

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

**I. Zugaztel M.P., S.A.k 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 teknologiaren bitartez datuei alta emateko eta datuak grabatzeko zerbitzuak; dokumentuak eskaneatu eta digitalizatzeko jarduerak, eta aurreko zerbitzu horiekin zerikusia duen beste edozein jarduera.

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 indarraldia amaitzeaz bestelako azkentze-arrazoia.

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

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.

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.



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

Sailekiko harremanak arautzeko, Zugaztelek zerbitzu-proposamenak eta zerbitzu-mailari buruzko akordioak sinatzen ditu, eta horietan honako hauek jasotzen dira zehatz-mehatz: ematen diren zerbitzuak, egin beharreko 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 arretarako 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).

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, agente-taula bat dago martxan Business 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.

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.

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 Business 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, A.B.M.P.**

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

Bizkaia Goazen 2030 planean BFAk ezarritako helburu estrategikoetatik eratorritako ekintzetako batean, Zugaztelek bere 2017-2020 aldirako Plan Estrategikoa egin du, kudeaketa aurreratuko ereduari jarraituz. Plan Estrategikoko ekintzak inplementatzeko garapenetik eratorriak dira honako hauek: Giza Baliabideen Plana, plantilla antolaketa-beharrizan berriei egokitzeko eta lanpostuak errelebo-kontratuen bitartez betetzeko; prozesukako kudeaketa sistema bat abian jartzea; eta besteak beste BFAko sailen eta langileen gogobetetasuna neurtzea.

Plana ia osorik gauzatu da, eta plan estrategiko berri bat onartzeko hausnarketa-prozesua abiarazi da.

Prozesuen Mapak bost prozesu estrategiko, hiru laguntza-prozesu eta bost prozesu operatibo biltzen ditu. Erakundeko pertsona guztiak parte hartzen dute prozesuan, eta, horrenbestez, Ikuspena, Misioa eta Helburuak lortzeko tresnarik onena dugu.

Zugaztelen prozesu operatiboak etengabeko hobekuntzara bideratuta daude. Berrikuntzak egiten ditu tresnetan eta metodologietan, eta, ildo horretan, BFAri balioa erantsiko dioten helburuak identifikatzen ditu.

- BFAren eta herritarren arteko harremanen egungo ereduaren hobekuntzak sustatzea, Zugaztelek foru sailtako kontsultei jaramon eginez eta kontsultak bideratzeko modua hobetuz metatu duen jakintza baliaturik.
- Plataforma teknologikoa egokitzea, BFAk herritarrei arreta emateko darabilen eredu berria abian jartzeak sortutako eskakizunen arabera. Helburua da herritarrekiko harremanak erraztea eta jasotako kontsulten nahiz horien tipologiaren gaineko informazioa biltzea, foru saileri informazio egituratua eskaintzeko euren programen eraginari buruz, eta hobekuntzak sustatzeko.

Como una de las acciones derivadas de los objetivos estratégicos marcados por la DFB en Bizkaia Goazen 2030, Zugaztel elaboró su Plan Estratégico 2017-2020 siguiendo el Modelo de Gestión Avanzada. Del desarrollo para implementar las acciones del Plan Estratégico, derivan: el Plan de Recursos Humanos para la adecuación de la plantilla a las nuevas necesidades organizativas y cobertura de puestos por contratos de relevo, la puesta en marcha de un Sistema de Gestión por Procesos, y la Medición de la Satisfacción de personal y de los departamentos de la DFB, entre otros.

Este plan se ha ejecutado prácticamente en su totalidad y se ha puesto en marcha el proceso de reflexión para aprobar un nuevo Plan Estratégico.

El Mapa de Procesos consta de cinco procesos estratégicos, tres procesos de apoyo y cinco procesos operativos. Todas las personas de la organización participan en los procesos de forma que se consolida como la herramienta óptima para alcanzar la Visión, Misión y Objetivos de Zugaztel.

