



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2026 - "Año de los Derechos Humanos por la Memoria, la Verdad y la Justicia. A 50 años de la última Dictadura cívico militar"

Anexo

Número:

Referencia: ANEXO ÚNICO - LINEAMIENTOS GENERALES - ASISTENTE VIRTUAL DE INFRACCIONES BA

ANEXO ÚNICO — LINEAMIENTOS GENERALES ASISTENTE VIRTUAL DE INFRACCIONES BA

1- Definición de la herramienta.

El "ASISTENTE VIRTUAL DE INFRACCIONES BA" es una herramienta tecnológica perteneciente al ecosistema digital del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, instrumento conversacional, con respuestas automatizadas y procesamiento de lenguaje natural, desarrollado en el ámbito de la Dirección Provincial de Apoyo y Coordinación Técnico Administrativa de la Subsecretaría de Política y Seguridad Vial del Ministerio de Transporte de la Provincia de Buenos Aires, Autoridad de Aplicación de la Ley N° 13.927 y de su Decreto Reglamentario N° 532/09. Su objeto es simplificar el acceso a la información sobre infracciones de tránsito de jurisdicción provincial y orientar sobre su gestión, agilizando los tiempos de respuesta estatal: permite consultar las infracciones a partir del número de DNI o del dominio del vehículo, acceder a su detalle y generar el cupón de pago de forma simple y rápida.

Funciona a través de la aplicación WhatsApp Business, asociada al número telefónico oficial de la Provincia de Buenos Aires +54 9 221 309-5014 (wa.me/5492213095014), verificado por Meta, presentándose ante la ciudadanía bajo la identidad "InfraccionesBA". El acceso se difunde exclusivamente a través de los canales oficiales del Gobierno provincial, entre ellos el sitio oficial de consulta de infracciones (<https://infraccionesba.gba.gob.ar>), los portales y redes institucionales y los códigos QR oficiales.

La herramienta complementa —y no sustituye— el sitio web oficial de consulta de infracciones, los

canales telefónicos y la atención presencial existentes.

2- Propósito y fundamentación.

La seguridad vial constituye una política pública prioritaria, regida en el territorio provincial por la Ley N° 13.927 —en consonancia con las Leyes Nacionales N° 24.449 y N° 26.363— y por su Decreto Reglamentario N° 532/09. En dicho marco, las infracciones constatadas en jurisdicción provincial se gestionan a través del Sistema de Administración Centralizada de Infracciones de Tránsito (SACIT), y la ciudadanía dispone del sitio oficial de consulta (<https://infraccionesba.gba.gob.ar/consulta-infraccion>) para conocer las infracciones asociadas a un dominio.

El acceso oportuno a esa información reviste especial relevancia: permite a la persona presuntamente infractora conocer tempranamente la existencia del acta, ejercer adecuadamente su derecho de defensa, regularizar su situación mediante el pago voluntario con los descuentos vigentes y evitar consecuencias ulteriores. Asimismo, contribuye a la transparencia del sistema de fiscalización y refuerza el efecto disuasivo y educativo de los controles, en beneficio de la reducción de la siniestralidad vial.

El amplio acceso a internet vía telefonía, así como el uso extendido de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, indican la conveniencia de ofrecer esta vía de consulta, promoviendo una comunicación cercana, ágil y eficaz, y fortaleciendo el concepto de ciudadanía digital, en línea con los objetivos del Plan Estratégico de Modernización.

3- Objetivos.

Objetivo general

Desarrollar un asistente virtual que facilite a la ciudadanía la consulta de infracciones de tránsito de jurisdicción provincial y la orientación sobre su gestión, garantizando estándares de eficiencia, celeridad y proximidad con la ciudadanía, las 24 horas, los 365 días del año.

