
MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Zugaztel, S.A. 2009. urtean sortu zuen Bizkaiko Foru Aldundiak sozietate anonimo publiko gisa. Enpresa horrek Aldundiaren barneko jarduera burutzen du, Aldundiari datuen tratamendu masiboan eta dei-zentroetan espezializaturik dauden giza baliabideak zuzkitzeko xedez.

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. Datuak grabatzeko zerbitzuak ematea.

II. Dokumentuen eskaneatze eta digitalizazio jarduerak gauzatzea.

III. Contact Center jardueraren garapena

IV. Zugazteleko ekintzari erlazionaturiko beste zerbitzu batzuk

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

Zugaztel, S.A., sozietate publikoa den aldetik, Ahaldun Nagusiaren Sailari atxikita dago. Horren titularrak Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sailletako ordezkariak osatuta dagoen Administrazio Kontseiluko burua da.

2011. urtean zehar Zugaztelek kalitate kudeaketa sistema ezarri du ISO 9001:2008 Araupean eta 2012. urtean zehar ISO 270000 Araua ezartzeko helburua dauka informazioaren segurtasunerako 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 atención telefónica.

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. La prestación de servicios de grabación.

II. El desarrollo de actividades de digitalización de documentos.

III. El desarrollo de actividades de contact center.

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 ha implantado el Sistema de Gestión de Calidad que bajo la Norma ISO 9001 : 2008 y a lo largo del año 2012 se ha marcado como objetivo la implantación de 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.**➤ Gizarte Ekintzako Foru Saila.****Contact Center-a**

2011. urtean zehar, Gizarte Ekintza sailarekin bateratu da Contact Center Solidus plataforman, telefono bidezko arretako bigarren mailan jasotako kontsulten konponbidea errazten duten tresnak gaineratu zeta Bizkaiko herritarrek telefono bidez eskatu dituzten kontsultak erantzun dira, ondoko esparru eta jarduera programen inguruan:

- Mendekotasunaren Legearekin lotutako espedienteen tramitazioari buruzko kontsulta telefonikoei arreta.
- Sailak Gizarte Bazterkeriaren aurkako borrokan egin dituen jardurekin lotutako espedienteen tramitazioari buruzko kontsultak.
- Adineko bidaia-kanpainaren arreta telefonikoa.
- Doako pentsioaren berrikuspenerako kanpainaren eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legearen gaineko arreta telefonikoa, 2011eko lehenengo lauhilekoan.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Baztertze zerbitzuaren aurrez aurretiko arretaren kanalizazioa telefono bidezko aldez aurretiko hizorduk erraztuz.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsona nagusiak, diru-laguntzak, etab.).

Datorren urterako, eskaini diren zerbitzuak

➤ Departamento Foral de Acción Social:**Contact center**

A lo largo del año 2011 se ha integrado al Departamento de Acción social en la plataforma de Contact Center Solidus, incorporando al segundo nivel de atención telefónica herramientas que facilitan la solución de las consultas recibidas, por otra parte, se han atendido las consultas que los ciudadanos de Bizkaia han requerido a través del canal telefónico y en relación a las siguientes áreas y programas de actuación:

- Atención de consultas telefónicas derivadas de la tramitación de expedientes relacionados con la Ley de la Dependencia.
- Consultas recibidas por la tramitación de expedientes relacionados con las actuaciones del Departamento relacionadas con la lucha contra la Exclusión Social.
- Atención telefónica de la campaña de viajes Adineko.
- Atención telefónica de la campaña de revisión de la pensión no Contributiva y LISMI durante el primer cuatrimestre del año 2011.
- 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 la atención presencial del Servicio de exclusión a 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).

Para el próximo año se mantendrán los servicios



2012

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

mantenduko dira, kasuan kasu zabalduz, eta sailaren telefono bidezko arreta finkatuko da zenbaki bakar baten bidez.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2012. urtean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzu desberdinekin lotutako agiriak eta espedienteak grabatu, eskaneatu eta kargatuko ditu Zugaztelek, dagozkien datu-basean.

2012. 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
- Adineko bidaia-programarekin lotuta jasotako eskaerak.
- Doako pentsioen espedienteak eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legea.
- Minusbalioen balorazioa.
- Haurtzarolari buruzko espedienteak.
- Zaindariantzakot prestazio espedienteak

Kulturako Foru Saila

Contact center-a

que han sido prestados, ampliándolos en su caso, y se consolidará la atención telefónica del Departamento a través de un número único.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Zugaztel procederá durante el año 2012 a la grabación, escaneo 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 2012 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
- Solicitudes recibidas relacionadas con el programa de Viajes Adineko.
- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.
- Expedientes de Infancia.
- Expedientes de prestaciones para cuidadores

Departamento Foral de Cultura

Contact center



2012

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Telefono bidezko Laguntza espezializatua eta oinarrikoa, Udalekuak eta Uda Gaztea programak (Gazteria Zerbitzuarenak) martxan jartzean sortua.

Ekonomi Sustapeneko Foru Saila

Call center-a

2011. urtean zehar Contac Center Solidus plataforma sailean gaineratu da bigarren mailako telefono bidezko kontsulten arreta errazte aldera eta zerbitzuaren eraginkortasuna hobetzeko asmoz.

2010. urtean, dauden dekretu eta programa desberdinekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna eman zaie.

