
MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.**I. ZUGAZTEL, S.A. sozietatearen xedea eta haren jardueraren edukia**

Bizkaiko Foru Aldundiak 2009. urtean sortu zuen Zugaztel, S. A. izeneko sozietate anonimo publikoa. Aldundiaren barruan garatzen duen jardueraren bidez, sozietate honek giza baliabide espezializatuak eskaintzen ditu datuen trataera masiboan eta herritarrekiko arreta-prozesuak hobetzen ditu, arreta hori zuzenekoa ez den kasuetan.

Zugaztelek Bizkaiko Foru Aldundiari ematen dizkio bere zerbitzuak erreferentziakoa den lankidetzaz hitzarmen marko baten arabera. Erreferentziako marko hori urtero eguneratzen da; honako hauek dira.

- I. Alta, dokumentuen grabaketa eta digitalizazioa.
- II. Herritarrei arreta ez-presentziala ematea, telefonoz eta bide telematikoz.
- III. Herritarrei arreta emateko azpiegiturak diseinatzea eta mantentzea.
- IV. Zugaztelen jarduerarekin lotutako beste zerbitzu batzuk eskaintzen ditu

Zugaztel, S.A. sozietatearen jardura eremuaren barruan bere zerbitzu eta produktuak behar dituzten Foru Administrazioa eta Toki Administrazioa sartzen dira.

Zugaztel, S.A., sozietate publikoa den aldetik, Lehendakaritza Sailari atxikita dago. Horren titularra Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sailietako ordezkariak osatuta dagoen Administrazio Kontseiluko burua da.

2011. urtean Zugaztelek Kalitate Kudeaketako Sistema ezarri zuen ISO 9001 : 2008 arauarekin, eta 2012. urtean ISO 27000 arauaren ziurtagiria jasotzeko helburua bete du, informazioaren segurtasunaren kudeaketa-esparru gisa.

I. Objeto de la Sociedad y contenido de la actividad de ZUGAZTEL, S.A.

Zugaztel, S.A. fue creada en el año 2009 por la Diputación Foral de Bizkaia bajo la forma de sociedad anónima pública, desarrollando una actividad interna de la Diputación con el fin de dotarle de recursos humanos especializados en tratamiento masivo de datos y la mejora en los procesos de atención no presencial a la ciudadanía.

Zugaztel presta sus servicios a la Diputación Foral de Bizkaia a través de la articulación de un Convenio de Colaboración Marco de referencia, actualizándose anualmente, y son los siguientes.

- I. Alta, Grabación y digitalización de documentos.
- II. Atención no presencial a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos.
- III. Diseño y mantenimiento de infraestructuras para la atención a la ciudadanía .
- IV. Otros Servicios relacionados con la actividad de Zugaztel.

El ámbito de la actividad de Zugaztel, S.A. abarca la Administración Foral y la Administración Local que requieren sus servicios y productos.

Zugaztel, S.A., como sociedad pública, se encuentra adscrita al Departamento de Presidencia, cuyo titular es el Presidente del Consejo de Administración compuesto por representantes de cada uno de los Departamentos Forales existentes en el organigrama de la Diputación Foral de Bizkaia.

Durante el año 2011 Zugaztel implantó el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 : 2008 y el año 2012 se ha cumplido el objetivo de obtener la certificación bajo la Norma ISO 27000 como marco de gestión de seguridad de la información.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

2013. urtean, plataforma teknologiararen eguneraketa estrategiarekin bat etorritz, herritarrei arreta egiteko azpiegituran funtzionaltasun berriak sartzen aurrera egin dugu, Bizkaiko Foru Aldundiak eskaintzen duen zerbitzua hobetzeko asmoz. Hauek dira eratorritako helburuak:

- Herritarrekin elkarrizketa bakarra garatzea: Sarrera-puntu bakarra bide askotarako - Leihatila bakarra.
- BFAko sailen artean kudeaketa integratua egitea prozedurak optimizatzeko, herritar bakoitzeko kudeaketa oinarritzat hartuta.
- Zerbitzuak emateko baldintzak hobetzeko eta informazioa jasotzeko eskaera ezagutzea.

Gizarte Ekintzako Foru Saila:

Herritarrei arreta egiteko arreta ez-presentzialeko zerbitzua ematea, telefonoz eta kanal telematikoz

2013. urtean, Zugaztelek eta saileko zerbitzuek osatzen duten herritarrentzako arreta sendotu da, eta 2014. urtean 2013. urtean garatu diren tresna berriak sartuko dira, Zugaztelek ematen duen zerbitzua hobetzeko.

