

## **CHATBOT: LANZAMIENTO E INNOVACIÓN**

# **La Corte Suprema de Santa Fe presenta a “JUSTINA”, la plataforma digital de atención ciudadana**

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe hace saber que, en el marco de las políticas de modernización y acceso a la información, se ha dispuesto la puesta en funcionamiento de la nueva “Plataforma de Atención Digital Asistida – JUSTINA”.

Esta herramienta, desarrollada en el ámbito del Poder Judicial, establece un canal de atención automatizada, accesible tanto desde el sitio web institucional como a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

La Plataforma Justina incorpora un sistema de chatbot basado en flujos de conversación predefinidos, que guía al usuario en la obtención de información que brinda el sistema de manera automatizada y canaliza sus consultas, derivándolas a responsables humanos en caso de ser necesario.

La trazabilidad de las conversaciones permite al usuario de “Justina” transitar de manera ágil e intuitiva el árbol de información definido. Así, el flujo de conversaciones que se establecen permite acceder en fracción de segundos a toda la información con que cuenta la plataforma.

Este sistema facilita el acceso ágil y eficiente a los servicios judiciales, optimizando la comunicación externa y favoreciendo la autogestión de profesionales y ciudadanos, al tiempo que reduce

la dependencia de los canales tradicionales de atención.

---

### **Beneficios ciudadanos:**

- **Acceso rápido y sencillo:** Los ciudadanos podrán obtener información relevante y realizar consultas de manera inmediata, sin necesidad de desplazarse físicamente ni esperar en líneas telefónicas.
- **Disponibilidad permanente:** El sistema estará disponible las 24 horas, permitiendo realizar gestiones en cualquier momento, adaptándose a las necesidades de cada usuario.
- **Mayor transparencia:** La plataforma facilita el acceso directo a datos y publicaciones oficiales, promoviendo la transparencia en la gestión judicial.
- **Derivación eficiente:** En caso de que la consulta no pueda ser resuelta por el sistema, será derivada automáticamente a un responsable humano, garantizando una respuesta adecuada.
- **Autonomía en la gestión:** Los ciudadanos podrán autogestionar trámites y consultas, reduciendo tiempos y simplificando procesos.

### **Implementación gradual y escalonada**

La implementación de esta plataforma se realizará en una primera etapa, abarcando temas de interés

general, con el objetivo de evaluar su desempeño y, posteriormente, ampliar sus funcionalidades conforme a las necesidades y requerimientos de los usuarios.

### **Acceso exclusivo judiciales**

Próximamente, el personal del Poder Judicial contará con una sección específica para la gestión de trámites internos y solicitudes de soporte técnico.

La Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Santa Fe reafirma así su compromiso con la innovación, la transparencia y el acceso a la justicia.

Resolución disponible en: [CSJSF.CHATBOT WEB](#)

## **PRENSA / PODER JUDICIAL DE SANTA FE**

Imágenes Galeria

# JUSTINA

ASISTENTE VIRTUAL DEL PODER JUDICIAL  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE



LA CORTE DE SANTA FE PRESENTA  
A JUSTINA – SU CHATBOT



AUTOGESTIÓN



OFICINA  
JUDICIAL  
REMOTA



FIRMA  
DIGITAL



NOVEDADES

Año  
2025