

Zugaztel ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

I. Zugaztel ABMP eskainitako zerbitzuen araubide juridikoa, kudeaketa-eredua eta deskribapena.

Bizkaiko Foru Aldundiak (aurrerantzean, BFA) 2009ko urriaren 1ean Zugaztel foru sozietate publikoa (aurrerantzean, Zugaztel) eratu zuen. Sozietate horrek, bere estatutuek xedatutakoari jarraikiz, Bizkaiko Foru Aldundiari nahiz Bizkaiko Foru Aldundiaren foru erakunde publikoei eta foru enpresa publikoei, baita Bizkaiko udalei eta gainerako erakunde publikoei ere zerbitzuak eskaintzea du helburu. Zehazki, herritarrentzako arreta ez-presentzialeko jarduerak garatzea presentzialak ez diren beste bide batzuen bitartez; informazioaren teknologien bitartez datuei alta emateko eta datuak grabatzeko zerbitzuak; dokumentuak eskaneatu eta digitalizatzeko jarduerak, marketin digitaleko zerbitzuak eta aurreko zerbitzu horiekin zerikusia duen beste edozein jarduera.

Zugaztel ABMPko Akzionisten Batzar Nagusiak, 2022ko ekainaren 21eko bilkuran, sozietatearen xedea zabaltzea onartu zuen, erakundeak egiten dituen jarduera gehigarriak sar zitzan.

Horrela, sozietatearen estatutuen 2. artikulua ezartzen du sozietatearen xedea honako jarduera hauek osatuko dutela:

1. Herritarrei arreta emateko informazio-dukien euskarri- eta sorkuntza-jarduerak garatzea, hala nola kontsulta orokorrei edo partikularrei, izapideei, kexei eta erreklamazioei edo bestelakoei buruzko arreta-, informazio- eta euskarri-zerbitzuak, erakunde, organismo eta erakunde publikoek emandako jarduerari eta zerbitzuei dagokienez aurrez aurrekoa ez den beste kanal batzuen bidez.

I. Régimen Jurídico, Modelo de Gestión y descripción de los servicios ofrecidos por Zugaztel S.A.M.P.

La Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB) creó el 1 de octubre de 2009 la Sociedad Pública Foral Zugaztel (en adelante Zugaztel), encomendándole, tal y como se establece en sus estatutos, la prestación de servicios de desarrollo de actividades de atención no presencial a la ciudadanía a través de otros canales distintos al presencial, prestación de servicios de alta y grabación de datos a través de tecnologías de la información, actividades de escaneo y digitalización de documentos, servicios de marketing digital y cualesquiera otras actividades relacionadas con los anteriores servicios, a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Empresas Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia así como, en su caso, a favor de los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

La Junta General de Accionistas de Zugaztel S.A.M.P., en su sesión del 21 de junio de 2022, aprobó ampliar del objeto social de la Sociedad para que éste incluyera las actividades adicionales que la Entidad viene realizando.

De esta forma, el artículo 2 de los estatutos sociales establece que el objeto social estará integrado por las siguientes actividades:

1. El desarrollo de actividades de soporte y generación de contenidos de información para la atención a la ciudadanía, como son los servicios de atención, información y soporte sobre consultas generales o particulares, trámites, quejas y reclamaciones u otro tipo, a través de los diferentes canales distintos al presencial habilitados por los entes, organismos e instituciones públicas, en relación a las actividades y servicios prestados por los mismos.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- | | |
|--|---|
| <p>2. Aurrez aurrekoa ez den herritarrei arreta emateko azpiegiturak diseinatzea, garatzea eta ezartzea.</p> | <p>2. El diseño, desarrollo e implantación de infraestructuras para la atención a la ciudadanía no presencial.</p> |
| <p>3. Informazioaren teknologien bidez, alta emateko, datuak grabatzeko eta dokumentuak eta espedienteak digitalizatzeko zerbitzuak ematea, ondoren sailkatu, indexatu eta biltegitzeko.</p> | <p>3. La prestación de servicios de alta, grabación de datos y digitalización de documentos y expedientes a través de tecnologías de la información para su posterior clasificación, indexación y almacenamiento.</p> |
| <p>4. Metadatuak eta espedienteen ustiapenari balio erantsia emango dioten geolokalizazio-erreferentziak txertatuko dituzten eduki digitalak sortzea.</p> | <p>4. La generación de contenidos digitales que incorporen metadatos y referencias de geolocalización que aporten valor añadido a la explotación de los expedientes.</p> |
| <p>5. Marketin digitaleko zerbitzuak ematea, eta, besteak beste, social media eta eduki digitalak koordinatzeko, planifikatzeko, argitaratzeko, monitorizatzeko eta jarraitzeko lanak egitea.</p> | <p>5. La prestación de servicios de marketing digital, realizando entre otras, las tareas de coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales.</p> |
| <p>6. Foru-erakundeak, erakundeek eta erakunde publikoek beren jarduera eta zerbitzuei dagokienez eskatzen dituzten multimedia-edukiak sortzea.</p> | <p>6. La generación de contenidos multimedia requeridos por la institución foral, entes organismos e instituciones públicas en relación con las actividades y servicios que les son propios.</p> |
| <p>7. Bizkaiko Foru Aldundiaren eta haren mendeko edozein erakunde edo erakunderen jarduerak eta zerbitzuak ezagutzera emateko sustapen-euskarriak eta -tresnak sortzea.</p> | <p>7. La generación de soportes e instrumentos promocionales dirigidos a dar a conocer las actividades y los servicios prestados por la Diputación Foral de Bizkaia y cualquiera de sus entes u organismos dependientes.</p> |
| <p>8. Herritarrei inkestak egitea eta Bizkaiko Foru Aldundiak edo haren erakunde eta organismoek eskatutako azterlan soziologikoak egiteko zerbitzuak ematea, haiek emandako jarduera eta zerbitzuei lotuta.</p> | <p>8. La realización de encuestas a la ciudadanía y la prestación de servicios para la elaboración de estudios sociológicos demandados por la Diputación Foral de Bizkaia, o a sus entes y organismos, vinculados a las actividades y servicios prestados por los mismos.</p> |
| <p>9. Zugaztel ABMPk garatutako jarduerekin zerikusia duten gaietan aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzuak ematea.</p> | <p>9. La prestación de servicios de asesoramiento y formación en materias relacionadas con las actividades desarrolladas por Zugaztel S.A.M.P.</p> |
| <p>10. Zerbitzu horien barruko edo horiekin lotutako beste edozein jarduera.</p> | <p>10. Cualesquiera otras actividades comprendidas dentro o relacionadas con los referidos servicios.</p> |



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

BFAREN eta Zugaztelen arteko harremanak egituratu nahian, eskatutako zerbitzuak arautzea hitzartu zuten, esparru-akordio baten eta lankidetzahitzarmen baten bitartez. Horrela, Zugaztel baimenduta dago BFAREN titulartasuneko azpiegiturak, softwarea eta datuak erabiltzeko, beharrezkoak badira zerbitzuak egoki garatzeko; bestalde, urtero kudeaketa gomendioa sinatzen da eta bertan zehazten dira BFAk eskatzen dituen zerbitzu berariazkoak, baldintza ekonomikoak, horien finantzaketa eta gastua aplikatzea aurreikusten den kredituen berariazko aipamena, jarraipen- eta kudeaketa-sistema, eta hirugarrenak azpikontratatzeko baldintzak, segurtasun-neurriak eta datuen babesari dagokienez.