Zerbitzu horren bitartez honako gaiak bideratzen dira:

- Desgaitasunaren Baloraziorako tramitazioaren ondoriozko telefono-kontsulten arreta.
- Mendekotasun legeari buruzko espedienteen tramitazioarekin erlazionatutako arreta telefonikoaren kontsultak.
- Desgaitasundunen Zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Menpeko Adineko Pertsonen Zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Familia ugariei buruzko kontsulten arreta.

Durante el año 2013 y siguiendo con la estrategia de actualización de la plataforma tecnológica, se ha avanzado en la incorporación de nuevas funcionalidades a la infraestructura de atención a la ciudadanía con el fin de mejorar el servicio que la Diputación Foral de Bizkaia ofrece y los objetivos derivados son:

- Desarrollar una interlocución única con el ciudadano/a: Único punto de entrada para múltiples canales - Ventanilla única.
- Realizar una gestión integrada entre departamentos de DFB para optimizar los procedimientos tomando como base la gestión por ciudadano/a.
- Conocimiento de la demanda de información y mejora de condiciones para prestación de los servicios.

Departamento Foral de Acción Social:

Servicio de atención no presencial de atención a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

Durante el año 2013 se ha consolidado la atención a la ciudadanía integrada por Zugaztel y los diferentes servicios del departamento y a lo largo de 2014 se incorporarán las nuevas herramientas desarrolladas durante el año 2013 que mejorarán el servicio prestado por Zugaztel.

Las materias canalizadas a través de este servicio 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 los Centros de Discapacidad.
- Atención a las consultas relacionadas con los Centros de Personas mayores dependientes.
- Atención a las consultas sobre Familias numerosas.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

- Emakumearen Zerbitzuko kontsulten arreta.
- Haurren Zerbitzuko deiak bideratzea.
- Familia-inguruko zainketen prestazioari eta laguntza pertsonalaren prestazioari buruzko kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Saileko diru-laguntza eta prestazioekin (Gizatek, DP, Estimulazio goiztiarra, zerbitzuarekin lotutako prestazioa) lotutakol kontsulten arreta.
- Doako pentsioaren berrikuspenerako kanpainaren eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legearen gaineko arreta telefonikoa, 2012eko lehenengo lauhilekoan.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Gizarteratzeko prestazioak jasotzen dituztenen espedientei buruzko telefono-kontsulten arreta.
- Adineko pertsonentzako zerbitzuaren arreta presentziala telefonoz alde zurretiko hitzorduak emanez bideratzea.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsona nagusiak, diru-laguntzak, etab.).
- Lortutako zerbitzu maileri jarraipena egitea, jasotako deien tipologiaren analisisa egitea, eta beharrezko estatistikak ematea.
- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfigurazioa (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Atención a las consultas del Servicio de Mujer.
- 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, Estimulación temprana, Prestación vinculada al servicio).
- Atención telefónica de la campaña de revisión de la pensión no Contributiva y LISMI durante el primer cuatrimestre del año 2012.
- 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.
- Atención de consultas telefónicas de los expedientes de perceptores de las prestaciones de Inclusión social.
- Canalización de la atención presencial del servicio de personas mayores facilitando citas previas a través del canal telefónico.
- Canalización de llamadas no relacionadas con los servicios descritos en los párrafos anteriores que son competencia del Departamento (personas mayores, prestaciones económicas, etc).
- Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.
- 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.)

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.

Datorren urterako Zugaztelek sailari ematen dion arreta eta informazio ez-presentzialaren estaldura handituko da.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2013. urtean sailak ezarritako epeen konpromisoak betetzeko helburuak bete dira. Aurten bezala, 2014. urtean Zugaztelek sailak ematen dituen zerbitzuen inguruko espedienteak eta dokumentuak datu-base egokietan grabatu, digitalizatu eta kargatuko ditu.

2014. urterako balioespena honakoa da:

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak
 - Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin lotutako espedienteak:
 - Eskaerak eta balorazioa
 - Balorazio-proposamena
 - Arreta emateko banako plana
- Doako pentsioen espedienteak eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legea.
- Minusbalioen balorazioa.
- Orientaziorako produktu eta laguntzetarako diru-laguntzen espedienteak, Gizatekek kudeatuak.

