

Carmen Sainz de los Terreros
Responsable del Servicio de Multas de GTI

"En los municipios con zona azul, el 50% de las sanciones son por incumplimiento de la ordenanza"

¿Qué grado de éxito tienen en su gestión habitualmente?

Conseguimos hasta el 60% de cobro en vía voluntaria, dependiendo de las características de cada municipio. En los más activos en vía ejecutiva en el conjunto de sus impuestos y tasas, estas cifras pueden ser aún mejores. Hay diversos factores que influyen directamente en el éxito de la gestión de multas, pero el que más determina positivamente es el rigor y la constancia del trabajo de los agentes municipales, combinado con el uso de la tecnología y los procesos de gestión que aplicamos desde CGI.

¿Con qué tipo de dificultades se encuentran?

La fase más difícil siempre es el arranque de los proyectos y la implantación de los dispositivos móviles de los agentes. Para que el proceso se acelere aplicamos una buena metodología y, una vez superada la fase de formación y pruebas, los resultados aparecen de forma continuada y positiva. Otro aspecto que en algunas ocasiones retrasa la correcta implantación es la conexión Atex con la DGT, que requiere de una serie de formalidades previas y de validaciones técnicas que son marcadas por la propia DGT. En general la buena disposición de los Ayuntamientos y nuestra experiencia en numerosos proyectos facilita la puesta en marcha de la operativa de gestión en el menor tiempo posible.

¿Cuáles son las infracciones más frecuentes?

Independientemente del municipio, tengan o no zona de estacionamiento limitado y controlado, las infracciones más frecuentes son las de estacionamiento (artículos 90 al 94 del Reglamento General de Circulación). En los municipios en los cuales existe esta "zona azul", alrededor del 50% de las denuncias provienen de la infracción de su ordenanza reguladora. El resto de sanciones habituales son relativas al uso del cinturón de seguridad y del teléfono móvil.

¿Existen grandes diferencias entre el carácter de las infracciones y la cuantía de las sanciones entre distintas ciudades?

Sí, observamos que en municipios más pequeños se multa más por incidencias leves que por graves. Los importes oscilan entre 90€ y 200€ en función del tipo de sanción. Por otro lado, apreciamos una gran diferencia en cuanto a los importes de las denuncias por infracciones en las "zonas azules" entre unos municipios y otros. Los importes pueden ir desde los 20€ hasta los 90€, y en el caso de anulaciones para evitar la incoación del expediente sancionador, entre los 2,50€ y los 10€.



¿Qué ventajas ofrece su empresa respecto a la gestión directa por parte del Ayuntamiento?

Nuestro modelo es colaborativo y en ningún caso es de externalización de servicios. Esta es nuestra filosofía irrenunciable como empresa y estamos convencidos que es la que proporciona menos riesgos y más seguridad para los Ayuntamientos. El uso inteligente de la tecnología, combinado por un lado con nuestro equipo de expertos en el campo de las alegaciones y recursos, todos ellos licenciados en derecho, y por otro lado con la calidad y proactividad de nuestros profesionales del servicio multilingüe de atención telefónica (SAT), son los elementos clave que CGI pone a trabajar para incrementar la recaudación de los Ayuntamientos.

¿Cómo valora la Central de Contratación de la FEMP?

Es una iniciativa muy positiva y que confiamos que ayude a consolidar la colaboración público-privada (CPP) como la fórmula más eficiente para gestionar los servicios públicos locales. Estamos encantados de poder participar en ella.



Ramón García Estévez,
Gerente de UTE EuroCop-Eysa Central Multas:

"Alrededor del 60% de las multas hoy se quedan sin cobrar"

¿Qué porcentaje de las multas por infracciones que se cometen en las ciudades se quedan sin cobrar?

La media que se queda sin cobrar es alrededor del 60%.

¿Cuál es el grado de éxito en el cobro de sanciones?

Existe un importante aumento de cobro con las multas que gestiona actualmente EuroCop-Eysa Central de Multas; en algunas ocasiones hemos comenzado una gestión con un cobro alrededor del 15% y hemos llegado a un porcentaje del 80%.

Actualmente la Central de Multa de EuroCop-Eysa, tiene un éxito de cobro que ronda el 80% de media en Voluntaria.

¿Por qué es más fácil la gestión del cobro de sanciones por parte de una empresa como la suya que la de la propia Entidad Local?

La UTE Eurocop-EySA, cuenta con una solución única y un avanzado sistema informático de gestión para la tramitación de los expedientes sancionadores desarrollado en JAVA (web) e integrado a una solución BPM y que nos permite de forma Work Flow la gestión totalmente automatizada del expediente sancionador.

Cuenta con un avanzado sistema de movilidad para gestionar y grabar las denuncias tanto en modo on-line como off-line en dispositivos móviles, tipo Smartphone, además de gestionar con estos dispositivos las tareas que necesita un Agente de Policía a pie de calle. Dispone de más de 40 formularios electrónicos que permiten gestionar todas sus tareas operativas, administrativas y de consulta de información, como por ejemplo acceso e integración con la DGT, consulta y gestión de expedientes policiales, integración 092, gestión cuadrantes, registro y seguimiento de incidencias, quejas ciudadanos, policía de proximidad, etc.

Este sistema de movilidad está totalmente integrado con la plataforma tecnológica policial de EuroCop, lo que permite la consulta online de los expedientes policiales desde estos PDA,s.

