

Gestión de Multas

Preguntas frecuentes – Responsable de contrato / Instructor de multas

¿Este servicio solo aporta los dispositivos móviles y su formación?

No, se trata de gestión y asistencia técnica integral de multas en colaboración con el Ayuntamiento. Todas las condiciones técnicas de prestación del servicio, así como la oferta económica del adjudicatario (CGI), ya vienen preestablecidas en el Acuerdo Marco.

Si el agente está denunciando y el dispositivo móvil no le funciona, ¿cómo debe proceder?

Llamando al número de atención telefónica (984 850 058) o contactando a través de whatsapp (683364082), para soporte al Policía Local con el fin de detectar la causa. Si aún así no funciona, deberá proceder a sancionar de forma manual, en papel, y de regreso a la oficina grabar directamente la sanción a través de ordenador en el Aplicativo de multas TAO o bien escanear la sanción y remitirla a CGI.

¿Se pueden conectar varios teléfonos móviles a una misma impresora?

Sí.

¿Se puede llamar con el teléfono móvil donde reside la app de denuncias en movilidad? ¿Se pueden instalar otras apps?

Sí

¿Cómo se resuelve cuando hay altas o bajas de policías locales?

El responsable de contrato o el técnico informático lo indica en TAO/Multas y los dispositivos de movilidad de los Policías Locales se actualizan automáticamente cuando abren la aplicación de movilidad. O puede informar de ello al número de atención telefónica (984 850 058) o a través de whatsapp (683364082), para soporte al Policía Local, y desde este servicio lo realizan. Cuando el agente se identifica, la aplicación comprueba la fecha del dispositivo y si es inferior a la fecha de sincronización que figura en TAO, importa las tablas de configuración actualizadas.

¿Cómo se resuelve cuando hay cambios normativos?

Si son de ámbito estatal, CGI lo actualiza, y si son de ámbito municipal se opera igual que en el caso de altas o bajas de policías locales. En principio, en el desplegable de legislación solo aparecen la Ley de Seguridad Vial y el Reglamento General de Circulación, por lo que si se quiere denunciar por otro tipo de infracciones hay que darlas de alta previamente en la app.

¿Tiene sentido la opción de borrar los datos de la aplicación de movilidad?

Borrar los datos de la aplicación es sólo un último recurso. Muy ocasionalmente, por el motivo que sea, no se sincroniza correctamente, o surge algún otro tipo de problema que impide el buen funcionamiento de la aplicación, aunque no es nada habitual esta situación.

¿Cómo procesar las denuncias derivadas de ‘foto rojo’ o de radar o de cámaras para zonas de acceso restringido?

El servicio incluye la recepción de ficheros con las fotos en formato JPG y la lectura de la matrícula con herramientas software. De modo que se pueda tramitar la denuncia. En <https://www.cgi.es/multas-soporte-instructor/> se explica en detalle el procedimiento para denuncias automáticas.

¿Cómo procesar las denuncias derivadas de alcoholemia o de drogadicción en conductores?

Se tramitan de la misma forma que las restantes denuncias de seguridad vial.

¿Cómo procesar las sanciones administrativas?

Tanto la aplicación en movilidad como la aplicación de tramitación permiten tratar las sanciones administrativas.

¿En Consulta por DNI, conecta con la DGT o con la base de datos?

Consulta con la DGT pero requiere que el Ayuntamiento tenga el convenio con la DGT ampliado a la consulta de DNI

Las sanciones cobradas en el marco del contrato basado, ¿van a la cuenta bancaria restringida municipal?

Sí.

¿Es posible utilizar tarjetas de pago sin tener que teclear el código de la tarjeta y su fecha límite de validez)

Sí, es posible, si el Ayuntamiento tiene acordado con la entidad financiera con la que ha firmado el contrato para la recaudación por Terminal Punto de Venta (virtual) que la integración sea del tipo REST o REST+Inside, lo que no supone ningún coste adicional y el dispositivo físico se complementa con un lector de tarjetas conectado vía Bluetooth.

¿Existe la posibilidad de que el infractor pague la denuncia en Jefatura de Policía?

Sí, mientras Jefatura disponga de un acceso a Internet y la web del Ayuntamiento tenga implantado el TPV virtual (Terminal Punto de Venta)

La integración con el aplicativo de contabilidad municipal, si este es distinto a TAO, ¿está resuelta?

Sí, la integración está resuelta con aplicativos de contabilidad de T-Systems, ABSIS y AYTOS, y la experiencia en otros clientes así lo avala. En el caso de ATM, la interacción se realiza cargando los datos en recaudación y de allí a la Contabilidad de ATM.

¿La recaudación ejecutiva de las sanciones se puede excluir del contrato basado?