Sailekiko eta gainerako foru sektore publikoarekiko harremanak arautzeko, Zugaztelek zerbitzu-proposamenak eta zerbitzu-mailari buruzko akordioak sinatzen ditu, eta horietan honako hauek jasotzen dira zehatz-mehatz: ematen diren zerbitzuak, egin beharrekiko lanaren ezaugarriak, aurrekontua, lanen jarraipena egiteko metodologia, eta Datuen Babesari buruzko Erregelamendu Orokorren arabera datu pertsonalen babesaren arloan indarrean dauden arau juridikoak betetzeko jarritako bermeak.

Zugaztelek kudeaketa-sistema integratua definitu du, ematen dituen zerbitzuen gaineko informazioaren kalitatea eta segurtasuna bermatze aldera. Sistema horri barruko zein kanpoko auditoriak egiten zaizkio aldian behin, planifikatutako maiztasunarekin, eta, urteetako eboluzioaren ondoren, sistema heldua eta eraginkorra da, UNE-EN ISO 9001:2015 eta ISO/IEC 27001:2014 arauak betetzen dituena. Zugaztelek bere azken gomendioan eskainitako zerbitzu operatibo guztiak sartzen dira ziurtagirien eremuan: herritarrentzako arreta ez-presentzialeko kanal anitzeko azpiegitura diseinatu eta garatzea; dokumentuen alta, grabazio eta digitalizazio zerbitzua; herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentzialeko zerbitzua; marketin digitaleko zerbitzua (hedabide sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena).

Zugaztel está autorizado para utilizar las infraestructuras, software y datos que sean titularidad de la DFB y se precisen para el mejor desarrollo de los servicios, y anualmente se firman encargos con la DFB y el resto de entidades del sector público foral donde se concretan los servicios específicos demandados, el periodo de vigencia, las condiciones económicas, su financiación y la referencia expresa de los créditos donde se prevé aplicar el gasto, el sistema de seguimiento y gestión y las condiciones de subcontratación con terceros en relación con las medidas de seguridad y protección de datos.

Para la regulación de las relaciones con los Departamentos y el resto del sector público foral, Zugaztel firma Propuestas de Servicio y en su caso, Acuerdos de Nivel de Servicio donde queda recogido el detalle de los servicios prestados, las características del trabajo a realizar, el presupuesto, la metodología empleada en el diseño, desarrollo y seguimiento de los trabajos y las garantías adoptadas para dar cumplimiento a las normas jurídicas vigentes en materia de protección de datos de carácter personal en aplicación del RGPD.

Zugaztel ha definido un Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de asegurar la calidad y seguridad de la información de los servicios prestados por la misma. Este sistema se somete tanto a auditorías internas como externas a intervalos planificados, y tras años de evolución se trata de un sistema maduro y eficaz conforme a las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2014. El alcance de los certificados comprende el total de los servicios operativos ofrecidos por Zugaztel: Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía; servicio de alta, grabación y digitalización de documentos; servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía; servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Zugaztelek proiektu batzuk jarri ditu abian BFAk herritarrei eskaintzen dien arreta ez-presentziala sare sozialen bidez hobetzeko. Horretarako, sare sozialen kudeaketarako tresnak eta haietatik analisiak lortzeko tresnak erabiltzen ditu.

Bestalde, aginte-taula bat dago martxan Bussiness Intelligence tresna baten bidez. Tresna horri esker, erakundearen azterketa osoa egin daiteke, etengabe eboluzionatzen ari da aldaketetara egokitzeko, eta gure jarduerari buruzko informazioa BFAko gure bezero guztiei zabaldu ahal izango zaie.

Zugaztelek bere Plan Estrategikoa egiten du Kudeaketa Aurreratuaren Ereduari jarraituz eta Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaia Goazen 2030ean ezarritako jarraibide eta helburu estrategikoekin bat etorritik.

2021ean, Zugazteko Zuzendaritzak bere plan estrategikoa berritzeko prozesuari ekin zion, 2030-Gaps Ikuspegia eta erronka estrategikoak gogoeta-ariketa bat eginez, Misio, Ikuspegi eta Balio berri bat identifikatuz.

Zugaztel 2022 ekitaldian 2022-2024 Plan Estrategikoa hedatzeko lanean ari.

Ondoren, Zugaztelek eskaintako zerbitzuak deskribatzen dira, modu orokorrean.

Agiriei alta ematea eta haiek grabatu eta digitalizatzea

Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzeko zerbitzuan dokumentuak masiboki jasotzen dira, foru sailen edo erakunde eskatzaileen sistema informatikoetan alta ematen zaie, grabatu, digitalizatu eta egiaztatu egiten dira. Horrez gain, inplikaturako zerbitzuei dagokienez, erabiltzaileek eskatutako lanak egiten dira.

- Dokumentuei alta emateko, besteak beste, honako jarduerak hauek egiten dira:

Además, ha puesto en marcha proyectos para la mejora de la atención no presencial a la ciudadanía de la DFB a través del canal de redes sociales, haciendo uso de herramientas para la gestión de redes sociales y para la obtención de analítica de las mismas.

Por otro lado, está en funcionamiento un cuadro de mando a través de una herramienta de Bussiness Intelligence que permite realizar un análisis completo de la Organización, que se mantiene en continua evolución para adaptarse a los diferentes cambios, y se pueda extender la información de nuestra actividad a todos nuestros clientes de la DFB.

Zugaztel elabora su Plan Estratégico siguiendo el Modelo de Gestión Avanzada y alineado con las directrices y objetivos estratégicos marcados por la DFB en Bizkaia Goazen 2030.

En 2021 la Dirección de Zugaztel abordó el proceso de renovación de su plan estratégico realizando un ejercicio de reflexión Visión 2030-Gaps y retos estratégicos identificando una nueva Misión, Visión y Valores.

Durante el ejercicio Zugaztel 2022 trabaja en el despliegue del Plan Estratégico 2022-2024.

A continuación se describen, con carácter general, los servicios prestados por Zugaztel:

Alta, Grabación y Digitalización de documentos

El servicio de Alta, Grabación y Digitalización de documentos consiste en la recogida, alta en los sistemas informáticos de los Departamentos Forales o entidad solicitante, grabación, digitalización y verificación masiva de documentos, así como aquellas labores demandadas por las personas usuarias, en relación con los servicios implicados.

- El Alta de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Dokumentazioa sartzea.
- Dokumentuak esleitu edota multzokatzea.
- Zenbakitzea.
- Dokumentu, kaxa eta erreferentziei alta ematea.
- Informazioa erregistratzea.
- Dokumentuak grabatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:
 - Dokumentuak kaxatan hartzea, prestatzea eta banatzea.
 - Datu pertsonalak eta bestelakoak grabatzea.
 - Datu pertsonalak eta bestelakoak egiaztatzea.
 - Grabatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
 - Datuen karga gainbegiratzea BFAREN sistema informatikoetan.
- Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:
 - Dokumentuak kaxatan jasotzea, prestatzea eta banatzea.
 - Editatzea.
 - Agiriak digitalizatzea.
 - Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
 - Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
 - Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Entrada de documentación.
- Asignación y/o agrupación de documentos.
- Numeración.
- Alta de documentos, cajas y referencias.
- Registro de información.
- La Grabación de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:
 - Recepción de la documentación en cajas, su preparación y su distribución.
 - Grabación de datos relacionados con los diferentes expedientes.
 - Verificación de los datos relacionados con los diferentes expedientes.
 - Control y registro de la documentación grabada.
 - Supervisión de la carga de los datos en los sistemas informáticos de la DFB.
- La Digitalización de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:
 - Recepción de la documentación en cajas, su preparación y su distribución.
 - Edición.
 - Digitalización de los diferentes documentos.
 - Control de calidad de la Digitalización.
 - Control y registro de la documentación digitalizada.
 - Integración de datos y metadatos asociados a la documentación.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Geolokalizazio-erreferentziak txertatzea, hala badagokio.
- Inserción de referencias de geolocalización en caso de aplicación.
- Biltzeiratzeko prozesuak gainbegiratzeko BFAREN sistema informatikoetan.
- Supervisión de los procesos de almacenamiento en los sistemas informáticos de la DFB.