- 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.

Para el próximo año se ampliará la cobertura de la atención e información no presencial prestada por Zugaztel al Departamento.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

El año 2013 se han cubierto los objetivos de cumplimiento de los compromisos de plazos establecidos por el departamento y al igual que este año durante el año 2014, 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.

La estimación para el año 2014 es la siguiente:

- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
 - Temporales
 - Permanentes
 - Socio sanitarias
- Expedientes relacionados con la Valoración de la Dependencia:
 - Solicitudes y valoración
 - Propuesta de valoración
 - Plan Individual de Atención
- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.
- Expedientes de Subvenciones para productos y ayudas para la orientación gestionados por Gizatek.



2014

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

Kulturako Foru Saila

Herritarrei arreta egiteko arreta ez-presentzialeko zerbitzua ematea, telefonoz eta kanal telematikoz

2013. urtean emandako zerbitzua telefonozko arreta ematea izan da, Udalekuak programa martxan jartzearen ondorioz.

2014. urterako, helburua herritarrentzako arreta zenbaki bakar batean batzea da, Gizarte Ekintza eta Ogasuna eta Finantzak sailek ezarritako ereduak jarraiki. Horretarako, Zugatelek eginkizun hauek egin beharko ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteei egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.

Ogasun eta Finantzen Saila

Zugaztelek 2014. urtean Ogasun eta Finantza Sailari ondoko zerbitzuak emango dizkio:

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2014. urtean, Ogasun eta Finantza Sailak kudeaketarako eskatzen dituen zerga-agiriak grabatu, alta eta digitalizatzeko dituzte Zugaztelek.

2014. urtean honako zerga-agiriak grabatu eta digitalizatzeko direla aurreikusten da:

Departamento Foral de Cultura

Servicio de atención no presencial de atención a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

Los servicios prestados durante el año 2013 han consistido en la atención Telefónica derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak .

Para el año 2014 el objetivo es integrar la atención a la ciudadanía a través de un número único siguiendo el modelo implantado en los departamentos de Acción social y Hacienda y Finanzas, lo que supone 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.

Departamento de Hacienda y Finanzas

Los servicios que Zugaztel prestará para el año 2014 al Departamento de Hacienda y Finanzas son los siguientes:

Servicio de Grabación y digitalización de documentos.

Zugaztel procederá durante el año 2014 a la grabación, digitalización y alta de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.

Los documentos fiscales previstos para su grabación y digitalización durante el año 2014 son los siguientes:

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

- Zuzeneko Zergak:
 - Patrimoniao
 - PFEZ a
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak
 - Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Aseguru-primak
 - Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria
 - Jokoa
 - Garraiobide Batzuen gaineko Zerga Berezia
- Tokiko zergak:
 - Zentsu-betebeharrak
 - Jarduera ekonomikoak
 - Eragiketak hirugarrenekin, dokumentu informatiboak
 - GABE eta PP 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 prestatzeko, epe barruan eta bidezko kalitatearekin.
- Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.
- Ordainketa-atzerapenak.
- Beste zerbitzu jakin batzuk.
- Impuestos Directos:
 - Patrimonio
 - IRPF
 - Sociedades
 - Renta de no residentes
 - Sucesiones y Donaciones
 - Retenciones y pagos a cuenta
- Impuestos Indirectos:
 - Transmisiones patrimoniales
 - IVA
 - Impuestos Especiales
 - Primas de Seguro
 - Venta minorista de determinados hidrocarburos
 - Juego
 - Impuesto especial sobre determinados medios de transporte
- Impuestos locales:
 - Obligaciones Censales
 - Actividades Económicas
 - 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 puntuales.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

2012. urtean hasitako zerga-informazioko zerbitzuak bermatu dira 2013. urtean

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuetan zergeri buruz eta beraien izapidetzei buruz egindako kontsultak sartuko dira:

- Zuzeneko Zergak:
 - PFEZa
 - Patrimonio
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak
 - Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak eta A:J:D::
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria
 - 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

Atención no presencial a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

El año 2013 ha supuesto la consolidación de los servicios de información tributaria iniciados durante el año 2012.

