



Dirección de Vialidad

El presente instructivo tiene la finalidad de delinear acciones de trabajo para los operadores telefónicos del 148 a fin de orientar a los ciudadanos que se comunican por consultas acerca de las prestaciones que brinda el organismo en cuestión.

Dinámica de trabajo

Nuestra tarea en el CAT es recopilar información (carga de datos), asesorar e informar sobre diversos trámites y/o gestión.

Para una atención telefónica adecuada, es necesario:

- Tener empatía
- Capacidad para mantener el control
- Ser resolutivo
- Lenguaje apropiado, cordial y amable
- Evitar el voseo.

Acciones

- Informar acerca de las rutas de la Provincia y sus estados.
- Asesorar sobre los diversos trámites y gestiones en base a la información brindada por el organismo desde sus páginas oficiales.

Alcances (respecto a las consultas)

- Consultas informativas sobre Transitabilidad: para dar a conocer el estado de transitabilidad de una vía, camino o el trayecto que componen un grupo de ellas. Se informa los estados de rutas y caminos, también sobre caminos alternativos de los que haya información.
- Consultas Informativas. Estado de Expediente: se procede a informar sobre el estado de un expediente.

- 
- Consulta Informativa Permisos y/o autorizaciones: se proporciona información relacionada a características y requisitos de los permisos para transitar que otorga el organismo.
 - Consultas de Radars: se informa sobre la posición de radares emplazados sobre rutas específicas.
 - Consultas relacionadas con otros organismos: relacionadas sobre temas de vialidad, pero que son competencia de otro organismo, como por ejemplo Vialidad Nacional o las distintas concesiones de vías y rutas. En este caso se facilitan los medios de contacto.
 - Consultas Información Institucional y de contacto: cuando es referente a información institucional de Vialidad, autoridades generales y zonales, medios de contacto y lugares de atención. Se informa al respecto.

Información General sobre Dirección de Vialidad

Leyes y Decretos

- Ley 13.927 -Código de Tránsito de la Provincia de Buenos Aires. Artículo 1 - ADHESIÓN. La Provincia de Buenos Aires se adhiere, en cuanto no se opongan a las disposiciones de la presente, a las leyes nacionales 24.449 y 26.363.
- Decreto 532/09 -Reglamentación de la Ley N° 13.927
- Ley 24.449 -Código de Tránsito Nacional
- Ley 26.363 -Tránsito y Seguridad Vial Nacional
- Más información y normas
<http://www.vialidad.gba.gov.ar/indexprincipal.php?p=leyesdvba>

Información de contacto

- Casa central Avenida 122 N° 825 entre 48 y 49. La Plata.
- Teléfonos: (0221) 421-1161/69
- Atención telefónica por medio de la línea 148 de lunes a viernes de 8 a 20 hs.
- Página oficial del organismo
<http://www.vialidad.gba.gov.ar/indexprincipal.php>
- Instagram: [vialidad_ba](#)
- Twitter: [@VialidadBA](#)
- Youtube: [Vialidad BA](#)
- Correos electrónicos: vialidad@vialidad.gba.gov.ar / prensavialidad@gmail.com



- Consulta de trámites para empresas y profesionales:

<https://sistemas.gba.gov.ar/consulta/expedientes/index.php>.

- Consultas y/o Sugerencias: vialidad@vialidad.gba.gov.ar
- Consulta de expedientes GDEBA:
<https://sistemas.gba.gov.ar/consulta/expedientes/index.php>
- Medios de Comunicación: prensavialidad@gmail.com
- Mesa General de Entradas: mesadeentradas@vialidad.gba.gov.ar (sólo trámites administrativos). Email alternativo:
mesadeentradasdvba@gmail.com
- Control de Pesos y Dimensiones: controldecargas@vialidad.gba.gov.ar
- Licitaciones:
licitaciones@vialidad.gba.gov.ar o licitacionesdvba@gmail.com
- Visado de Planos: visado_ley6312@vialidad.gba.gov.ar
- Concesiones Viales: concesiones@vialidad.gba.gov.ar

Zonas Viales:

- Departamento Zona I Arrecifes:

Arrecifes, Baradero, Capitán Sarmiento, Carmen de Areco, Colón, Pergamino, Ramallo, Rojas, Salto, San Nicolás, San Pedro.

Contacto: Teléfonos: (02478) 452368/452520.