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua

Herritarrentzako arreta ez-presentzialak etenik gabe eboluzionatzen du eta Zugazteletik hobekuntza elkarrekintzarako eta zerbitzurako bideen zabalkuntzatik abiatzen dugu, une bakoitzeko eskariekin bat.

Informazio orokorrerako, informazio berezitarako, laguntzarako, izapidetarako, kexa eta iradokizunetarako kontsultei eta horiekin zerikusia duen beste edozein kontsultari jaramon egiteko hainbat kanal erabiltzen dira: telefono bidezko arreta, arreta telematikoa (webgunea), txata eta sare sozialak.

- Telefono-arreta: Zugaztelek, oro har, lehen mailako telefono-arreta eskaintzen die Bizkaiko herritarrei. Arretaren lehenengo maila honetan, organo edo erakunde eskatzaile bakoitzaren beharrak kontuan hartuta, informazio orokorra emateko galderei erantzun zuzena ematen da, baita informazio pertsonalizatua eman ere. Helburu horrekin, zerbitzuek adierazitako jarraibideak zehatz-mehatz jarraituko dira.

- Informazio orokorra

Herritarrek zerbitzuen erakunde edo organo eskatzaileari eskatu ostean, Zugaztelek informazio orokorrari buruzko kontsultak erantzuteko gaitasuna eta bitartekoak ditu.

Servicio de Atención no presencial multicanal a la ciudadanía

La Atención no presencial a la ciudadanía evoluciona de forma constante y desde Zugaztel enfocamos la mejora desde la ampliación de los canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento.

La atención de consultas de información general, información particular, asistencia y soporte, trámites, quejas y sugerencias y cualquier otra consulta relacionada, se ofrece a través de diferentes canales: Atención Telefónica, Atención Telemática (Formulario Web), Redes Sociales y Videollamada.

- Atención Telefónica: Zugaztel, con carácter general, presta servicios de atención telefónica de Primer Nivel a la ciudadanía de Bizkaia. En este primer nivel de atención, y en relación a las necesidades de cada órgano o entidad peticionaria se dará respuesta a cuestiones de información general o bien de información personalizada, incluso se realizarán trámites para lo cual se seguirá con detalle las pautas indicadas por los servicios.

- Información General

Zugaztel dispone de la capacidad y medios para atender consultas de información general que la ciudadanía demande a la entidad u órgano solicitante de servicios.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Informazio orokorraren kontsultei arreta eskaintzeko ez dira herritarrak identifikatu behar, ez da izapiderik egiten eta, beraz, ez dira datu pertsonalak tratatzen.

- Informazio berezia

Herritarren telefono-kontsultei arreta eskaintzeko artxiboetan sartu behar bada eta erregistroak edo izapideak egin behar badira, Zugazteleko langileek zerbitzu-eskatzailearen organo edo erakundeetan datu pertsonalak dituzten aplikazioetara, datu-baseetara eta fitxategietara atzipen baimendua izan beharko dute.

Halakoetan, Zugaztelek datu pertsonalak zerbitzu-eskatzailea den organo edo erakundearen kargura tratatuko ditu eta datuen arduradunak ezartzen dituen identifikazio- eta egiaztapen-bitartekoez baliatuko da.

- Izapideak: Zugaztelek edozein izapide egingo du, hala nola aurretiko hitzordua, ziurtagiriak ematea, etab. Horretarako, Zugazteleko langileek zerbitzua eskatzen duen organo edo erakundearen aplikazioetara, datu-baseetara eta datu pertsonalak dituzten fitxategietara sartzeko baimena duten langileak eskatuko dituzte.

Kasu horietan, Zugaztelek zerbitzua eskatzen duen organo edo erakundearen kontura tratatuko ditu datu pertsonalak, datuen arduradunak ezarritako identifikazio- eta autentifikazio-bitartekoak erabiliz.

Para la atención de las mencionadas consultas de información general no se requiere identificar a la ciudadanía, de modo que no se realiza ningún trámite y por lo tanto, no se tratan datos de carácter personal.

- Información Particular

Con el fin de atender consultas telefónicas de la ciudadanía que requieren acceso a archivos y registros o tramitación, el personal de Zugaztel requerirá acceso autorizado a las aplicaciones, bases de datos y ficheros con datos personales del órgano o entidad solicitante del servicio.

En estos casos, Zugaztel tratará datos de carácter personal por cuenta del órgano o entidad solicitante del servicio, utilizando los medios de identificación y autenticación que estipule el responsable de los datos.

- Trámites: Zugaztel prestará cualquier trámite como cita previa, emisión de certificados, etc para lo que el personal de Zugaztel requerirá el personal de acceso autorizado a las aplicaciones, bases de datos y ficheros con datos personales del órgano o entidad solicitante del servicio.