Sí, aunque para obtener buenos resultados en términos de disciplina cívica es relevante que se persiga la recaudación de las sanciones impagadas en ejecutiva. Por ello, si el Ayuntamiento ya tiene un servicio eficiente de recaudación ejecutiva o tiene esta delegada en un organismo supramunicipal, o incluso la tiene concertada con la Agencia Tributaria, lo más práctico es usar la opción de excluir la ejecutiva del contrato basado y organizar el traspaso al servicio de ejecutiva de las sanciones firmes una vez haya vencido el período de pago en voluntaria.

¿Como se presentan las alegaciones?

La presentación de alegaciones se hace en el Registro General del Ayuntamiento, mediante presentación en papel o por medios electrónicos. El instructor puede optar por enviarlas a CGI para que esta aporte un informe para la propuesta de respuesta.

¿Como se anulan las denuncias?

Cuando en el momento de imposición de la sanción con el dispositivo móvil el agente aprecie que ha cometido algún error, puede anularla en el acto, explicando los motivos y quedando constancia en el aplicativo de gestión de sanciones de que dicha denuncia ha sido anulada.

Cuando, como consecuencia de la presentación de alegaciones o por otros motivos, proceda la anulación de una sanción, se archivará el expediente por estimación de alegaciones/recursos o por anulación, y se propondrá de baja el recibo asociado al expediente de multas. Una vez firmado el decreto, se aceptará la baja del recibo.

¿La aplicación permite dar de alta las denuncias voluntarias?

Sí, lo permite en la modalidad de sanciones administrativas

¿El contrato basado incluye las notificaciones?

No, el contrato basado sólo incluye hasta la impresión. Desde CGI nos encargamos de que la imprenta entregue el lote de documentos a la empresa de reparto contratada por el Ayuntamiento o los deposite en Correos. El coste de la notificación es a cargo del Ayuntamiento. Si el Ayuntamiento opta por repartir los documentos de la ciudad por una vía y los de fuera plaza por Correos u otra vía, la empresa de impresión lo gestiona.

¿El contrato basado incluye la tarifa de datos móviles para los teléfonos?

No, los datos móviles deben ser contratados por el Ayuntamiento.

¿Qué cantidad de datos móviles se consumen con un uso normal? ¿Qué cantidad de datos móviles se recomienda contratar al operador telefónico?

Con datos reales en distintos proyectos se ha observado que el consumo de datos en cada línea de teléfono móvil no ha superado en ningún caso los 500MB mensuales, y en general se ha situado muy por debajo de esta cifra. Pero el consumo de datos depende no sólo de la intensidad de uso de la aplicación sino también de si el móvil se usa para otras actividades, y por ello se recomienda que para cada línea móvil se contraten como máximo 2GB/mes.

¿El contrato basado incluye los consumibles (por ejemplo, el rollo de papel para la impresora móvil)?

No, los consumibles deben ser adquiridos por el Ayuntamiento. CGI sólo facilita un primer rollo para cada impresora para facilitar los primeros días de trabajo. CGI puede facilitar al Ayuntamiento una lista con varios proveedores de estos consumibles.

¿Es posible utilizar la Prueba Electrónica de Entrega de las notificaciones?

Sí, en la medida que lo cubra el contrato del Ayuntamiento con Correos. En el caso de empresa de reparto sólo si ésta ofrece una posibilidad equivalente.

¿Se incluye la comunicación con la DGT para la detracción de puntos?

Sí, se genera un fichero mensual con el que se comunica a la DGT la detracción de puntos, una vez la sanción sea firme. CGI puede hacer esta comunicación en nombre del Ayuntamiento si así lo prefiere el responsable de contrato.

¿Se pueden tratar las multas por ITV o por carecer del seguro obligatorio?

La ITV y el seguro no son competencia municipal y, por tanto, su tramitación no puede realizarse con este contrato basado. Pero si se han dado de alta en el sistema esas dos legislaciones, con las infracciones que se utilizan, es posible generar la denuncia y después anularla porque la tramitación no le corresponde al Ayuntamiento. La relación de denuncias que no son competencia municipal se puede trasladar a la autoridad competente y la anulación se puede hacer de una forma sistemática.

En caso de disponer de un alcoholímetro nuevo que todavía no está parametrizado en la app con los datos técnicos correspondientes, ¿se pueden introducir a mano, por parte del agente, los datos de la denuncia?

No es posible, ya que todos los instrumentos de medida deben estar previamente parametrizados, para que se pueda elegir en el desplegable el que se está usando.

Si el agente ya ha efectuado la denuncia con el conductor ausente, y después de grabarla aparece dicho infractor, ¿cómo se procedería?

La opción más ágil sería duplicar la denuncia ya efectuada y poner los datos del conductor (para notificarla en mano), y posteriormente anular la denuncia anterior.