Dirección: R.P.51 - Bº La Cumbre (2740)

Correo electrónico: arrecifes@vialidad.gba.gov.ar

- Departamento Zona II Morón

Campana, Escobar, Exaltación de la Cruz, Ezeiza, General Rodríguez, General San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Luján, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Mercedes, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, San Andrés de Giles, San Antonio de Areco, San Fernando, San Isidro, San Miguel, San Miguel, Tigre, Tres de Febrero, Vicente López, Zárate.

Contacto: Teléfonos: (011) 46278972/8911.

Dirección: 9 de Julio 399 (1708).

Mail: vialidadmoron@gmail.com



- **Departamento Zona III Ensenada**

Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Berisso, Brandsen, Cañuelas, Chascomús, Ensenada, Esteban Echeverría, Florencio Varela, General Belgrano, General Paz, La Plata,

Lanús, Lezama, Lomas de Zamora, Magdalena, Monte, Pte. Perón, Punta Indio, Quilmes, San Vicente.

Contacto: Teléfonos:(0221) 4660701/0677/0744

Dirección: Avda. Alte. Brown y Calle 10

Correo electrónico: zona3@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona IV Junín**

Carlos Tejedor, Florentino Ameghino, General Arenales, General Pinto, General Viamonte, General Villegas, Junín, Leandro N. Alem, Lincoln.

Contacto: Teléfonos: (0236) 444-330/226/447.

Dirección: Alsina 145.

Correo electrónico: julin@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona V Chivilcoy**

Nueve de Julio, Alberti, Bragado, Chacabuco, Chivilcoy, Suipacha.

Contacto: Teléfonos: (02346) 425062/424003

Dirección: 508 N° 200 (6620)

Correo electrónico: chivilcoy@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona VI Saladillo**

25 de Mayo, General Alvear, General Las Heras, Las Flores, Lobos, Navarro, Roque Pérez, Saladillo.

Contacto: Teléfonos: (02344) 453605/4208

Dirección: San Martín N° 2820

Correo electrónico: saladillo@vialidad.gba.gov.ar



- **Departamento Zona VII Dolores**

Castelli, Dolores, General Guido, General Lavalle, General Madariaga, La Costa, Maipú, Pila, Pinamar, Tordillo, Villa Gesell.

Contacto: Teléfonos: (02245) 446643/443075

Dirección: Dorrego esq. Carmona

Correo electrónico: dolores@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona VIII Pehuajó**

Adolfo Alsina (Carué), Bolívar, Carlos Casares, Daireaux, Guaminí, Hipólito Yrigoyen, Pehuajó, Pellegrini, Rivadavia, Saliquelló, Rivadavia, Trenque Lauquen, Tres Lomas.

Contacto: Teléfonos: (02396) 472135/475966

Dirección: Landa N° 103 esq. Zanni (6450)

Correo electrónico: vialidadzona8@gmail.com

- **Departamento Zona IX Azul**

Azul, General Lamadrid, Laprida, Olavarría, Rauch, Tapalqué.

Contacto: Teléfonos: (02281) 422298/3788/ Fax: 42-7170

Dirección: Irigoyen 804

Correo electrónico: azul@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona X Mar del Plata**

Ayacucho, Balcarce, General Alvarado (Miramar), General Pueyrredón (Mar del Plata), Mar Chiquita, Tandil.

Contacto: Teléfonos: (0223) 477-4487/4586/4211

Dirección: Rejón 6610

Correo electrónico: mardelplata@vialidad.gba.gov.ar



- **Departamento Zona XI Bahía Blanca**

Bahía Blanca, Coronel Dorrego, Coronel Pringles, Coronel Rosales, Coronel Suárez, Monte Hermoso, Patagones, Puán, Saavedra (Pigüé), Tornquist, Villarino.

Contacto: Teléfonos: (0291) 4521000/4530231/4530232/4522633

Dirección: Zona Rural - Cabildo R.P. 52

Correo electrónico: bahiablanca@vialidad.gba.gov.ar

- **Departamento Zona XII Necochea**

Adolfo G. Chaves, Benito Juárez, Lobería, Necochea, San Cayetano, Tres Arroyos.