En estos casos, Zugaztel tratará datos de carácter personal por cuenta del órgano o entidad solicitante del servicio, utilizando los medios de identificación y autenticación que estipule el responsable de los datos.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Laguntza eta euskarria; Zugaztelek erabiltzaileari laguntza ematen dio Aldundiaren aurrean, batez ere bere egoitza elektronikoa, hainbat izapide egiteko orduan sor dakizkiokeen zalantzak edo arazoak direla-eta. Arreta mota horretarako, Zugaztel agenteak ISL bezalako tresnak erabiltzen ditu.
 - Asistencia y Soporte; Zugaztel asiste al usuario ante las dudas o problemas de operatoria que le puedan surgir a la hora de realizar distintos trámites ante la Diputación sobre todo en su sede electrónica. Para este tipo de atención, el agente Zugaztel utiliza de herramientas como el ISL.
- Arreta telematikoa (webgunea): Herritarrentzako arreta telematikoaren zerbitzuak, oro har, honako irizpide hauekin bat eskainiko dira:
- Informazio orokorraren kontsultak. Bitarteko telematikoak erabiliz herritarrek bidali ondoren, informazio orokorraren kontsultei arreta eskaintzen zaie.
 - Kexen eta iradokizunen arreta. Zerbitzua eskatzen duen organoak edo erakundeak eskatuz gero, Zugaztelek herritarren kexak eta iradokizunak erantzun ditzake.
- Sare sozialak eta web txata: BFari informazioaren gizartearen erabilera berrietara etenik gabe moldatzea ahalbidetzen dioten tresnetariko bat izan nahi du Zugaztelek. Haren elkarrekintza eta zerbitzu kanalak handitu nahi ditugu unean uneko eskarien arabera, herritarrei modu aktiboan entzunez, zerbitzuak emanaz eta elkarrekintza erraztuz, nonahi dagoela ere. Horretarako, herritarren kontsultei sare sozialen eta web txataren bidez jaramon egitea ahalbidetzen diguten prozedurak garatu dira.
- Kontsultak grabatzea: Zugaztelek eskaini eta adostutako edozein zerbitzu-mailatan herritarrek telefonoz egindako kontsultak grabatzeko gaitasuna eta bitartekoak ditu.
- Telefono-arretaren zerbitzua eskatzen duen erakundeak edo organoak Zugazteli berari az aginduko dio telefono-kontsultak grabatzea.
- Atención Telemática (Formulario Web): Los servicios de atención telemática a la ciudadanía se prestarán, con carácter general, de acuerdo a los siguientes criterios:
- Consultas de información general. Se atienden consultas de información general remitidas por la ciudadanía utilizando medios telemáticos.
 - Atención de quejas y sugerencias. Zugaztel puede prestar a requerimiento del órgano o entidad solicitante el servicio de atención de quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- Redes Sociales y Videollamada: Desde Zugaztel queremos ser el medio que facilite a la DFB la adaptación permanente a los nuevos usos de la sociedad de la información, ampliando sus canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento, escuchando activamente a la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción allí donde ésta se encuentre. Para ello, se han desarrollado procedimientos que nos permiten atender las consultas de la ciudadanía a través de redes sociales y Videollamada.
- Grabación de consultas: Zugaztel dispone de la capacidad y medios para grabar las consultas realizadas por la ciudadanía por vía telefónica en cualquier nivel de servicio prestado y acordado.
- La entidad u órgano solicitante del servicio de atención telefónica encomendará expresamente la grabación de las consultas telefónicas a Zugaztel.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Deiak bidaltzeko kanpainak: Zugaztekek bidaltze-deien kanpainak egiteko gaitasuna eta bitartekoak ditu. Ildo horri eutsiz, zerbitzu-eskatzaile den organo edo erakundearen eskearekin bat, herritarrentzat bideratuta, deien kanpainak egin daitezke.
- Beste zerbitzu batzuk: Zugaztekek beste zerbitzu batzuk eskaini diezazkieke herritarrei, betiere kanal anitzeko arreta ez-presentzialarekin zerikusia dutenak. Horiek, hainbat kanpaina kudeatzeko orduan, balioa ematen diote organo edo erakunde eskatzaileari. Adibidez:
 - Inkestak: organo edo erakunde eskatzaileak hala eskatuz gero, Zugaztekek herritarren inkestekin zerikusia duten zerbitzuak eskaini ditzake.
- Campañas Salientes: Zugaztel dispone de la capacidad y medios para realizar campañas de call saliente, de tal modo que, a requerimiento del órgano o entidad solicitante de servicios se podrán realizar campañas de llamadas a la ciudadanía.
- Otros Servicios: Desde Zugaztel podemos prestar otros servicios relacionados con la atención no presencial multicanal a la ciudadanía y que aportan valor al órgano o entidad solicitante en la gestión de diferentes campañas. Algunos ejemplos son:
 - Encuestas: Zugaztel puede prestar a requerimiento del órgano o entidad solicitante servicios relacionados con encuestas a la ciudadanía.

Zugaztekek, 2023. urtean, sare sozialen bitartez herritarrentzako arreta zerbitzuak zabaltzen jarraituko du foru sailetan. Helburua da herritarrei arreta osoa eskaintzea, BFAk ezarri dituen Herritarrentzako Arreta Ereduan eta Estrategia Digitalean ezin hobeto egokitzen dena.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea

Kanal telefonikoak eta telematikoak erabiliz herritarrei arreta eskaintzeko BFAren azpiegiturak honako hauek dira: Solidus eCare telefono-arretarako plataforma, IVR kanalizazio- eta erantzute-sistema automatikoa, NICE grabazio-sistema, eta eskaerarako ZUIT tresna. Tresnen eta prozeduren garapenak bitartekoak izan behar dituzte behar bezala funtzionatu nahiz eboluzionatzeko eta zerbitzua hobetzeko.

Zerbitzu honen barruan, besteak beste, honako jardura hauek sartzen dira:

Zugaztel durante el 2023 seguirá ampliando los canales y servicios de atención a la ciudadanía en los Departamentos Forales a través de Redes Sociales y videollamada, para conseguir una atención integral a la ciudadanía, que encaje perfectamente con el Modelo de Atención a la Ciudadanía y la Estrategia Digital de la DFB.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía

Las infraestructuras de la DFB para la atención a la ciudadanía comprende: la plataforma de atención telefónica Solidus eCare, el sistema de canalización y respuesta automática IVR, el sistema de grabación NICE y el gestor de solicitudes (ZUIT). Los desarrollos de herramientas y procedimientos, exigen dedicar los medios necesarios para su correcto funcionamiento, evolución y mejora del servicio.

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actividades:



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziatzkoa ez den arreta eraginkorra eskaintzeko.
- Izan daitezkeen gorabeherei eta matxurei arreta eskainiz eta horiek konponduz, azpiegituren funtzionamendu zuzena mantentzea.
- Produktuek eskatzen duten bertsiora eguneratzea herritarrei arreta eskaintzeko sistemak.
- Herritarrei arreta eskaintzeko zerbitzuak eskatzen dituen tresnak eta prozedurak garatzea.
- Azpiegitura horiek erabiltzen dituzten erabiltzaileak eta zerbitzuak mantentzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak eta entitate eskatzailea).
- Diseñar y parametrizar, con carácter general, los sistemas telefónicos y telemáticos más adecuados para realizar una eficiente atención no presencial a la ciudadanía.
- Mantener un correcto funcionamiento de las infraestructuras mediante la atención y resolución de las incidencias y averías que puedan producirse.
- Actualización de los sistemas de atención a la ciudadanía a las versiones que dichos productos requieren.
- Desarrollar las herramientas y procedimientos que el servicio de atención a la ciudadanía requiere.
- Mantenimiento de los usuarios y servicios que utilizan estas infraestructuras.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos y entidad solicitante).

Marketin digitaleko zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak

Komunikazio Kabineteak sare sozialetako komunikaziorako estrategia zehaztu du eta bera garatzen ari da. 2023an, kanal horrek indarra hartuko duela eta herritarrekiko elkarrekintzen eta argitalpenen bolumena handituko duela aurreikusten da.

Zugaztelek modu bateratu eta integratuan egiten ditu kontu guztien jarraipena eta ospe-analisia.

Zerbitzu horren barruan, besteak beste, honako jardura hauek sartzen dira:

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

Desde el Gabinete de comunicación se ha definido una estrategia de comunicación en redes sociales que está implementándose. En 2023, se prevé que este canal cobre fuerza e incremente el volumen de publicaciones e interacciones con la ciudadanía.

El seguimiento y análisis reputacional de las distintas cuentas se realiza de forma unificada e integrada por parte de Zugaztel.