Los Procesos Operativos en Zugaztel se orientan a la mejora continua innovando en las herramientas y las metodologías, y en este sentido, se identifican los siguientes objetivos que aporten valor a la DFB:

- Promover mejoras al modelo actual de relaciones con la ciudadanía de la DFB desde el conocimiento que Zugaztel acumula por la atención de consultas de los Departamentos Forales y la optimización de la canalización de las consultas.
- Adecuar la plataforma tecnológica a los requerimientos de la puesta en marcha del nuevo modelo de atención a la ciudadanía de la DFB con el objetivo de facilitar las relaciones con la ciudadanía y disponer de información de las consultas recibidas y su tipología para ofrecer información estructurada a los Departamentos y Entidades Forales sobre el impacto de sus programas y promover mejoras.



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

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 jarduera hauek egiten dira:
  - 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.

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:
  - 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.



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

- Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:
  - Dokumentuak kaxatan jasotzea, prestatzea eta banatzea.
  - Editatzea.
  - Orrialdeak digitalizatzea.
  - Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
  - Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
  - Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
  - Geolokalizazio-erreferentziak txertatzea, hala badagokio.
  - Biltegitratze prozesuak gainbegiratzea BFAren sistema informatikoetan.
- 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.
  - Inserción de referencias de geolocalización en caso de aplicación.
  - 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 bereziko, laguntzarako, izapideetarako, 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.

### 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 (Web), Chat y Redes Sociales.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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 erantzungo zaie, 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.

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, Zugazteko 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.
- 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 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.

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.
- Arreta telematiko (webgunea): Herritarrentzako arreta telematikoaren zerbitzuak, oro har, honako irizpide hauekin bat eskainiko dira:
- Atención Telemática (Web): Los servicios de atención telemática a la ciudadanía se prestarán, con carácter general, de acuerdo a los siguientes criterios:



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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 emanez 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 berariaz aginduko dio telefono-kontsultak grabatzea.
  - Deiak bidaltzeko kanpainak: Zugaztelek 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: Zugaztelek beste zerbitzu batzuk eskaini diezazkieke herritarrei, betiere kanal anitzeko arreta ez-presentzialarekin zerkusia dutenak. Horiek, hainbat kanpaina kudeatzeko orduan, balioa ematen diote organo edo erakunde eskatzaileari.
- 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 Web Chat: 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 web chat.
  - 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.
  - 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:



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

- Inkestak: organo edo erakunde eskatzaileak hala eskatuz gero, Zugaztelek herritarren inkestekin zerikusia duten zerbitzuak eskaini ditzake.

Zugaztelek, 2021. 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 garapenek bitartekoak izan behar dituzte behar bezala funtzionatu nahiz eboluzionatzeko eta zerbitzua hobetzeko.

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

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziakoa 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.

- Encuestas: Zugaztel puede prestar a requerimiento del órgano o entidad solicitante servicios relacionados con encuestas a la ciudadanía.

Zugaztel durante el 2021 seguirá ampliando los canales y servicios de atención a la ciudadanía en los Departamentos Forales a través de Redes Sociales, 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:

- 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.





**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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).
- 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 Kabineak sare sozialetako komunikaziorako estrategia zehaztu du eta bera garatzen ari da. 2021ean, 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-análisisa.

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

- 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.

