la derivación de solicitudes a la mesa de ayuda, integrándose con el sistema GLPI o equivalente del Consejo.

El sistema deberá soportar:

- **Lenguaje Natural:** Capacidad para comprender y responder en lenguaje natural, preferiblemente en español.
- **Personalización de Flujos:** Adaptación de flujos de conversación según el tipo de consulta, permitiendo una experiencia de usuario coherente y efectiva.
- **Compatibilidad Multicanal:** Operatividad a través de distintos canales como web, móviles, y eventualmente redes sociales.

2.3.2 Integración con Sistemas Existentes

El adjudicatario deberá realizar la integración del sistema de chatbots con los sistemas actuales del Consejo, incluyendo:



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

- **Bases de datos:** Para ofrecer respuestas en tiempo real basadas en la información almacenada.
- **Sistema GLPI o equivalente:** Para la gestión de tickets y derivaciones de soporte.
- **Plataformas de gestión documental:** Garantizando el acceso a información relevante en tiempo real.

2.3.3 Capacitación del Personal

El adjudicatario se encargará de capacitar a los usuarios finales y administradores del sistema mediante:

- **Manuales de uso:** Creación de manuales y guías de usuario.
- **Talleres prácticos:** Talleres interactivos para el personal de soporte y administración.

2.3.4 Seguridad y Gestión de Datos

El adjudicatario deberá implementar las siguientes medidas de seguridad:

- **Cifrado de Datos:** Tanto en tránsito como en almacenamiento, asegurando que la información sensible esté protegida.
- **Gestión de Accesos:** Control de acceso mediante autenticación para usuarios internos y manejo de permisos adecuados.
- **Conformidad Normativa:** Cumplimiento con las normativas vigentes de protección de datos y privacidad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2.3.5

Se requiere un servicio de soporte y mantenimiento que incluya lo siguiente:

- Soporte correctivo.
- Mantenimiento preventivo.
- Actualizaciones del sistema.

Soporte Correctivo: alcanza a todas las modificaciones necesarias y suficientes que deban realizarse en la programación de la plataforma para resolver el evento de servicio que se presente. Cuando el origen del evento se produzca en plataformas de terceros, el alcance debe incluir la gestión, seguimiento y verificación de la solución implementada.

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Soporte correctivo: Atención a fallos técnicos, con tiempos de respuesta basados en la severidad del problema:

- **Críticos:** 4 horas.
- **Altos:** 24 horas.
- **Medios:** 3 días.
- **Bajos:** 7 días.

Mantenimiento preventivo: Revisión y optimización periódica del sistema, asegurando el rendimiento y la seguridad del sistema.

Actualizaciones del sistema: Adaptación de ellos chatbots a mejoras tecnológicas o cambios en las plataformas del Consejo.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES



DIAZ Gaston Federico
DIRECTOR
CONSEJO DE LA
MAGISTRATURA DE LA
CIUDAD AUTONOMA DE
BUENOS AIRES