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actividades:



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Sare sozialetan komunikazio digitaleko sistema integrala sortzea:
 - Social Media Customer Care: elkarrekintza eta herritarrentzako arreta.
 - Online ospea monitorizatzea: herritarren iritzi-joerak identifikatuz.
- Web edukiak:
 - Eduki digitalak sortzea (blog, web eta abarrekoak) herritarren informazio-eskariaren azterketatik abiatuta.
 - Edukien irisgarritasuna hobetzea.
 - SEO kokapenak.
 - BFaren webgunearen erabilgarritasunaren jarraipena eta hobekuntza.
- Sareetako edukiak:
 - Edukiak sortu eta dinamizatzea.
 - (Twitter metrikak: inpresioak) Sare sozialetan estekak bilatu eta sortzea.
 - SM profilen diseinu grafikoa.
 - Ildo editorialaren berrikuspena, BFaren komunikazio-estrategiara egokituz.
 - Eduki estrategikoen definizioa, eta urteko edukien sareta.
- Datu analisia (sareak eta webgunea):
 - Egoitza sozialak monitorizatzea eta aditzea.
 - Kpiak prestatu eta horien jarraipena egitea.
 - Kanal digitaletako datuak lortzea.
- Crear un sistema integral de comunicación digital en redes sociales:
 - Social Media Customer Care: interacción y atención a la ciudadanía.
 - Monitorización de la reputación Online: identificando las tendencias de opinión de la ciudadanía.
- Contenidos web:
 - Generación de contenidos digitales (blog, web, etc...) a partir de un análisis de la demanda de información de la ciudadanía.
 - Mejora de la accesibilidad de los contenidos.
 - Posicionamientos SEO.
 - Seguimiento y mejora de la usabilidad de la web de la DFB.
- Contenidos Redes:
 - La generación y dinamización de contenidos.
 - (Métricas Twitter: Impresiones) Búsqueda y generación de vínculos en RR.SS.
 - Diseño gráfico de los perfiles de SM.
 - Revisión de la línea editorial adecuándolo a la estrategia de comunicación de la DFB.
 - Definición de contenidos estratégicos, y parrilla de contenidos anuales.
- Analisis datos (Redes y Web):
 - Monitorización y escucha de las Redes Sociales.
 - Elaboración y seguimiento de Kpis.
 - Obtención datos de los canales digitales.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Bizkaiko Foru Aldundiaren ospearen analisia eta jarraipena egitea hedabide sozialen bitartez.

➤ **Estrategia eta koordinazioa:**

- Kontu guztietako argitalpenen koordinazioa eta kalitate-kontrola.
- Komunikazioaren eta ospearen arloko estrategiaren betetzearen jarraipena.

Jarduera hori egokiro kudeatu eta ebaluatzeko, Zugaztelek zenbait tresna bereganatu ditu, honako lan hauek egiteko:

- Sare sozialetan kudeatutako argitalpena: Hootsuite.
- Sailek ingurune digitaletan duten ospea aztertzea: Digimind.

II. BFAko sailei eta foru-entitateei eskainitako zerbitzuen xehetasunak.

Zugaztelek zerbitzu hauek emango dizkio foru-sektore publikoari: kanal anitzeko herritarrentzako arreta ez-presentziala; dokumentuen alta, grabazioa eta digitalizazioa; arreta-azpiegituren diseinua eta garapena eta marketin digitala, haiek planteatzen dituzten beharriaren arabera.

Gizarte Ekintza Saila:

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Gizarte Ekintza Sailari telefono-bitartekoa eta kanal telematikoa erabiliz eskainitako zerbitzuak hauek dira:

- Desgaitasunaren ebaluaziorako izapideen ondoriozko telefono-konsulten arreta.

- Seguimiento y análisis reputacional de la DFB a través los medios sociales.

➤ **Estrategia y coordinación:**

- Coordinación y control de calidad de las publicaciones de las diferentes cuentas.
- Seguimiento del cumplimiento de la estrategia en comunicación y reputación.

Para la correcta gestión y evaluación de esta actividad Zugaztel se ha dotado de diversas herramientas que le permiten:

- La publicación gestionada en redes sociales: Hootsuite.
- Analizar la reputación de los Departamentos en medios Digitales: Digimind.

II. Detalle de los servicios ofrecidos a los Departamentos de la DFB y Entidades Forales.

Zugaztel proveerá de servicios de Atención a la ciudadanía no presencial multicanal, Alta, Grabación y Digitalización de documentos, Diseño y Desarrollo de Infraestructuras de Atención y Marketing Digital al sector público foral, en base a las necesidades que éstas planteen.

Departamento de Acción Social

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Los servicios prestados para el Departamento de Acción social a través del canal telefónico y telemático son:

- Atención a consultas telefónicas derivadas de la tramitación de la Valoración de Discapacidad.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Mendekotasunaren Legeari buruzko espedienteetako izapideekin lotutako telefono bidezko kontsultei erantzutea.
- Zahartze aktiboko zerbitzuarekin zerikusia duten kontsultei erantzutea. Zerbitzu horrek adinekoentzako informazio erabilgarria eskaintzen du ekitaldiei, jarduerari, lehiaketei, kulturari eta osasunari buruz.
- Desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzako dirulaguntzekin eta pertsona erretiratuaren egoitza, klub edo elkartearen programetarako dirulaguntzekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Desgaitasuna dutenentzako zentroekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Mendekotasuna duten adineko pertsonen zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Deiak Umeen Zerbitzura bideratzea.
- Familia-inguruneke zaintzarako prestazioari eta laguntza pertsonalerako prestazioari buruzko kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Saileko dirulaguntza eta prestazioekin (Gizatek, KGP-LISMI, Arreta goiztiarra, zerbitzuarekin lotutako prestazioa) zerikusia duten kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deiak bideratzea (pertsona nagusiak, prestazio ekonomikoak etab.).
- Deiak bidaltzeko call-a egunero, hainbat lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.
- Atención de consultas telefónicas derivadas de la tramitación de expedientes relacionados con la Ley de la Dependencia.
- Atención a las consultas relacionadas con el servicio de envejecimiento activo que ofrece información útil para las personas mayores sobre eventos, actividades, concursos, cultura o salud.
- Atención a las consultas relacionadas con las subvenciones para el colectivo de personas con discapacidad y subvenciones de programas de hogares, clubes o asociaciones de personas ubiladas.
- Atención a las consultas relacionadas con los Centros para personas con discapacidad.
- Atención a las consultas relacionadas con los centros de personas mayores dependientes.
- Derivación de llamadas al servicio de infancia.
- Atención a consultas y trámite de cita previa sobre la prestación de cuidados en el entorno familiar y la prestación de asistencia personal.
- Atención a consultas relacionadas con subvenciones y prestaciones del Departamento de Acción Social (Gizatek, PNC-Lismi, Atención temprana, Prestación vinculada al servicio).
- Recepción y tramitación de las reclamaciones de los usuarios de residencias y centros gestionados de forma directa o indirecta por el Departamento de Acción Social.
- Canalización de llamadas no relacionadas con los servicios descritos en los párrafos anteriores que son competencia del Departamento (personas mayores, prestaciones económicas, etc).
- Call Saliente diario recordando las citas concertadas con los diferentes servicios que se prestan desde los diferentes locales.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Mendetasuna eta pertsona erredidenteentzako familiak baloratzeko zerbitzuari dagozkien inkestentzako zerbitzua.
- Bombero Etxaniz eta Etxebarri EtxeIKT zentroei eta Gizarte Zerbitzuen Foru Erregistroa eguneratzeari lotutako zerbitzuak.
- Servicio de encuestas correspondientes al servicio de valoración de la dependencia y familias de personas residentes.
- Servicios salientes vinculados a los centros EtxeTIC de Bombero Etxaniz y Etxebarri y al procedimiento de actualización del Registro Foral de Servicios Sociales.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal antzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzeko behar den azpiegitura konfiguratuzea (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Telefono bidezko arretaren lehen mailako (Zugaztel) eta bigarren mailako (sailak) emaitzak jasotzen dituzten beharrezko estatistikak konfiguratuzea eta ematea eta dagozkien txostenak egitea.
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
- Configuración y mantenimiento de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).

2023an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituzten programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak. Ildo horri eutsiz, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak sare sozialetara zabalduko dituzte, BFAren Estrategia Digitalarekin bat.

Durante el año 2023, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesarias para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Agiriak grabatzeko zerbitzua.

Sailak ematen dituen zerbitzuei lotutako espedienteak eta agiriak grabatu eta kargatuko ditu Zugaztelek dagozkien datu-baseetan.