Objetivos específicos

- Fortalecer el acceso digital de la ciudadanía a los servicios vinculados a la seguridad vial.
- Facilitar la consulta de la existencia y el estado de infracciones asociadas a su DNI y/o a un dominio, sobre la base de la información obrante en el SACIT.
- Permitir la generación del cupón de pago, sus descuentos y vencimientos.
- Informar sobre las vías de descargo y defensa y sobre los órganos de juzgamiento competentes.
- Mejorar la dinámica operativa de la atención mediante automatización y respuestas inmediatas, reduciendo la demanda sobre los canales presenciales y telefónicos.
- Consolidar la omnicanalidad entre el asistente, el sitio oficial de consulta de infracciones, www.gba.gob.ar, el Portal de Trámites y la aplicación MiPBA.
- Fortalecer la evaluación de la política de fiscalización y control mediante reportería y analítica de las interacciones.

4- Alcances.

Es un asistente virtual conversacional que funciona a través de la aplicación WhatsApp Business, integrado con el SACIT y con los sistemas informáticos de la Dirección Provincial de Apoyo y Coordinación Técnico Administrativa de la Subsecretaría de Política y Seguridad Vial, proporcionando a las personas usuarias la posibilidad de:

- Consultar las infracciones de tránsito asociadas a un número de DNI o a un dominio, de manera simple y rápida.
- Conocer el detalle de cada acta: número, fecha, lugar de constatación, norma presuntamente infringida y estado procesal, conforme a los registros del SACIT.
- Generar el cupón de pago, con información sobre los descuentos vigentes.
- Solicitar, con carácter optativo, el envío del acta y/o del cupón de pago a una dirección de correo electrónico.
- Recibir orientación paso a paso sobre la consulta y gestión de infracciones, la presentación de descargos y los órganos de juzgamiento competentes.
- Consultar el estado de trámites en curso.
- Acceder a información sobre delegaciones, oficinas y canales de atención en la materia.
- Recibir respuestas automatizadas las 24 horas, los 365 días del año.

El desarrollo del proyecto se prevé en etapas —o momentos— que serán realizadas de manera iterativa, progresiva e incremental. La primera etapa consiste en el desarrollo de una solución de carácter informativo y de gestión —consulta por número de DNI o dominio, acceso al detalle de las infracciones y generación del cupón de pago—, con automatización de flujos conversacionales e integración con el SACIT mediante APIs o webservices para la consulta de datos en tiempo real.

En etapas posteriores se contempla la incorporación de interacciones transaccionales dentro del chat, la articulación con los municipios adheridos a los convenios de colaboración en la materia y con otros organismos con competencias conexas, y la ampliación de canales dentro de la plataforma omnicanal.

5- Instrumentación.

Asistente

Inclusión de flujos comunicacionales estructurados e integración limitada y monitoreada de Inteligencia Artificial para favorecer conversaciones abiertas y la comprensión de lenguaje natural, con bases de conocimiento para respuestas automatizadas inmediatas, elaboradas única y exclusivamente sobre información oficial. El asistente guía a la persona usuaria paso a paso en la consulta por número de DNI o dominio, el acceso al detalle de las infracciones y la generación del cupón de pago.

Canal oficial y seguridad de acceso

El asistente opera exclusivamente a través del número telefónico oficial de la Provincia de Buenos Aires, verificado por Meta. Su acceso se difunde únicamente mediante los canales oficiales del

Gobierno provincial —sitio oficial de consulta de infracciones, portales y redes institucionales y códigos QR oficiales—, a fin de garantizar la autenticidad del servicio y prevenir suplantaciones de identidad y maniobras fraudulentas. El asistente no solicita claves, contraseñas, usuarios, códigos de verificación ni datos bancarios o financieros de ningún tipo.

En los casos en que el asistente no pueda dar respuesta a la consulta efectuada, la persona usuaria podrá dirigirse al correo electrónico de contacto habilitado a tal efecto: bot_sacit@transporte.gba.gob.ar. Dicha casilla tiene por objeto recepcionar las consultas no resueltas de manera automatizada y derivarlas al área competente para su atención.