Contacto: Teléfonos: (02262) 422444/425186

Dirección: Avda. Jesuita Cardiel y Avda. 42 (7630)

Correo electrónico: necochea@vialidad.gba.gov.ar

Recepción de consulta / reclamo

El proceso comienza con la recepción de la consulta o reclamo, a través de los distintos canales de contacto. Se procede a clasificar el motivo de la consulta / reclamo. El primer nivel de agrupamiento es el siguiente:

- Consulta informativa: el contacto requiere información que posee el organismo.
- Reclamo por mantenimiento / obra: el contacto espera que se realice una gestión que repare / modifique el estado actual de un expediente o situación.
- Pedido de gestión por mantenimiento / obra: el contacto requiere iniciar una gestión en el organismo.

Consulta informativa: Transitabilidad

El contacto solicita conocer el estado de transitabilidad de una vía, camino o el trayecto que componen un grupo de ellas. Se procede a informar, ingresando al google earth, donde están actualizados los estados de rutas y caminos. Se tienen que tener en cuenta las siguientes variables:

- Tipo de vehículo y restricciones horarias de circulación particulares.
- Obras.
- Cortes por desperfectos e inundaciones.



Si el contacto –una vez que toma conocimiento sobre el estado de transitabilidad- solicita asesoramiento para encontrar vías alternativas o caminos alternativos en un trayecto determinado, se procede a evaluar y comunicar las distintas combinaciones de caminos que unen los puntos de partida y llegada, y que presentan un buen estado de transitabilidad.

Consulta informativa: Estado de expediente

El contacto realiza una consulta por información específica asociada a un expediente. Se procede a informar sobre el mismo, cuando el contacto solicita conocer el estado de avance de un trámite dentro del organismo.

Para ello, se solicita el número de expediente y se ingresa a la página de Vialidad:
<http://www.vialidad.gba.gov.ar/exp/>

Esto permitirá saber con precisión el organismo en el cual se encuentra.

Se procede a finalizar la comunicación cuando, una vez consultado el expediente, el contacto no desea iniciar un reclamo formal o ya lo ha iniciado anteriormente, encontrándose en conformidad con el estado actual.

Si el contacto no recuerda el número de expediente, es necesario derivar el reclamo al Área de Prensa y Comunicación de la DVBA, vialidad@vialidad.gba.gov.ar, prensavialidad@gmail.com, para que el mismo pueda consultarlo en el organismo.

Cuando el contacto no se encuentra conforme con el estado de avance o resultado de la gestión iniciada bajo expediente, se sugiere enviar una nota dirigida a la DVBA, como por ejemplo a mesadeentradas@vialidad.gba.gov.ar, mesadeentradasdvba@gmail.com, con los datos personales de quien la envía, y haciendo referencia al expediente original. La misma debe ser firmada a mano y ser remitida al organismo.

Consulta informativa: Permisos y/o autorizaciones

Se procede a informar, cuando el contacto solicita información relacionada a características y requisitos de los permisos para transitar que otorga el organismo.

Se procede a dar la información solicitada y brindar la posibilidad de iniciar el trámite por el canal que está utilizando; recordando que, para su fiscalización, existe una etapa que es presencial o con nota certificada por correo postal.

Los requisitos básicos para solicitar los permisos se pueden encontrar en la página de Vialidad.

Para instalaciones en zona de camino:

<http://www.vialidad.gba.gov.ar/datos/leyes/Condiciones.pdf>



Para utilización de zona de camino:

<http://www.vialidad.gba.gov.ar/datos/leyes/Permisos.pdf>

Para solicitar permiso por control de cargas, previamente debe descargarse el formulario, ingresando a

<http://www.vialidad.gba.gov.ar/datos/leyes/Permisos.pdf>. Luego, se recomienda comunicarse con el Área correspondiente al **(0221) 4211257**.

Para solicitar permisos de tendidos, instalaciones, accesos a propiedades y visados, se recomienda previamente informarse en base a la Ley N° 6312, ingresando a

http://www.vialidad.gba.gov.ar/datos/leyes/6312/ACCESOS_PROPIEDADES_PR_IVADAS.pdf.

Luego, para realizar alguna consulta, comunicarse con el Área de Conservación, al número **(0221) 4212042**.

Consulta: Radares

Se procede a informar sobre la ubicación de radares en las vías y caminos, cuando el contacto solicita información sobre la posición de los radares emplazados sobre rutas específicas.

Por ubicación de radares, se deriva a la Dirección de Política y Seguridad Vial.