Los servicios de atención a la ciudadanía no presencial incluirán las consultas realizadas en relación a los diferentes impuestos y su tramitación:

- 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 minoristas 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 :
 - Presentación y consulta de impuestos
 - Solicitud de certificados

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

- Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean
- Zerga-zorren ordainketa eta atzerapena
- Ziurtagirien bidalketa zergadunei, telefono bidez jasotako eskaera egin ondoren.
- Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.
- Errentaren kanpainaren arreta, Sailak zehaztu dituen bide ez presentzialen bidez:
 - Sailarekiko lankidetzeta, telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura prestatzeko (lineen dimentsioa, deien trazadura, menuen diseinua, etab.).
 - Ahots bidez erantzun automatikoa: erantzun automatikorako aukeren azterketa, eta agente telefonikoek egiten duten eta telefono bidezko arretaren zerbitzu automatikorako kalitatea bermatzea ahalbidetzen duen WTlren diseinua eta euskarria.
 - Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den kasuetarako.
 - Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
 - Lortutako zerbitzu-mailen jarraipena, jasotako deien tipologiaren azterketa eta beharrezko estatistiken bidalketa.
 - Rentanet-eko proposamenak aldatzeko eskaeren sarrera eta tramitazioa, FAX eta korreo elektronikoaren bidez.
 - Errenta gakoaren igorpena Ogasun eta Finantza Sailak ezarritako prozedurak jarraituz eskatzen duten herritarrei.
- Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral
- Pago y aplazamiento de deudas tributarias.
- Emisión de certificados a los contribuyentes previa solicitud recibida a través del canal telefónico.
- Atención a la ciudadanía de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la aplicación LAGUNTZAILE.
- Atención de la campaña de la Renta a través de los diferentes canales no presenciales que el departamento ha definido:
 - 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.
 - Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.
 - Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.
 - Recepción y tramitación a través de FAX y correo electrónico de las solicitudes de modificación de las propuestas de Rentanet.
 - Emisión de clave de renta a los ciudadanos que lo solicitan siguiendo los procedimientos establecidos por el Departamento de Hacienda y Finanzas.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.**Herri lan eta Garraioen Saila**

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

Bizkaibus-eko Bezeroaren Arreta Zerbitzuaren telefono-arreta Zugaztelek eskaintzen du, 2010. urteaz geroztik.

2013. urtean Solidus plataforma teknologikoan SAC zerbitzua sartzeko asmoa dago.

Zerbitzu honetan, Bizkaibusen eguneroko jardueraren gainean herritarrek egiten dituzten kontsultei erantzuna ematen zaie.

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteei egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Kanpainian arreta emateko behar diren telefono-agenteei dimentsionatzea eta prestatzea.
- Lortutako zerbitzu maila jarraipena egitea, jasotako deien tipologiaren analisia, eta beharrezko estatistikak ematea.

Lehendakaritza Saila

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

2013. urtean, herritarrei arreta emateko Solidus plataforman zentralita eta laguntza zerbitzuak

Departamento Foral de Obras públicas y Transportes:

Atención no presencial a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

La atención telefónica del Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus se ofrece desde Zugaztel desde el año 2010.

Está prevista la Integración durante el año 2013 del servicio del SAC en la plataforma tecnológica Solidus.

Este servicio consiste en atender las consultas que los ciudadanos realizan acerca de la actividad diaria ofrecida por Bizkaibus.

- 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.
- Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.
- Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.

Departamento de Presidencia

Atención no presencial a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

A lo largo del año 2013 está previsto la finalización de la integración de los servicios de centralita y

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

integratzen amaitzeko asmoa dago. Horrela, zerbitzuaren arreta eta eraginkortasuna hobetuko lirateke. Zerbitzu honek ondoko eginkizunak betetzeko eskatzen dio Zugazteli:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agentek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Kanpainian arreta emateko behar diren telefono-agentek dimentsionatzea eta prestatzea.
- .Lortutako zerbitzu mailei jarraipena egitea, jasotako deien tipologiaren analisia, eta beharrezko estatistikak ematea.

Ekonomi Sustapeneko Sustatzeko Foru Sailsa

Herritarrei arreta egiteko arreta ez-presentzialeko zerbitzua ematea, telefonoz eta kanal telematikoz

2013. urtean, dauden dekretu eta programa desberdinekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna eman zaie.