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak.
 - Soziosanitarioak.
- Mendekotasun eskaerak:
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.
- Desgaitasun eskaerak.
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.
- Arreta Goiztiarreko eskaerak
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.
- Egoitzetan sartutakoak

Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Estrategikotzat jotako helburuak betetzeko Sailak diseinatutako ekintzak arautzen dituzten dekretuei lotutako eskabideen izapidetze elektronikoaren ondoriozko telefono-kontsultei erantzungo zaie.

Servicio de Grabación de documentos.

Zugaztel procederá a la grabación y carga en las bases de datos correspondientes, de los expedientes y documentos relacionados con los diferentes servicios que ofrece el Departamento.

- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
 - Temporales.
 - Permanentes.
 - Socio sanitarias.
- Solicitudes de Dependencia:
 - Valoraciones iniciales y revisiones.
- Solicitudes de Discapacidad:
 - Valoraciones iniciales y revisiones.
- Solicitudes de Atención Temprana:
 - Valoraciones iniciales y revisiones.
- Ingresados en residencias.

Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.)
- Ahots-erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukerak aztertzea.
- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jartzea, hala eskatzen badute.
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua

Sailak eskaintzen dituen zerbitzuekin lotutako espedienteak eta dokumentuak grabatu, digitalizatu eta dagozkion datu-baseetan kargatuko ditu Zugaztelek.

Azpiegiturak

Errepideak planifikatzeko proiektuen metadatuak eta georeferentziak digitalizatzea eta sortzea.

Lurralde kohesioa

Hiri Antolamenduko Plan Orokorren metadatuak digitalizatzea eta sortzea.

Kartografiako dokumentazioaren metadatuak indexatzea eta sortzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Zugaztel procederá a la grabación, digitalización y carga en las bases de datos correspondientes, de los expedientes y documentos relacionados con los diferentes servicios que ofrece el Departamento.

Infraestructuras

Digitalización y generación de metadatos y georeferencias de proyectos de planeación de carreteras.

Cohesión Territorial

Digitalización y generación de metadatos de los Planes Generales de Ordenación Urbana.

Indexación y generación de metadatos de la documentación de cartografía.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Udal mugako espedienteak digitalizatzea.

Digitalización Expedientes Límites Municipales.

Hegaldien argazki-dokumentazioaren edukiak indexatzea eta sortzea.

Indexación y generación de contenidos de la documentación fotográfica de vuelos.

Ekonomia Sustatzeko Saila

Promoción Económica

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Estrategikotzat jotako helburuak betetzeko Sailak diseinatutako ekintzak arautzen dituzten dekretuei lotutako eskabideen izapidetze elektronikoaren ondoriozko telefono-kontsultei erantzungo zaie.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Bai lehenengo mailan bai bigarreanean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Marketin digitaleko zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak.

Marketin digitalaren zerbitzuak barne hartzen du web-edukiak sortzea, sareetako edukiak sortzea, datuak aztertzea (sareak eta webguneak), eta kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @visitbiscay Twitter-en, Facebook-en, Youtube-n eta Instagram-en.

Visitbiscay web orrian edukiak eguneratzeko lanak.

**Enplegua, Gizarte Inklusioa eta
Berdintasuna Sustatzeko Saila**

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Estrategikotzat jotako helburuak betetzeko Sailak diseinatutako ekintzak arautzen dituzten dekretuei lotutako eskabideen izapidetze elektronikoen ondoriozko telefono-kontsultei erantzungo zaie.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu hau egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales.

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @visitbiscay en Twitter, Facebook, Youtube e Instagram.

Labores de actualización de contenidos en la página web visitbiscay.

**Departamento de Empleo, Inclusión Social e
Igualdad**

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Telefono bidezko arretaren lehen mailako (Zugaztel) eta bigarren mailako (sailak) emaitzak jasotzen dituzten beharrezko estatistikak konfiguratzeko eta ematea eta dagozkien txostenak egitea.
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Euskara, Kultura eta Kirol Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

2023. urtean zehar, Udalekuak kanpainarekin erlaziozko kontsultei arreta eskaintzeaz gain, Sailari dagozkion dekretu eta programekin zerikusia duten eskaerei ere arreta eskainiko zaie.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Departamento de Euskera, Cultura y Deporte

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

A lo largo del año 2023, además de la atención de consultas derivadas de la Campaña Udalekuak, se atenderán todas las consultas derivadas de los distintos decretos y programas relacionados con el Departamento.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Udalekuen kanpainarako, badago telefonozko kontsultak grabatzeko sistema, behar denerako.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Foru Agiritegi Historikoko eta Bizkaiko Agiritegi Historikoko bibliografia funtsak digitalizatzeko politikarekin bat etorriz, jarraituko da funts horien zati bat digitalizatzen 2023. urtean zehar. Horrez gain, Foru Liburutegiko 1835-2009 aldiko Bizkaiko Aldizkari Ofizialak digitalizatuko dira.

Ahaldun Nagusiari laguntzeko unitatea

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Herritarrentzako arreta ez-presengzialeko zerbitzuetan, SEDERi edo telefono bidez unitateko hainbat programari buruz egindako kontsultak sartuko dira.

Deiak bidaltzeko kanpainak eta inkestak egingo dira. Horrela, zerbitzuak eskatzen dituen organo edo erakundeak eskatuz gero, herritarrei deitzeko kanpainak egin ahal izango dira.

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuek sare sozialen kontuen bidez egindako kontsultak jasoko dituzte.

Bizkaitarren Sareko newsletterra bidaltzen jarraituko da, hiru hilean behin herritarren parte-hartzearen gaiari buruzkoa. Horrez gain, hilero komunikazio-newsletterarekin jarraituko da, erakundeen jarduerari lotutako albiste estrategikoei buruzkoa.

Bizkaitarren Sarea datu-basea zabaltzen eta arazten jarraituko da, eta, horretarako, aipatutako deiak bidaltzeko kanpainak egingo dira.

- Para la campaña de Udalekuak se dispone del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

De acuerdo a la política de digitalización de los Fondos Bibliográficos del Archivo Histórico Foral y del Archivo Histórico Provincial de Bizkaia, se seguirá con la digitalización de parte de estos fondos durante el año 2023. Adicionalmente, se procederá con la digitalización de los Boletines Oficiales de Bizkaia históricos correspondientes al periodo 1835-2009 de la Biblioteca Foral.

Unidad de apoyo al Diputado General

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluirán las consultas realizadas en relación con SEDE o diferentes programas de la unidad a través del canal telefónico.

Se realizarán Campañas Salientes y encuestas de tal modo que, a requerimiento del órgano o entidad solicitante de servicios se podrán realizar campañas de llamadas a la ciudadanía.

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluirán las consultas realizadas a través de las distintas cuentas de redes sociales.

Se continuara con el envío de la newsletter de Bizkaitarren sare, relativo a tematica de participación ciudadana con carácter trimestral. Adicionalmente, mensualmente también se continuará con la newsletter de comunicación, relativo a noticias estratégicas vinculadas a la actividad institucional.

Se continuará con la ampliación y depuración de la base de datos Bizkaitarren Sarea para lo que se desarrollarán las campañas salientes ya mencionadas.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal antzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratuzea (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrenan herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Laguntzako eta telefonoguneko arreta-unitateen telefonia-azpiegituraren euskarria

Marketin digitaleko zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak.

Marketin digitalaren zerbitzuak barne hartzen du web-edukiak sortzea, sareetako edukiak sortzea, datuak aztertzea (sareak eta webguneak), eta kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @Bizkaia @BizkaiaGazteak @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial eta @BizkaiaKultura Twitter-en eta Facebook-en.