Reportería y analítica

Tablero de reportes de uso en tiempo real y acumulado, que permita identificar consultas sin respuesta para implementar un proceso de mejora continua. Registro de tiempos de espera, conversaciones abandonadas y encuestas de satisfacción. Se planifica un proceso de mejora continua y ampliación de utilidades, servicios y alcances a lo largo de fases de carácter trimestral.

6- Contenidos.

El asistente virtual tendrá diferentes medios de carga y consumo de información. A continuación se detallan, a modo indicativo, las principales fuentes:

Información del SACIT

El Sistema de Administración Centralizada de Infracciones de Tránsito constituye la fuente oficial y excluyente de los datos sobre actas de infracción, su estado procesal y los medios de pago habilitados. Las integraciones se efectuarán conforme a los lineamientos y estándares tecnológicos establecidos por la normativa vigente.

Información de organismos

Información oficial publicada en el sitio de consulta de infracciones (<https://infraccionesba.gba.gob.ar>), en www.gba.gob.ar, en el Portal de Trámites, en la aplicación MiPBA y en los demás sitios oficiales del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Bases de conocimiento

Contenido estructurado sobre el procedimiento de gestión de infracciones —pago voluntario, descargos, juzgamiento administrativo y preguntas frecuentes—, organizado en flujos conversacionales navegables por la ciudadanía, basado única y exclusivamente en la información oficial y en la normativa vigente (Ley N° 13.927, Decreto N° 532/09 y normas complementarias).

Integraciones con sistemas

Integración con plataformas y servicios web ya existentes, permitiendo mensajería transaccional y consulta de datos en tiempo real mediante APIs o webservices (consultas, obtención de cupones de pago y constancias, turnos, avisos).

Enlaces y referencias

Cuando las condiciones técnicas o las definiciones de comunicación y estándares de experiencia de usuario así lo aconsejen, se derivará de manera directa a portales, sitios web y recursos digitales del Gobierno Provincial para profundizar la información o realizar trámites en línea.

Está prevista la implementación de etapas posteriores, en consonancia con la naturaleza dinámica de la herramienta, incorporando nuevos contenidos y funcionalidades mediante la integración progresiva de dependencias, organismos y municipios.

7- Carácter de la información suministrada.

Las respuestas e informaciones brindadas por el asistente revisten carácter meramente informativo y orientativo. El uso del asistente no limita ni condiciona el ejercicio del derecho de defensa.

8- Protección de datos personales.

El tratamiento de datos personales se ajustará a la Ley N° 25.326 y su normativa complementaria, observando los principios de licitud, finalidad, minimización, calidad y seguridad de los datos. La información sobre infracciones sólo se suministrará a partir del dominio y/o del número de DNI de la persona consultante, mediante los mecanismos que se establezcan. El asistente no solicita claves, contraseñas, usuarios, códigos ni datos bancarios o financieros de ningún tipo; la dirección de correo electrónico se requerirá únicamente con carácter optativo y al solo efecto del envío del acta y/o del cupón de pago. La totalidad de la información se aloja en servidores propios del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. La eventual constitución de bases de datos se realizará únicamente para garantizar la operatividad del servicio y el cumplimiento de sus fines institucionales, bajo estándares óptimos de seguridad y confidencialidad, garantizándose los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión.

9- Estándar de calidad.

Se establecerán, con las áreas de competencia en la gestión y el juzgamiento de infracciones, los criterios específicos para el sostenimiento y la mejora del estándar de calidad previsto, garantizando la articulación y un diálogo constante entre las partes, así como el mantenimiento, la actualización permanente —en particular, de montos, descuentos, vencimientos— y el funcionamiento de los servicios disponibles, para así garantizar información y servicios de calidad.

El tratamiento de los servicios web e integraciones, del carácter que sean, seguirá los lineamientos y estándares tecnológicos establecidos por la normativa vigente.