



GESTIÓN Y DOTACIÓN TECNOLÓGICA DEL CENTRO ESTATAL DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS AUTOMÁTICAS

TRAMITACIÓN INTEGRAL DE LAS INFRACCIONES POR EXCESO DE VELOCIDAD, CONVIRTIENDO LA SEGURIDAD VIAL EN EL CENTRO DE GRAVEDAD DEL SERVICIO



Contexto

Optimizar la tramitación de las sanciones por exceso de velocidad

La Dirección General de Tráfico de España (DGT) necesitaba crear un centro para tramitar eficazmente los expedientes sancionadores de tráfico, dotándolo de los más adecuados sistemas y aplicativos informáticos, así como, de procesos BPO para la gestión del centro.

Necesidad de gestionar:

- 577 emplazamientos radar
- 322 radares
- 2.800.000 infracciones/año
- 1.300.000 sanciones

Necesidad de mejorar procesos:

- Tramitación de expedientes
- Atención ciudadana (call center)
- Gestión jurídica

Gestión integral del Centro de Tramitación de Denuncias Automáticas (CETDA)

La solución aportada por Indra supone la conversión del CEDTA en un modelo de eficiencia y buenas prácticas de gestión por medio de la más avanzada y adecuada plataforma tecnológica.

Para ello utilizamos una metodología de gestión que impulsa el ciclo de mejora continua, denominada PDCA (Plan-Do-Check-Act), su utilización como elemento central del modelo de gestión facilita la mejora continua de los procesos y la detección de errores. Al mismo tiempo se implanta un modelo de auditoría continua de calidad, basado en la revisión de muestras significativas de expedientes tramitados, llamadas telefónicas atendidas, etc.

Los servicios prestados incluyen:

- Recepción de los diversos tipos de infracciones, verificación y notificación al ciudadano, con validación manual.
- Recepción de la documentación enviada por el ciudadano. Canales de recepción: email, fax o correo ordinario. Digitalización e introducción en el sistema de gestión y clasificación para su tramitación.
- Tramitación de documentos. En función de su tipología (alegaciones, recursos, cambios de destinatario).
- Atención telefónica. El call center recibe las llamadas de los ciudadanos, estas llamadas son filtradas por un menú vocal donde el ciudadano puede realizar acciones automáticas. Para operaciones complejas el ciudadano es atendido por un operador.

- La solución aportada por Indra supuso un modelo de gestión privada eficiente y eficaz, pero manteniéndose fiel al objetivo de servicio público. Compartiendo los principios de servicio público, haciéndolos compatibles con la rentabilidad, que vendrá determinada por la aplicación de las mejores prácticas de gestión y modernización tecnológica.

Efectividad de la colaboración público privada

Metodología de gestión PDCA para la corrección, mejora y adaptación continua

Beneficios

Implantación rápida y eficaz de la solución SIAPARC

Para los ciudadanos:

- Agilización de los trámites.
- Diversos canales de comunicación: Fax, Teléfono, Internet.
- Información sobre el proceso sancionador y el estado del expediente.

Para los agentes de tráfico:

- Liberación de los procesos de gestión rutinarios.
- Aumento de la actividad de mayor valor añadido

Para la Administración:

- Agilización de los trámites.
- Optimización del coste del tratamiento de las infracciones.
- Aumento de la ejemplaridad de la sanción, disminución de las infracciones impunes.
- Eficacia y Modernidad

Evitar que la infracción quede impune

Reducir accidentes por excesos de velocidad

Resultados

Seguridad en los aparcamientos

- Tramitación de 160.000 / 300.000 infracciones mensuales
- Tratamiento de 100.000 documentos mensualmente
- Gestión de 30.000 llamadas telefónicas mensuales.
- Tiempo medio necesario para tramitar una infracción inferior a un día.
- Tiempo medio para procesar un documento desde su recepción, entre uno y dos días.

- Número de operadores trabajando simultáneamente, 100.
- Infraestructura técnica con capacidad para tratar 40.000 Infracciones / Hora

Indra en el sector

Líder mundial en sistemas de gestión de tráfico

Indra colabora con la Administración, creando soluciones y servicios de valor para la ciudadanía, logrando un mayor acercamiento y haciéndola partícipe de las iniciativas públicas. De esta forma conseguimos que la Administración sea más accesible y eficiente

Las Administraciones Públicas se enfrentan a nuevos desafíos, entre ellos la necesidad creciente de modernización y el aumento de eficiencia a través de soluciones cloud, digitalización, automatización, creación de centros de servicios compartidos, consolidación de centros de datos, reingeniería y simplificación de procesos.

Nuestra experiencia y profesionales expertos en la problemática específica de la Administración nos han permitido un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes y una rápida y efectiva aportación de soluciones y servicios. Las estrategias que ofrecemos tienen un éxito contrastado.