Edukiak eguneratzeko lanak BizkaiaGazteak atalean, www.bizkaia.eus web-orrian.

Ekitaldi instituzionaletan sortutako eduki digitalen kudeaketarekin lotutako jarduerak.

BFAren jabetzako eduki digitalen kudeaketa/katalogazioa.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
- Soporte de la infraestructura telefonica de las unidades de atención de Laguntza y Centralita

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales.

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @Bizkaia, @BizkaiaGazteak @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial y @BizkaiaKultura en Twitter y Facebook.

Labores de actualización de contenidos en el apartado de BizkaiaGazteak en la web bizkaia.eus.

Actividades vinculadas a la gestión de contenidos digitales generados en eventos institucionales.

Gestión/catalogación de contenidos digitales propiedad de la DFB.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Ehiza-fauna eta arrantza, nekazaritza, mendi eta abeltzaintza zerbitzuekin zerikusia duten kontsultei erantzungo zaie.

Zerbitzu horien arretak atal hauek barne hartzen ditu:

- Dei eta abisuen arreta animaliak, abandonatutako edo gaizki tratatutako abereak, hildako animaliak eta abar biltzeko.
- Erreketa egiteko baimenei buruzko deiei erantzutea
- Eroritako zuhaitzei, isurketa solidoei eta baso-izurriei buruzko deiei erantzutea, besteak beste.
- Basafaunak egindako kalteekin lotutako dei eta abisuei erantzutea.
- Dei eta abisu fitosanitarioen kudeaketa.
- Oilagorraren eta debekualdi ehizarako eta ziprinido eta amuarrainak arrantzatzeko baimenen eskaerak.
- Aurretiazko hitzorduaren eskaerei erantzutea.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).

Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas vinculadas a los servicios de fauna cinegética y pesca, agrícola, monte y ganadería.

La atención de estos servicios incluye los siguientes apartados:

- Atención de avisos para la recogida de animales, ganado abandonado o maltratado, animales muertos, etc.
- Atención a consultas sobre permisos de quema.
- Atención de avisos sobre árboles caídos, vertidos sólidos y plagas forestales, entre otros.
- Atención de avisos relacionados con daños realizados por la fauna silvestre.
- Gestión de avisos fitosanitarios
- Solicitudes de licencias de caza de becada y media veda y pesca de ciprinidos y truchas.
- Atención de solicitudes de cita previa.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.):



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Ehiza taldeen jarraipenerako sistema automatikoa (basurdea, oreina, mistoa, azeria, untxia, erbia, kalteengatik itxarotea eta ez ohikoak).
 - Ganadua jasotzeko abisuak hartu eta kudeatzeko sistema automatikoa.
 - Erreketarako baimenak kudeatzeko sistema automatikoa.
 - Landare-osasunari buruzko informazioaren gaineko automatismoa
 - Sistema automatikoa de seguimiento de cuadrillas cinegéticas (jabalí, ciervo, mixto, zorro, conejo-liebre, espera por daños y extraordinarias).
 - Sistema automatikoa de recepción y gestión de avisos de recogida de ganado.
 - Sistema automatikoa de gestión de autorizaciones de quemas.
 - Automatismo relativo a información de sanidad vegetal
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
 - Telefono bidezko arretaren lehen mailako (Zugaztel) eta bigarren mailako (sailak) emaitzak jasotzen dituzten beharrezko estatistikak konfiguratzeko eta ematea eta dagozkien txostenak egitea.
 - Badago telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema, hala eskatzen badute.
 - Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
 - Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
 - Se dispone del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.

Ogasun eta Finantza Saila

Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailari honako zerbitzu hauek eskaintzen dizkio:

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuen barruan zergekin eta horien izapideekin zerikusia duten kontsultak sartuko dira, honako kanal hauek erabiliz: telefonoa, telematikoa (LAGUNTZA) eta sare sozialak.

Departamento de Hacienda y Finanzas

Los servicios que Zugaztel presta al Departamento de Hacienda y Finanzas son los siguientes:

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluirán las consultas realizadas en relación a los diferentes impuestos y su tramitación a través de los canales telefónico, telemático (LAGUNTZA) y Redes Sociales.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Zuzeneko zergak:

- PFEZ
- Ondarea
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta dohaintzak
- Atxikipenak eta konturako ordainketak

Zeharkako zergak:

- Ondare-eskualdaketak eta EJD
- BEZ
- Zerga bereziak
- Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
- Jokoa
- Beste zerga batzuk

Tokiko zergak:

- OHZ
- Jarduera ekonomikoak
- Tokiko beste zerga batzuk

Zerga-betebeharrak betetzeko egin beharreko tramitazioari buruzko informazio orokorra.

Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:

Zergen aurkezpena eta kontsulta

Ziurtagirien eskaera

Impuestos Directos:

- IRPF
- Patrimonio
- Sociedades
- Renta de no residentes
- Sucesiones y Donaciones
- Retenciones y pagos a cuenta

Impuestos Indirectos:

- Transmisiones patrimoniales y AJD
- IVA
- Impuestos especiales
- Venta minorista de determinados hidrocarburos
- Juego
- Otros impuestos

Impuestos locales:

- IBI
- Actividades Económicas
- Otros impuestos locales

Información general sobre la tramitación a realizar para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Atención de las consultas telefónicas derivadas de la tramitación a través la Oficina Virtual/SEDE.

Presentación y consulta de impuestos.

Solicitud de certificados.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean

Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral.

Zerga-zorren ordainketa eta geroratzea.

Pago y aplazamiento de deudas triburarias.

Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.

Atención a la ciudadanía de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la aplicación LAGUNTZAILE.

2022eko PFEZ pertsona fisikoen errentari buruzko kanpainaren arreta:

Atención a la Campaña de la Renta de las Personas Físicas IRPF 2022:

- Kontsulten arreta
- Izapideei buruzko informazioa
- Aldez aurreko hitzordua ematea
- BAK eta Ordezkaritza gakoak igortzea
- Proposamenak baieztatzea
- Aitorpenen zatikatzea eta helbideratzea

- Atención de consultas
- Información sobre trámites
- Dar cita previa
- Emisión de claves BAK y Representación
- Confirmación de propuestas
- Fraccionamiento y domiciliación de declaraciones

Inkosten sistema automatikoa.

Sistema automático de encuestas.

Ezagutzaren kudeaketarako erantzundako kontsulten eskariaren analisia.

Análisis de la demanda de las diferentes consultas atendidas para la gestión del conocimiento.

Batuz/TicketBAIri buruzko kontsultei erantzutea

Atención de consultas relativas a Batuz/TicketBAI

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema, hala nahi den kasuetarako.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Nolabaiteko izapiderako automatismoak implementatzea:
 - Ziurtagiriak igortzea
 - Aitorpenen proposamenak baieztatzea
 - BAK eta Ordezkaritza jarduera-kodeak igortzea
- Sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
- Implementación de automatismos para cierta tramitación:
 - Emisión de certificados
 - Confirmación de propuestas de declaraciones
 - Emisión códigos de actividad BAK y Representación

Agiriei alta emateko eta haiek grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Zugaztelek alta eman, grabatu eta digitalizatuko ditu Ogasun eta Finantza Sailak kudeatzeko eskatzen dituen dokumentu fiskalak.

2023. urterako estimazioak honako zerga-agiri hauek aipatzen ditu:

Zuzeneko zergak:

- Ondarea
- PFEZ
- Sozietateak

Servicio de Alta, Grabación y Digitalización de documentos.