**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 2021, 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:

- 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.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- Edukien irisgarritasuna hobetzea.
  - SEO kokapenak.
  - BFAren webgunearen erabilgarritasunaren jarraipena eta hobekuntza.
  - Mejora de la accesibilidad de los contenidos.
  - Posicionamientos SEO.
  - Seguimiento y mejora de la usabilidad de la web de la DFB.
- Sareetako edukiak:
- Edukiak sortu eta dinamizatzea.
  - (Twitter metrikak: inpresioak) Sare sozialetan estekak bilatu eta sortzea.
  - SM profilen diseinu grafikoa.
  - Ildo editorialaren kontrola eta berrikuspena.
  - Eduki estrategikoen definizioa, eta urteko edukien saretan.
- Sareetako edukiak:
- Edukiak sortu eta dinamizatzea.
  - (Métricas Twitter: Impresiones) Búsqueda y generación de vínculos en RR.SS.
  - Diseño gráfico de los perfiles de SM.
  - Control y revisión de la línea editorial.
  - Definición de contenidos estratégicos, y parrilla de contenidos anuales.
- Datu analisia (sareak eta webgunea):
- Egoitza sozialak monitorizatzea eta aditzea.
  - Kpiak prestatu eta horien jarraipena egitea.
  - Kanal digitaletako datuak lortzea.
  - Bizkaiko Foru Aldundiaren ospearean analisia eta jarraipena egitea hedabide sozialen bitartez.
- Analisis datos (Redes y Web):
- Monitorización y escucha de las Redes Sociales.
  - Elaboración y seguimiento de Kpis.
  - Obtención datos de los canales digitales.
  - Seguimiento y análisis reputacional de la DFB a través los medios sociales.
- Estrategia eta koordinazioa:
- Kontu guztietako argitalpenen koordinazioa eta kalitate-kontrola.
  - Komunikazioaren eta ospearean arloko estrategiaren betetzearen jarraipena.
- 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.

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

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

- Sare sozialetan kudeatutako argitalpena: Hootsuite.
- La publicación gestionada en redes sociales: Hootsuite.



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

- 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.

### Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saila

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentzialeko zerbitzua

Herritarrei aurrez aurrekoa ez den arreta emateko zerbitzuetan, telefono-kanalen eta sare sozialen bidez EGOITZARI edo saileko programei buruz egindako kontsultak sartuko dira.

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

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

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzeko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineak dimentsionatzea, deiak trazatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- Ahots-erantzun automatikoa: telefono-agenteei egiten duten erantzun automatikorako aukeren analisia, bai eta VAS-en diseinua eta euskarria ere, telefono bidezko arreta-zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen duena.

- 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 Administración Pública y Relaciones Institucionales

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 del departamento a través de los canales telefónico y Redes Sociales.

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jartzea, hala eskatzen badute.
- Herritarrei ematen zaien arretari buruzko informazio kuantitatibo guztia on line ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratzeko eta mantentzea, bai lehen mailan, bai bigarren mailan, bai agente batek emandako eta automatikoki emandako arretari dagokionez.

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.

**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-kontsulten arreta.
- 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, lehiaketari, kulturari eta osasunari buruz.
- Desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzako dirulaguntzekin eta pertsona erretiratuen egoitza, klub edo elkarten programetarako dirulaguntzekin zerikusia duten kontsulten arreta.

- 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 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.

**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.
- 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 Jubiladas.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- Desgaitasuna dutenentzako zentroekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Mendekotasuna duten adineko pertsonen zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Deiak Umeen Zerbitzura bideratzea.
- Familia-inguruneko 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.).
- Irteerako call-a egunero, hainbat lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.
- 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 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.

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

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

- Bai lehenengo mailan bai bigarrenean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

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 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, A.B.M.P.**

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

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

2021ean Zugaztelek abian jarriko dituzte Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak. Ildo horri eutsiz, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak sare sozialetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalarekin bat.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Sailak ematen dituen zerbitzuei lotutako espedienteak eta agiriak grabatu, digitalizatu 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

- 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.).

Durante el año 2021, 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.

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.

- 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.



