



BlackBerry Customer Success

Diputación Provincial de Cádiz pone en marcha un proceso de emisión de multas en tiempo real con la solución BlackBerry

La Diputación Provincial de Cádiz es la entidad administrativa responsable de la provincia de Cádiz, que agrupa a 44 municipios y más de un millón de habitantes censados. Unos 200 empleados forman parte del Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria (SPRyGT), que es parte de la Diputación y que se encarga entre otras responsabilidades de gestionar los expedientes sancionadores por infracción de tráfico impuestas por las Policías Locales de 42 municipios gaditanos.

BENEFICIOS DESTACADOS

- Disminución de los costes administrativos
- Gestión eficiente y sin intermediarios en la tramitación de las multas
- Menos errores en la información
- Gestión de multas eficiente

EL RETO

La normativa española demanda unos plazos de tramitación de sanciones bastante reducidos por lo que el SPRyGT ha tenido siempre el objetivo de agilizar lo máximo posible dicha tramitación.

Durante muchos años, los agentes habían realizado sus denuncias de forma manual, dejando una copia en el vehículo si el denunciado estaba ausente. Posteriormente, se remitían a la Jefatura que, a su vez, una o dos veces al mes las enviaba a la Unidad de Sanciones del SPRyGT para su tramitación. Allí, se procedía a grabarlas manualmente: labor tediosa para los administrativos que gestionaban más de 250.000 expedientes al año. Teniendo en cuenta que pasaba más de un mes entre la emisión de la multa y su grabación en el sistema, estaba claro que no se estaba cumpliendo con el objetivo de agilizar el proceso.

“Este procedimiento generaba varios problemas, derivados de la caligrafía de los agentes o posibles errores en la información recogida en el boletín de denuncia”, cuenta Pablo García-Trespalcios, coordinador del proyecto. Como consecuencia, la calidad del servicio no siempre era la deseada ya que había que dar de baja numerosos expedientes por defectos de forma.

LA SOLUCIÓN

El SPRyGT optó por la utilización de la solución BlackBerry®, con una aplicación a su medida que permitiera agilizar y mejorar la calidad de las denuncias y acortar los plazos de tramitación de las sanciones. Esta aplicación - GESSAN - ha sido desarrollada internamente por el SPRyGT, en colaboración con Asesores Locales Consultoría S.A, miembro del BlackBerry® Alliance Program. Esta empresa proporciona servicios de implantación, desarrollo y mantenimiento para la solución.

Gracias a la solución BlackBerry, 210 agentes en 20 municipios están ahora en contacto directo con la Unidad Técnica de Sanciones del SPRyGT y a la base de datos provincial de infractores a través de sus smartphones BlackBerry®. Y todo ello se hace individualizando cada municipio, respecto a callejeros, ordenanzas y cuantías de la denuncia. Un proceso que antes duraba más de un mes ahora se realiza en segundos, ya que el sistema permite realizar la denuncia, notificar al infractor y enviar la multa a la Unidad Técnica de Sanciones, todo desde el smartphone BlackBerry, mientras se guarda automáticamente en el BlackBerry® Enterprise Server.

“Las infracciones impuestas con smartphones BlackBerry, con su fotografía correspondiente, provocan en el ciudadano un mayor respeto a la normas de circulación, que es de lo que se trata.”

Pablo García-Trespalcios
Coordinador del Proyecto
Diputación de Cádiz

Industria: Sector Público

Región: España

Solución:
BlackBerry Enterprise Server

El sistema se gestiona desde la Unidad Técnica de Sanciones, pero a su vez permite a las Jefaturas de Policía Local supervisar el trabajo realizado por todos sus agentes en tiempo real. Las comunicaciones entre el BlackBerry Enterprise Server y los smartphones BlackBerry de los agentes es 100% segura. Además, permite al sancionado pagar la multa el mismo día, ya que la notificación que emite la impresora asociada por Bluetooth, que se transportan en el vehículo o el cinturón del agente, lleva impresa dos códigos de barras reconocidos por los bancos.

BENEFICIOS PARA CÁDIZ

El uso de la solución BlackBerry ha supuesto numerosos beneficios para la Diputación de Cádiz. Los informes ahora se procesan con más rapidez, ya que los agentes los guardan directamente en el servidor. La solución BlackBerry también facilita la imposición de denuncias de forma correcta, evitando así los errores y dejando al agente el control sobre la información hasta el momento en que se imprime. La solución BlackBerry también facilita a los agentes el acceso a información relevante, ya que a través de los smartphones pueden consultar la ordenanza municipal de tráfico y el histórico de las denuncias y fotografías asociadas a las mismas.

“La implantación del proyecto GESSAN se realiza sin coste para los Ayuntamientos; es una mejora que forma parte del proyecto de modernización del SPRyGT y lo realiza la Diputación porque entiende que es un beneficio que repercute en la calidad y eficiencia de la gestión de los recursos”, afirma García-Trespalcios. Además “se han eliminado los defectos de forma en la tramitación con la solución BlackBerry, ya que la aplicación está personalizada para cada municipio con sus correspondientes ordenanzas” añade Ignacio Mera González, Jefe del Departamento de Sanciones e Inspección Tributaria del SPRyGT.

Este proyecto ha supuesto para la Diputación de Cádiz un gran avance tecnológico que ha posibilitado la mejora de los servicios prestados. La facilidad con la que los infractores pueden pagar sus multas también ha contribuido a mejores resultados; ahora, el 44% de las multas emitidas por el smartphone BlackBerry se pagan en periodo voluntario, en comparación de sólo el 31% de las multas emitidas mediante boletín en soporte papel. Además, más de la mitad de las multas están respaldadas por pruebas fotográficas, capturadas con la cámara integrada del smartphone BlackBerry, haciendo que recurrir una multa sea más difícil.

“Los municipios que más tiempo llevan integrados en el proyecto, en vez de aumentar el nivel de interposición de denuncias, estas, han disminuido”, explica García-Trespalcios. “Como consecuencia, las infracciones impuestas con smartphones BlackBerry, con su fotografía correspondiente, provocan en el ciudadano un mayor respeto a la normas de circulación, que es de lo que se trata”.

Por lo tanto, su intención es ampliar la solución al resto de los municipios de la provincia, a la vez que adaptar la solución BlackBerry a los nuevos procedimientos dentro de la Ley de Tráfico, que incluye grandes descuentos por el pronto pago y la facilidad de pagar en el acto mediante el pago móvil.

www.blackberry.co.uk/casestudies