Zugaztel procederá al alta, grabación y digitalización de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.

La estimación para el año 2023 hace referencia a los siguientes documentos fiscales:

Impuestos Directos:

- Patrimonio
- IRPF
- Sociedades



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta dohaintzak
- Atxikipenak eta konturako ordainketak
- Renta de no residentes
- Sucesiones y Donaciones
- Retenciones y pagos a cuenta

Zeharkako zergak:

- Ondare-eskualdaketak
- BEZ
- Zerga bereziak
- Aseguru-primak
- Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
- Jokoa
- Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia

Impuestos Indirectos:

- Transmisiones patrimoniales
- IVA
- Impuestos Especiales
- Primas de Seguro
- Venta minorista de determinados hidrocarburos
- Juego
- Impuesto especial sobre determinados medios de transporte

Zentsu-betebeharrak

Obligaciones Censales.

Toki zergak: jarduera ekonomikoak eta beste batzuk

Impuestos locales: actividades económicas y otros.

Hirugarrenetik eragiketak, informazio-agiriak

Operaciones con Terceros, documentos informativos.

BGAE eta PPetako bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.

EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.

Horrez gain, Ondare eta Katastro zerbitzuei dagozkien agiriak digitalizatzen jarraitu ahal izango da.

Adicionalmente, se podrá continuar con la digitalización de la documentación correspondiente a los servicios de Patrimonio y Catastro.

Sailarekiko lankidetzak, informazio-sistemetan hala eskatzen duten errenta-agiri grabatu eta eskaneatuak kargatzeko ezarritako helburuak betetzea ahalbidetzen duen beharrezko azpiegitura konfiguratzeko, epe barruan eta eskatutako kalitatearekin.

Colaboración con el Departamento para la configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos para la carga en los sistemas de información de los documentos de renta grabados y escaneados que lo requieran en los plazos y con la calidad requerida.



Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.	Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.
Ordainketa-geroratzeak.	Aplazamientos de pago.
Unean uneko beste zerbitzu batzuk.	Otros servicios.
Marketin digitaleko zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak	Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales
Marketin digitaleko zerbitzuak barne hartzen du web -edukiak sortzea, sareetako edukiak sortzea, datuak aztertzea (sareak eta webguneak), eta kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.	El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.
Kontuak: @BizkaiaHacienda Twitter-en eta Facebook-en.	Cuentas: @BizkaiaHacienda en Twitter y Facebook.
Garraioak eta Mugikortasuna jasangarria sustatzeko Saila	Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible
Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.	Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.
Bizkaibusen Herritarrei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuaren arreta Zugaztelek eskaintzen du honako kanal hauek erabiliz: telefonoa, telematikoa, sare sozialak.	El servicio de Atención a la Ciudadanía de Bizkaibus se ofrece desde Zugaztel a través de los canales telefónico, telemático y redes sociales.
Zerbitzuaren arretan honako atal hauek sartzen dira:	La atención del servicio incluye los siguientes apartados:
<ul style="list-style-type: none">▪ Bizkaibusen linea, tarifa eta abarrekoei buruz, baita prozedurei dagokienez ere, informazioa eskatzean arreta ematea.▪ Autobusetan izandako istripu eta beste gertaera aipagarri batzuk zerbitzuaren arduradunei berehala jakinaraztea.▪ Geltokien aldaketei, ordutegiei, kexei, erreklamazioei eta txartel kolektiboak igortzeari buruzko eskaerak gitea.	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención de solicitudes de información sobre las líneas, tarifas, etc. de Bizkaibus y sobre los procedimientos.▪ Comunicación inmediata a los responsables del servicio de accidentes y otros sucesos relevantes de los autobuses.▪ Realización de peticiones sobre cambios de paradas, horarios, quejas, reclamaciones y emisión de billetes colectivos.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Objektu galduak tratatzea eta autobusetan objektuak garraiatzea.
- Iradokizunei, kexei eta erreklamazioei arreta eskaintzea eta horiek erregistratzea.
- Web-orria, gertaerak, ordutegiak etab. eguneratzeko zereginak.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal antzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

- Tratamiento de objetos perdidos y transporte de objetos en los autobuses.
- Atención y registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tareas de actualización de la página web, sucesos, horarios, etc.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Marketin digitaleko zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak.

Marketin digitaleko zerbitzuak barne hartzen du web-edukiak sortzea, sareetako edukiak sortzea, datuak aztertzea (sareak eta webguneak), eta kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @Bizkaibus Twitter-en eta Facebook-en.

Interbiak ABMP

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarreanean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales.

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @Bizkaibus en Twitter y Facebook.

Interbiak S.A.M.P.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

Lantik ABMP

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Bizkaiko Tutoretza Erakundea

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuek telefono bidez egindako kontsultak barne hartuko dituzte, honako hauei dagokienez:

- Gaitasuna aldatzeko prozedurari buruzko aholkularitza.

Lantik S.A.M.P.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Instituto Tutelar de Bizkaia

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluirán las consultas realizadas a través del canal telefónico en relación con:

- El asesoramiento respecto del procedimiento de la modificación de la capacidad.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Tutoretza gauzatzen laguntzea.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Garbiker ABMP

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

Garbikerren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua, Garbiguneen zerbitzuari lotua, Zugaztelek eskaintzen du, telefono bidez.

Zerbitzuaren arretak atal hauek ditu:

- Garbiguneen ordutegia eta kokapena

- El apoyo en el ejercicio de la tutela.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Garbiker S.A.M.P.

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

El servicio de Atención a la Ciudadanía de Garbiker vinculado al servicio de Garbigunes se ofrece desde Zugaztel a través del canal telefónico.

La atención del servicio incluye los siguientes apartados:

- Horario y localización de Garbigunes.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Garbiguneetan hondakinak biltzeko araudiari buruzko informazioa
- Hondakin jakin batzuk biltzeko bete beharreko betekizunei/dokumentazioari buruzko informazioa
- Garbiguneetara joaten diren herritarrentzat interesgarria izan daitekeen beste edozein informazio.
- Información relativa a normativa de recogida de residuos en garbigunes
- Información relativa a Requisitos/Documentación necesarios a cumplir para la recogida de determinados residuos
- Cualquier otra información que pueda ser de interes para la ciudadanía que acude a los Garbigunes

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal antizko azpiegiturak diseinatzea eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu honen bidez, Zugaztelek honako zeregin hauek egin behar ditu:

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisisa.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



**Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.**

III. ZUGAZTEL ABMPren kapital- aurrekontua.

2023. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 650.000 eurokoak dira, eta horietatik 600.000€ 2023ko kapitaleko dirulaguntzen bidez finantzatu dira.

Inbertsioen xedea honako hau da, motaren arabera:

III. Presupuesto de capital de ZUGAZTEL S.A.M.P.

Las inversiones en inmovilizado para 2023 ascienden a 650.000€, de los cuales 600.000 € que serán financiados mediante subvenciones de capital de 2023.

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / Importe €
EKIPAMENDUA ETA LIZENTZIAK / EQUIPAMIENTO Y LICENCIAMIENTO	50.000
HERRITARREN ARRETARAKO TRESNA KORPORATIBOAK / HERRAMIENTAS CORPORATIVAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	500.000
HERRITARREN ARRETARAKO AZPIEGITURA-SOLUZIOAK / SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	50.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK / MOBILIARIO E INSTALACIONES	50.000
INBERTSIOAK, GUZTIRA / TOTAL INVERSIONES	650.000

Ez da aurreikusten sozietatearen kapitala handituko denik 2023. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social en 2023.