Por consultas sobre autorización de radares, se solicita que envíen la misma a la Dirección de Vialidad.

Consultas que corresponden a otro organismo

El contacto puede realizar una consulta informativa sobre temas de Vialidad, pero que son competencia de otro organismo, como por ejemplo Vialidad Nacional o las distintas concesiones de vías y rutas.

En el caso de que la persona de atención al público cuente con la información, aunque la misma no sea competencia Vialidad, puede ser brindada.

En caso contrario, se podrán facilitar los medios de contacto para que la persona se comunique directamente con el organismo correspondiente.

Vialidad Nacional: 0800-333-0073 / 0800-222-6272

<https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/vialidad-nacional>

AUBASA: 0800-666-8353. Mail: atencionalusuario@aubasa.com.ar

Consultas: Información institucional y de contacto

Cuando la consulta es referente a la información institucional de Vialidad, autoridades generales y zonales, medios de contacto y lugares de atención, se brinda dicha información.



Este tipo de consultas se resuelve accediendo a la página web:
www.vialidad.gba.gov.ar

Reclamo por estado de una gestión

Un contacto llega a esta instancia cuando tiene / presenta una inconformidad con el estado o resultado de un hecho o acción que involucra una responsabilidad del organismo. La inconformidad se corresponde con la prestación del reclamo, que ocurre cuando el contacto espera que asociado a este último, se realice una gestión que repare / modifique el hecho o estado concreto sobre el que se tiene inconformidad.

Reclamo por avance de expediente

Cuando el contacto reclama por una inconformidad relacionada al estado de un expediente gestionado en el organismo.

Se procede a identificar el expediente con el número correspondiente, ingresando a <http://www.vialidad.gba.gov.ar/exp/>, para ver en qué instancia se encuentra el mismo.

Se sugiere enviar una nota dirigida a la DVBA, con los datos personales de quien la envía, y haciendo referencia al expediente original. La misma debe ser firmada a mano y ser remitida al organismo.

En caso de que, habiendo consultado el estado de un expediente y habiendo disconformidad, el contacto considere agotada la instancia de reclamo interno y solicite otra vía de solución, se debe ofrecer la posibilidad, en última instancia, de reclamar a Defensa del Consumidor como usuario de un servicio.

Defensa del Consumidor: 0800-666-1518

Defensoría del Pueblo: 0800-222-5262.

Reclamo por obra o conservación de ruta

Cuando el contacto realiza un reclamo por el estado de conservación de vía o camino, como de obras que estén en curso sobre las mismas, siempre que sean jurisdicción de la Dirección Provincial.

Se realiza la primera clasificación entre obra y mantenimiento.

Se clasifica una vez más entre Iluminación, Semaforización, Bacheo, Corte de pasto, Señalización vertical, Señalización horizontal.

Se toman los datos de individualización de la vía y el tramo, y se agrega cualquier detalle específico que pueda sumar al reclamo.

Se deriva el reclamo a la Dirección de Vialidad.

Reclamo por responsabilidad en siniestro vial

Cuando el contacto reclama por inconformidad en el estado de avance o resultado de un pedido de responsabilidad institucional en un siniestro vial.

Identificar la vía y confirmar la jurisdicción de la Dirección Provincial.



Se solicita enviar una nota, con dirección postal, firmada a mano, explicando la situación del siniestro. Se le debe adosar todo lo que pueda justificar el reclamo: fotos del vehículo, ubicación donde ocurrió el siniestro, facturas de arreglos mecánicos, entre otras.
Se debe remitir al organismo.

Cuando el siniestro se produce en la autopista, se debe realizar el reclamo en AUBASA (<https://aubasa.com.ar/reclamos-sugerencias-nuevo/> o 0800-666-8353).

Cuando AUBASA da una respuesta que no conforma al usuario, y éste reitera el reclamo en la DVBA, se solicita presentar una nota con la documentación que justifica el reclamo, agregando la respuesta de AUBASA. Se debe enviar al correo electrónico del Área de Concesiones: concesiones@vialidad.gba.gov.ar

Reclamo por correspondencia de multa

Se deriva a la Dirección de Política y Seguridad Vial.

Se recomienda ingresar a <https://infraccionesba.gba.gob.ar/> para realizar el reclamo de forma online ó llamar al número directo: (0221) – 4270034 / (0221) – 4294279.