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

## 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.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturek 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.)
- Ahots-erantzun automatikoa: telefono-agenteei egiten duten erantzun automatikorako aukeren analisia, bai eta VAS-en diseinua eta euskarria ere, telefono bidezko arreta-zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen duena.
- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jartzea, hala eskatzen badute.
- Bai lehenengo mailan bai bigarren mailan herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

## 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.

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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, A.B.M.P.**  
**Zugaztel, S.A.M.P.**

## Ekonomia Sustatzeko 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.

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.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteei egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Bai lehenengo mailan bai bigarren mailan herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

## Departamento de Promoción Económica

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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, A.B.M.P.**  
**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 Twitterren, Facebooken, Youtuben eta Instagramen.

**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 elektronikoaren 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, baita telefono-agenteei egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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.

**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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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.

## Euskara, Kultura eta Kirol Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

2021. urtean zehar, Udalekuak kanpainarekin erlazionatutako 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 bigarreanean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Udalekuen kanpainarako, badago telefonozko kontsultak grabatzeko sistema, behar denerako.

- 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 2021, 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:

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



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

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 2021. urtean zehar.

Ahaldun Nagusiari laguntzeko unitatea

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

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.

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 tratatzea, menuak diseinatzea, etab.).
- 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.
- Udalekuen kanpainarako, badago telefonozko kontsultak grabatzeko sistema, behar denerako.

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 2021.

Unidad de apoyo al Diputado General

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

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.

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



**Zugaztel, A.B.M.P.**  
**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: @Bizkaia @BizkaiaGazteak @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial eta @BizkaiaKultura Twitterren eta Facebooken.

Edukiak eguneratzeko lanak BizkaiaGazteak atalean, [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) web-orrian.

Ekitaldi instituzionaletan sortutako eduki digitalen kudeaketarekin lotutako jarduerak.

BFAren jabetzako eduki digitalen kudeaketa/katalogazioa

### **Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Saila**

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Ekizak-fauna eta arrantza, nekazaritza, mendi eta abeltzaintza zerbitzuekin zerikusia duten kontsultei erantzun zaila.

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.

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.

### **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.



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- Basafaunak egindako kalteekin lotutako dei eta abisuei erantzutea.
- Dei eta abisu fitosanitarioen kudeaketa.

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.).
  - Ehiza taldeen jarraipenerako sistema automatikoa (basurdea, oreina, mistoa, azeria, untxia, erbia, kalteengatiko itxarotea eta ez ohikoak).
  - Ganadua jasotzeko abisuak hartu eta kudeatzeko sistema automatikoa.
  - Erreketarako baimenak kudeatzeko sistema automatikoa.
  - Landare-osasunari buruzko informazioaren gaineko automatismoa
- Bai lehenengo mailan bai bigarren mailan herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Badago telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema, hala eskatzen badute.

- Atención de avisos relacionados con daños realizados por la fauna silvestre.

- Gestión de avisos fitosanitarios.

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.):
  - Sistema automático de seguimiento de cuadrillas cinegéticas (Jabalí, ciervo, mixto, zorro, conejo-liebre, espera por daños y extraordinarias).
  - Sistema automático de recepción y gestión de avisos de recogida de ganado.
  - Sistema automático de gestión de autorizaciones de quemas.
  - Automatismo relativo a información de sanidad vegetal
- 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.
- Se dispone del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.



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

## 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.

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

## 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.

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



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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

Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean

Zerga-zorren ordainketa eta geroratzea.

Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.

2020ko PFEZ pertsona fisikoen errentari buruzko kanpainaren arreta:

- Kontsulten arreta
- Izapideei buruzko informazioa
- Aldez aurreko hitzordua ematea
- Errentaren gakoak igortzea
- Proposamenak baieztatzea, aldaketak eta baliogabetzeak

Inkosten sistema automatikoa.

Ezagutzaren kudeaketarako erantzundako kontsulten eskariaren analisia.

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

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

- 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.

Presentación y consulta de impuestos.

Solicitud de certificados.

Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral.

Pago y aplazamiento de deudas triburarias.