También permite incorporar impresoras portátiles, terminales TPV en

los Smartphone, lo que facilita el cobro en el acto con cualquier tipo de tarjeta de crédito o débito, lo que es muy interesante sobre todo para los extranjeros o no residentes.

¿Qué ahorro pueden obtener los Ayuntamientos?

Nuestra Central de Multas dispone de una oferta muy atractiva para los Ayuntamientos, ya que con el 19 y 18% de éxito de cobro ofertado para voluntaria y ejecutiva, respectivamente, les permitirá a los Ayuntamientos un ahorro considerable con respecto a los costes que ahora tienen.

También les permite un considerable ahorro en gastos en notificaciones de correos, así como RR.HH. destinados a grabación de multas, consultas y gestiones requeridas por los Agentes de Policía a pie de calle ya que se podrán realizarlos directamente desde su Smartphone.

Otra importante mejora son las prestaciones accesorias donde los cuerpos de policía podrán disponer de la más moderna tecnología policial.

¿Cómo valora la Central de Contratación de la FEMP?

Es una solución muy interesante que permitirá a los municipios obtener una serie de servicios y soluciones de calidad a muy bajo coste, muy inferior a los que pueda disponer actualmente.

¿Tiene su empresa infraestructura suficiente para atender las demandas de cualquier Ayuntamiento?

Actualmente disponemos de un equipo multidisciplinar (expertos en la tramitación de expedientes sancionadores, abogados, técnicos informáticos, etc.) dimensionable según las necesidades y expedientes a tramitar, esto unido a nuestro avanzado sistema informático integrado con sus sistemas informáticos municipales, permite gestionar estas infracciones de forma automática en todo el procedimiento sancionador, lo que facilita y agiliza su proceso de tramitación.



Iván García de la Rasilla Allende,
Gerente de Vialine

"Los Ayuntamientos con más denuncias carecen de recursos para gestionarlas"

¿Qué porcentaje de las multas por infracciones que se cometen en las ciudades se quedan sin cobrar?

La cifra de sanciones sin cobrar varía en función del Ayuntamiento en cuestión, aunque estimamos esta cifra en aproximadamente un 40% de ellas tras un análisis de los datos que manejan los Ayuntamientos en los que VIALINE ha pasado a gestionar este tipo de cuestiones. En VIALINE trabajamos con Ayuntamientos de todo tipo en cuanto a volumen de denuncias y población, y a lo largo de los últimos años hemos podido comprobar que son los de una población de menos de 20.000 habitantes donde el porcentaje de cobro es mayor.

Aunque pueda resultar contradictorio, hemos detectado que los Ayuntamientos con mayor número de denuncias carecen de los recursos necesarios para gestionarlas, lo que resta eficiencia en la gestión de todos los procesos necesarios para cobrar cada sanción.

¿Qué porcentaje se cobra en el periodo voluntario y cuál es el de la vía ejecutiva?

La mayor parte de sanciones se pagan durante el periodo voluntario de cobro. Actualmente manejamos cifras superiores al 80% en gran parte de los Ayuntamientos en los que gestionamos procesos sancionadores, aunque puede variar en función de las características sociodemográficas de cada municipio.

¿Cuáles son las sanciones más frecuentes?

En líneas generales, la sanción más frecuente en los Ayuntamientos es la de estacionamiento indebido. Sin embargo, en aquéllos en los que VIALINE está presente con sistemas de control de accesos, radares o dispositivos de captación de imágenes como "foto rojos", la denuncia más frecuente es la de velocidad.

¿La media de la sanción?

El importe de cada sanción lo deciden los Ayuntamientos, y las sanciones más frecuentes suelen tener un importe medio de 200 euros.

¿Se encuentran con muchas dificultades para la gestión del cobro de las sanciones?

Como ya hemos comentado, aproximadamente ocho de cada diez personas abonon el importe de la sanción durante el periodo voluntario de cobro. La complejidad de cobrar el resto de sanciones radica, más allá de los procedimientos establecidos para ello, en el componente socioeconómico de cada municipio. En VIALINE colaboramos con cada Ayuntamiento para que esa cifra sea menor.



¿Es más eficiente un servicio como el que presta su empresa que el que pudiera prestar el Ayuntamiento de forma directa?

La eficiencia del servicio que presta VIALINE se mide y se pone en valor observando los tiempos de ejecución. El equipo de tramitadores de VIALINE se encarga de la gestión de sanciones de todos los Ayuntamientos, evitando tiempos muertos, y lo hace a través de una aplicación de gestión propia adaptada a los diferentes procedimientos sancionadores de cada municipio.

Usamos soluciones tecnológicas personalizadas y actualizadas a diario por nuestro propio equipo de desarrollo, lo que permite ajustar funcionalidades en función de las necesidades que se van detectando. Eso reduce sustancialmente las posibles deficiencias de la gestión que podrían darse con una gestión tradicional.

El que VIALINE siga sumando Ayuntamientos a los que presta sus servicios significa que existe una necesidad real a la que aportamos soluciones.

¿Cómo valora la Central de Contratación de la FEMP?

Muy positivamente, ya que facilita los procesos necesarios para la formalización de un contrato entre VIALINE y cada Entidad Local, cumpliendo con los plazos acordados y prestando una buena calidad de atención a nuestro equipo de gestión. Es una herramienta útil que nos acerca a los municipios.