- Enpresa Berriak Sustatzeko Planerako Dekretua(enpresa-proiektu berritzaileen garapena, enpresa berritzaile berriak, Bizkaia sortzailea):
 - Enpresa txiki eta ertainak eta autonomoak bultzatzeko planaren dekretua.

laguntza en la plataforma Solidus para la atención a la ciudadanía, consiguiendo con ello mejoras de atención al servicio y de eficiencia. 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.
- Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.
- Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.

Departamento Foral de Promoción Económica

Servicio de atención no presencial de atención a la ciudadanía a través de canales telefónicos y telemáticos

Durante el año 2013 se han atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y Programas existentes.

- Decreto para el Plan de Promoción Nuevas empresas (Desarrollo de proyectos empresariales innovadores, Nuevas empresas innovadoras, Bizkaia creativa)
 - Decreto del Plan de relanzamiento de Pymes y autónomos.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Berrikuntzarako laguntza (berrikuntza sustatzeko plana, ikerketa-proiektuak bikaintasun-zentroetan, industria babesteko laguntza-programa.) ○ Inbertsiorako laguntza. (Afipyme, LALF) ○ Nazioartekotzeko laguntza ▪ Artisauntza sustatzeko programa ▪ Gazte Enplegurako Planaren dekretua <ul style="list-style-type: none"> ○ Enplegua sustatzeko arloa (praktiketako kontratua, autoenpleguaren sustapena, gazten ekintzaileentzako babesa ○)Talentua trebatu eta sustatzeko arloa (hobekuntza profesionala) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Apoyo a la innovación (Plan de promoción a la innovación, Proyectos de Investigación en centros de excelencia, Programa de ayudas para la protección industrial). ○ Apoyo a la inversión (Afipyme, AFA.) ○ Apoyo a la internacionalización. ▪ Programa de promoción de la artesanía ▪ Decreto del Plan de Empleo juvenil <ul style="list-style-type: none"> ○ Area promoción del empleo (Contrato en prácticas, Fomento del autoempleo, apoyo a personas jóvenes emprendedoras) ○ Area de formación y promoción del talento (Perfeccionamiento profesional) |
|--|--|

2013. urtean Solidus telefonozko arretako azpiegitura saileko zerbitzuetan jartzen amaituko dugu eta sailari zuzendutako kontsultei arreta egiteko telefonozko arretarako zenbaki bakarria jarriko dugu.

Zerbitzu honek ondoko eginkizunak betetzeko eskatzen dio Zugazteli:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisisa, baita telefono-agenteek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Kanpaina arreta emateko behar diren telefono-agenteak dimentsionatzea eta prestatzea.
- Lortutako zerbitzu maileri jarraipena egitea, jasotako deien tipologiaren analisisa, eta beharrezko estatistikak ematea.

A lo largo del año /2013 finalizará la implantación de la infraestructura de atelefónica Solidus a los servicios del departamento y la unificación de un único número de para la atención telefónica para la atención de las consultas dirigidas al Departamento.

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.
- Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.
- Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.



2014

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.

2014. urtean, sailak bere helburuetan ezartzen dituen dekretu eta programen izapidetze elektronikotik eratortzen diren telefonozko kontsultei arreta emango zaie.

A lo largo del año 2014 se atenderán las consultas telefónicas que se deriven de la tramitación electrónica de aquellos Decretos y Programas que el departamento establezca en sus objetivos.

2014. urtean, Nekazaritza eta Ingurumen sailtako programetarako herritarrentzako arreta zerbitzuak sartzeko asmoa dago.

Durante el año 2014 está previsto incorporar servicios para la atención a la ciudadanía de los programas de los departamentos de Agricultura y Medio Ambiente

II. ZUGAZTEL, S.A.ren kapital-aurrekontua.

II. Presupuesto de capital de ZUGAZTEL,S.A.

2014. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 125.000 € dira, eta horietatik 95.000 € finantzatu dira kapitaleko diru-laguntzen bidez eta hiritarrekiko arreta infrastrukturaren aktualizazioari dagokii.

Las inversiones en inmovilizado para 2014 ascienden a 125.000€, de los cuales 95.000 € serán financiados mediante subvenciones de capital y corresponden a la actualización de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

Inbertsioen xedea honako da.

El destino de las inversiones por naturaliza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / IMPORTE €
BFA HARRITARREI HARRETA EMATEKO AZPIEGITURAK (CRM) / INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CRM)	95.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK / MOBILIARIO E INSTALACIONES	30.000
TOTAL INVERSIONES	125.000

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2014. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2014.