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

Atención a la Campaña de la Renta de las Personas Físicas IRPF 2020:

- Atención de consultas
- Información sobre trámites
- Dar cita previa
- Emisión de claves de renta
- Confirmación, modificaciones y anulaciones de propuestas

Sistema automático de encuestas.

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

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, A.B.M.P.**

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

- 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, baita telefono-agenteez egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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 bigarren mailan 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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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.

**Agiriei alta emateko eta haiek grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.**

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

2021. 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 2021 hace referencia a los siguientes documentos fiscales:

Impuestos Directos:

- Patrimonio
- IRPF
- Sociedades





**Zugaztel, A.B.M.P.**

**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

Zentsu-betebeharrak

Toki zergak: jarduera ekonomikoak eta beste batzuk

Hirugarrenetik eragiketak, informazio-agiriak

BGAE eta PPetako bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.

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.

Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.

Ordainketa-geroratzeak.

Unean uneko beste zerbitzu batzuk.

Impuestos Indirectos:

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

Obligaciones Censales.

Impuestos locales: actividades económicas y otros.

Operaciones con Terceros, documentos informativos.

EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.

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.

Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.

Aplazamientos de pago.

Otros servicios.



**Zugaztel, A.B.M.P.**  
**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: @BizkaiaHacienda Twitterren eta Facebooken.

**Garraioak eta Mugikortasuna jasangarria sustatzeko Saila**

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

Bizkaibusen Herritarrei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuaren arreta Zugaztelek eskaintzen du honako kanal hauek erabiliz: telefonoa, telematikoa, sare sozialak.

Zerbitzuaren arretan honako atal hauek sartzen dira:

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

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: @BizkaiaHacienda en Twitter y Facebook.

**Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible**

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

El servicio de Atención a la Ciudadanía de Bizkaibus se ofrece desde Zugaztel a través de los canales telefónico, telemático y Redes Sociales.

La atención del servicio incluye los siguientes apartados:

- 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.
- 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.



**Zugaztel, A.B.M.P.**  
**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:

- 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, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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.

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 Twitterren eta Facebooken.

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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.

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.



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

**Interbiak S.A., M.P.**

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua dirulaguntzen informazioari buruzko kontsultak erantzutean datza telefono-kanalaren bidez.

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, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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.

**Interbiak S.A., M.P.**

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

El servicio de Atención a la Ciudadanía incluirá las consultas a través del canal telefónico referente a la información de subvenciones.

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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, A.B.M.P.**  
**Zugaztel, S.A.M.P.**

**Lantik 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:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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:

**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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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:



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- Gaitasuna aldatzeko prozedurari buruzko aholkularitza
- 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, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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 M.P., S.A.**

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

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

- El asesoramiento respecto del procedimiento de la modificación de la capacidad.
- 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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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 M.P., S.A.**

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.



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

Zerbitzuaren arretak atal hauek ditu:

- Garbiguneen ordutegia eta kokapena
- 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.

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 konfiguratzeko (lineak dimentsionatzea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- 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).

La atención del servicio incluye los siguientes apartados:

- Horario y localización de Garbigunes
- 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 interés para la ciudadanía que acude a los Garbigunes

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 así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- 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).



**Zugaztel, A.B.M.P.**

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

- 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 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.

### III. ZUGAZTEL M.P., S.A.ren kapital-aurrekontua.

2021. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 600.000 eurokoak dira, eta 2021eko kapitaleko dirulaguntzen bidez finantzatuko dira.

Inbertsioen xedea honako hau da, motaren arabera:

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

Las inversiones en inmovilizado para 2021 ascienden a 600.000€ que serán financiados mediante subvenciones de capital de 2021.

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	330.000
HERRITARREN ARRETARAKO AZPIEGITURA-SOLUZIOAK / SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	220.000
<b>INBERTSIOAK, GUZTIRA / TOTAL INVERSIONES</b>	<b>600.000</b>

Ez da aurreikusten sozietatearen kapitala handituko denik 2021. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social en 2021.