Caso de cliente
Ayuntamiento de Santander
Marzo 2015

El Ayuntamiento de Santander mejora los resultados de su gestión de multas

CGI ha colaborado activamente en el incremento de la recaudación, la reducción de los tiempos de tramitación y la mejora de las notificaciones de la capital cántabra mediante el uso de metodología eficaz, aplicaciones en internet y dispositivos móviles para los agentes de policía local.

Transcurridos los dos primeros años de proyecto, el Ayuntamiento de Santander está obteniendo resultados positivos de su colaboración con CGI en la gestión y tramitación de multas.

En una primera fase los esfuerzos se centraron en la puesta en marcha de todos los elementos tecnológicos necesarios. La parte más visible son los dispositivos móviles que los agentes de la policía local utilizan para grabar las multas, incluyendo fotografía y geoposicionamiento, y posteriormente generar el boletín de denuncia en una impresora portátil de reducidas dimensiones. Sin duda este cambio implantado ha sido crucial, ya que gracias a este mecanismo las multas quedan perfectamente grabadas y se pueden volcar sin errores en el sistema de gestión municipal, lo cual ya es en sí una extraordinaria mejora. Pero en el proceso de puesta en marcha el trabajo más laborioso se ha referido a la implementación del software y los procedimientos de intercambio de datos con la DGT y las empresas de gestión de la zona azul, que requieren de adaptaciones personalizadas para su correcto funcionamiento. En el caso de este proyecto, ha tenido especial importancia, por las dimensiones de la organización, la necesidad de contar con una robusta seguridad en las líneas de comunicaciones entre los dispositivos móviles y la intranet municipal, así como la adaptación de la carpeta ciudadana de TAO a los requerimientos del portal municipal.

Datos clave del municipio

Ayuntamiento de Santander (Cantabria)

Población: 175.736 hab. (2015, fuente INE)

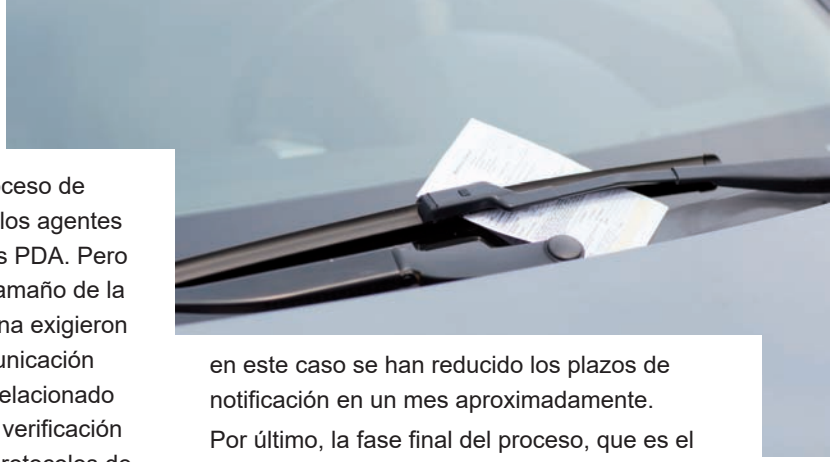
Extensión: 34,76km2

Inicio del proyecto: enero 2013

- + 8,13% recaudación (2014 vs 2012)
- Implantación de 20 dispositivos móviles para la formulación de denuncias.
- Formación a 64 agentes locales
- Carpeta ciudadana en el portal municipal
- TPV virtual para el pago de multas en internet.
- Sistema automatizado de publicación en TESTRA
- Intercambio automatizado de información con DGT y empresas de gestión de la zona azul.

www.ayto-santander.es

“El tiempo medio de tramitación de una multa ha pasado de 2 meses a 20 días, en el caso de las denuncias de la Policía Local.”



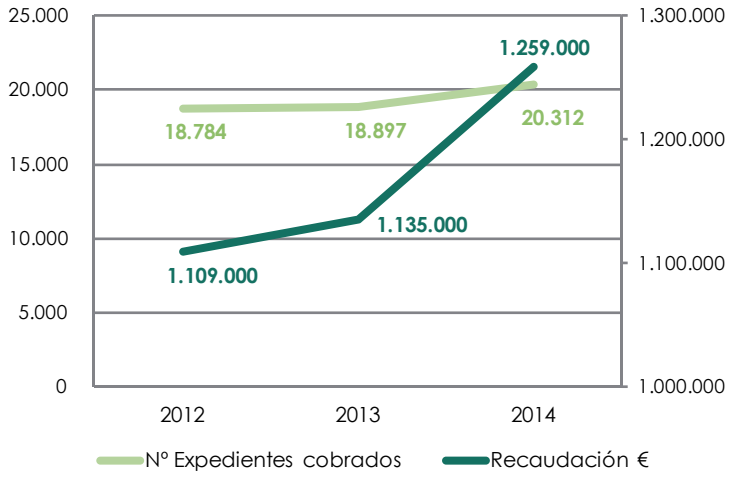
Especial relevancia ha jugado el proceso de formación llevado a cabo por CGI a los agentes de policía para el correcto uso de las PDA. Pero la magnitud del cambio y el propio tamaño de la administración municipal santanderina exigieron adicionalmente establecer una comunicación específica al conjunto del personal relacionado con este proceso de gestión para la verificación del correcto funcionamiento de los protocolos de actuación.

Los procesos de tramitación de multas también han experimentado una importante mejora de velocidad. Con anterioridad a la colaboración de CGI, el proceso de grabación manual, edición y notificación de multas se situaba alrededor de los 2 meses. El uso de PDA y la grabación automática de las denuncias en los sistemas municipales han reducido el tiempo de notificación a 20 días, en el caso de las denuncias provenientes de la Policía Local. No así en el caso de las denuncias de zona azul, dadas las necesarias labores de descarga y comprobación por parte de la empresa que gestiona este tipo de denuncias, aunque sí que en este caso se han reducido los plazos de notificación en un mes aproximadamente.

Por último, la fase final del proceso, que es el pago por parte del ciudadano, ha mejorado sustancialmente gracias a la posibilidad del mismo de abonar el importe de las multas tanto a través de los cajeros automáticos de las entidades bancarias, en una primera fase, como a través del TPV virtual instalado por CGI en el portal municipal, en el cual se produjo el primer pago el 9 de diciembre de 2013. Se ha observado como la mayor parte de los pagos realizados por los ciudadanos a través de este TPV toman como base la propia notificación realizada con la PDA por el policía local y entregada al denunciado, redundando en una mejora en el tiempo de cobro. En la implantación de esta herramienta y de la carpeta ciudadana, CGI ha efectuado las adaptaciones solicitadas a requerimiento del Ayuntamiento de Santander para la integración en el Portal Municipal.

El reto para los próximos años es seguir perfeccionando todo el proceso de tramitación implementado para seguir incrementando el % de cobro de multas sobre el total de denuncias impuestas.

Hitos clave del proyecto

- **01/13** Arranque del proyecto.
- **03/13** Puesta en marcha del software TAO para la gestión de multas y del Servicio de Atención Telefónica (SAT).
- **04/13** Implantación de dispositivos móviles (PDA e impresoras).
- **05/13** Adaptaciones de seguridad en comunicaciones.
- **10/13** Comunicación y publicación de multas en TESTRA
- **11/13** Carpeta ciudadana para consulta de multas en internet
- **12/13** TPV virtual para el pago por internet
- **12/14** Prórroga del contrato entre el Ayuntamiento y CGI

Evolución recaudación y expedientes