

## Gestión de Multas

### Preguntas frecuentes – Usuario/Policía Local

---

**Cuando se busca por la matrícula y estoy denunciando, ¿se pueden poner mayúsculas y minúsculas indiferentemente?**

Sí.

**Cuando se graba la denuncia en el dispositivo móvil ¿ya se graba directamente en el aplicativo central de Gestión de sanciones?**

Sí.

**¿Se pueden anular las denuncias?**

Sí, se pueden anular mientras no se haya cerrado la sesión en el móvil, es decir que no se haya entrado de nuevo una identificación de usuario. Si se ha cerrado sesión y se vuelve a iniciar sesión se tiene de plazo hasta el mismo día a las 24.00 horas para anular denuncias. Hay que especificar con detalle el motivo de la anulación.

**¿Se pueden duplicar las denuncias?**

Sí, y además es una herramienta muy práctica para el caso de múltiples vehículos que están en la misma situación de infracción. Por ejemplo, en el caso de 10 vehículos mal estacionados en línea amarilla o sobre la acera es posible denunciarlos a todos usando los datos de la primera denuncia que se tramite y solo se deberá cambiar matrícula y datos del infractor en cada nueva multa sucesiva.

**¿Se puede imprimir la denuncia?**

Sí, el dispositivo de movilidad incluye PDA/teléfono móvil e impresora.

**¿Se puede cobrar al instante?**

Sí. El infractor puede pagarla directamente acercando la tarjeta de crédito al dispositivo móvil del agente ('contactless') o tecleando los datos de la tarjeta. Las opciones alternativas son que el denunciado facilite una dirección de correo electrónico a la cual enviar un e-mail con enlace a pasarela de pago, o si no, con el documento de denuncia, realizar el pago en una entidad financiera o en el Terminal Punto de Venta virtual en la página web del Ayuntamiento.

**¿Puedo poner un artículo en vez de una palabra clave para buscar la denuncia?**

Sí.

**¿Puedo cambiar el domicilio que el dispositivo móvil ha capturado de la DGT?**

Sí, la aplicación permite teclear otros datos sustituyendo el domicilio capturado de la DGT.

**¿Por qué cuesta a veces seleccionar en los menús de calles, denuncias, etc. y hay que pulsar varias veces?**

Cuando se selecciona algún elemento de un menú, hay que pulsar siempre en la parte que tiene texto escrito, de esta forma siempre se selecciona a la primera.

**¿Tengo que hacer algo en la aplicación móvil si hay cambios en la plantilla de agentes de policía?**

No, el responsable del contrato (instructor de multas, Jefe de Policía Local o quien designe la entidad local) puede actualizar la tabla en el servidor, y el contenido en el teléfono móvil se actualiza al arrancar la aplicación cada agente. O puede mandar las altas y bajas de agentes a CGI y esta actualiza la tabla de agentes.

**¿Tengo que hacer algo en la aplicación móvil si hay cambios en la legislación aplicable?**

No, en caso de cambios de normativa de ámbito estatal desde CGI se actualizan las tablas. En caso de cambios de ordenanzas municipales, el responsable del contrato (instructor de multas, Jefe de Policía Local o quien designe la entidad local) manda las nuevas ordenanzas a CGI y esta actualiza la tabla de legislación

**¿Cómo actualizo a una nueva versión de la aplicación móvil? ¿Cómo sé que está disponible una nueva versión?**

Se actualiza de la misma forma que cualquier otra aplicación en el dispositivo móvil y que esté incluida en el 'Play Store' de Android, incluida la actualización automática.

**¿A quién consultar si tengo alguna duda sobre el funcionamiento de la aplicación?**

CGI dispone de un número de atención telefónica (984 850 058) para soporte al policía local. Dicho soporte se limita a temas técnicos relacionados con la aplicación móvil. La atención se presta de lunes a viernes, salvo festivos estatales, de 8.00h a 14.00h.

**¿Y si el denunciado me pregunta cómo obtener más información sobre la denuncia o cómo puede presentar alegaciones?**

En el papel impreso de denuncia figura un teléfono específico para este Ayuntamiento en el que atenderán al denunciado para resolver cualquier duda.

**¿Hasta cuántas fotos se pueden hacer por cada denuncia?**

Solo se pueden incorporar hasta un máximo de 5 fotos. Pero se pueden ir borrando las que no hayan quedado bien.

**¿Dónde firma el infractor, si está presente en el momento de la denuncia?**

En la pantalla del dispositivo móvil.

**¿Qué ocurre si durante la grabación de la denuncia se pierde la conexión?**

La denuncia queda grabada desde el primer dato que se entra, aunque si se pierde la conexión queda incompleta. Una vez recuperada la conexión se puede actualizar y completar.

**Si un agente ve una infracción, pero no puede denunciarla en ese momento, ¿la puede grabar con posterioridad?**

Sí. Únicamente, donde figura la fecha y la hora actual, estos datos se tendrán que cambiar a mano. Se pueden sacar las fotos con la cámara del dispositivo móvil y adjuntarlas posteriormente para gestionar la denuncia.

**¿Se puede utilizar la app en los teléfonos móviles de los agentes?**

Sí, pero solo si el móvil tiene versión Android 4 o posterior. Se puede descargar de la Play Store la app Sanciones de Tráfico (de T-Systems) y posteriormente introducir la url del proyecto y su usuario y contraseña. Para el pago de la denuncia en modalidad 'contactless' se requiere que el dispositivo tenga NFC (Near Field Communication).

**La impresora imprime muy despacio la denuncia, ¿qué se puede hacer?**

Si la impresora va lenta en la impresión de la denuncia, el motivo más probable es que haya poca cobertura para el teléfono móvil, ya que este se conecta con los servidores de CGI para generar el boletín y recibe de vuelta la información para imprimirlo. Se recomienda buscar más cobertura o imprimir más tarde la denuncia.

**Si no va la conexión Bluetooth y no me conecta con la impresora, ¿puedo imprimirla en otro momento?**

Sí, hay una función de reimpresión de la denuncia.

**¿Cómo vincular los teléfonos móviles de los agentes con la impresora?**

Desde su teléfono móvil, a través del bluetooth, se localiza la impresora y sale una referencia impresa, que es la que tendrán que introducir en su teléfono móvil.

**¿A qué distancia máxima puede estar la impresora para que esté conectada al teléfono móvil?**

La distancia certificada por el fabricante es de 10 metros, sin obstáculos entre impresora y teléfono móvil. Si existen obstáculos esta distancia disminuye

**Si se pierde la conexión entre el teléfono y la impresora, ¿qué se puede hacer?**

A veces se puede perder la conexión por algún motivo desconocido, en ese caso se recomienda apagar la impresora y volver a vincularla al dispositivo móvil

**¿Los teléfonos móviles resisten la lluvia? Es decir, ¿pueden utilizarse si llueve?**

Una lluvia intensa sólo la resisten los aparatos 'rugerizados', que además son sumergibles. Los aparatos que se entregan con el contrato basado en el Acuerdo marco de la FEMP no lo son. Sin embargo, es viable un uso prudente en un contexto de lluvia igual que el que se puede hacer al hablar por teléfono o consultar aplicaciones.

**Las fotos nocturnas de las matrículas salen borrosas o de mala calidad, ¿qué se puede hacer?**

Los dispositivos móviles pueden hacer fotos correctas con poca luz, pero en ocasiones es necesario hacer varios intentos, acercarse más a la matrícula o al vehículo, o bien hacer las fotos de lado y probar con o sin flash. En todo caso se recomienda hacer las fotos desde la misma aplicación de multas para que la generación del boletín sea más rápida.