- Lehiakortasuna hobetzeko planerako dekretua:
- Berrikuntza eta Kooperazioa Sustatzeko Planerako Dekretua:
- Jabetza industrial babesteko laguntza programa
- Lankidetzeta eta nazioartekotasun programa
- Artisautza sustatzeko programa
- Praktiketako kontrataziorako dekretua.
- Enpresa-proiektuak sortu eta abian jartzeko dekretua.
- Bikaintasunaren prestakuntzarako dekretua.
- Autonomoei zuzendutako finantza babesa

2012. urtean zehar, Sailak bere helburuetan ezartzen dituen dekretu eta programen tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna emango zaie eta Solidus plataforma hala

Asistencia Telefónica Básica y Especializada derivada de la puesta en marcha de los programas Udalekuak y Uda Gaztea del Servicio de Juventud.

Departamento Foral de Promoción Económica

Contact center

A lo largo del año 2011 se ha incorporado al departamento la plataforma de contact center Solidus con el fin de facilitar la atención de consultas telefónicas de segundo nivel y mejorar la eficiencia del servicio.

Durante el año 2011 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 Mejora de la competitividad:
- Plan de promoción de la Innovación y la transformación organizacional
- Programa de Ayudas para la protección de la propiedad industrial
- Programa de cooperación e internacionalización.
- Programa de promoción de la artesanía
- Decreto para la Contratación en Prácticas
- Decreto para la creación y puesta en marcha de proyectos empresariales
- Decreto para la formación de Excelencia
- Apoyo financiero a autónomos

A lo largo del año 2012 se atenderán las consultas telefónicas que se deriven de la tramitación electrónica de aquellos Decretos y Programas que el departamento establezca en sus objetivos y se



2012

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

eskaten duten zerbitzuetan ezarriko da.

consolidará la implantación de la plataforma Solidus a los servicios que lo requieran

Ogasun eta Finantzen Foru Saila

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Servicio de Grabación y digitalización de documentos.

2012. urtean, Ogasun eta Finantza Sailak kudeaketarako eskaten dituen zerga-agiriak grabatu, alta eta digitalizatuko ditu Zugaztelek.

Zugaztel procederá durante el año 2012 a la grabación, digitalización y alta de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.

2011. urtean zehar eskaneatu edo/eta grabatu diren zerga-agiriak honakoak izan dira:

Los documentos fiscales que han sido grabados y/o escaneados a lo largo del año 2011 son los siguientes:

▪ Zuzeneko Zergak:

- PFEZa
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta Dohaintzak
- Atxikiak eta kontura egindako ordainketak

▪ Impuestos Directos:

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

▪ Zeharkako Zergak:

- Ondare-eskualdaketak
- BEZa
- Zerga bereziak
- Aseguru-primak
- Hidrokarburo jakin batzuen salmenta txikizkaria
- Jokoa
- Garraio bide batzuen gaineko Zerga Berezia

▪ Impuestos Indirectos:

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



2012

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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.

Contact center-a

Ogasun eta Finantza Sailak honakoa eskatuko dio Zugazteli: Sail honi ematen dizkion zerbitzuak handitzeko.

Telefono bidezko arreta emateko zerbitzu berrietan, herritarrek zerga desberdinen eta beren tramitazioaren gainean egindako kontsultak jasoko dira.

- Zuzeneko Zergak:
 - PFEZa
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak

- 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 equerida
- Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.
- Aplazamientos de pago.
- Otros servicios puntuales.

Contact center

El Departamento de Hacienda y Finanzas va a requerir a Zugaztel la ampliación de los servicios prestados a este Departamento.

Los nuevos servicios de atención telefónica incluirán las consultas realizadas por los ciudadanos en relación a los diferentes impuestos y su tramitación.

- Impuestos Directos:
 - IRPF
 - Sociedades
 - Renta de no residentes
 - Sucesiones y Donaciones

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak ▪ Zeharkako Zergak: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ondare-eskualdaketak eta A:J:D:: ○ BEZa ○ Zerga bereziak ○ Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria ○ Jokoa ○ Beste zerga batzuk ▪ Tokiko zergak: <ul style="list-style-type: none"> ○ OHZ ○ Jarduera ekonomikoak ○ Tokiko beste zerga batzuk ▪ Zerga-betebeharrak betetzeko egin beharreko tramitazioari buruzko informazio orokorra. ▪ Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Zergen aurkezpena eta kontsulta ○ Ziurtagirien eskaera ○ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ○ Retenciones y pagos a cuenta ▪ Impuestos Indirectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Transmisiones patrimoniales y A:J:D: ○ IVA ○ Impuestos especiales ○ Venta minoristas de determinados hidrocarburos ○ Juego ○ Otros impuestos ▪ Impuestos locales: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación y consulta de impuestos ○ Solicitud de certificados ○ Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral ○ Pago y aplazamiento de deudas triburarias. ▪ Emisión de certificados a los contribuyentes previa solicitud recibida a través del canal telefónico. ▪ Atención al ciudadano de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la |
|--|---|

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

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 WTIren diseinua eta euskarria.
 - Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
 - Lortutako zerbitzu-mailen jarraipena, jasotako deien tipologiaren azterketa eta beharrezko estatistikien 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.

aplicación LAGUNTZAILE

- Atención de la campaña de la Renta a través de los diferentes canales no presenciales que el departamento ha definido.
 - Colaboración con el Departamento para la 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 WTI que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
 - 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

Herri lan eta Garraioen Saila

Contact center-a

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

Departamento Foral de Obras públicas y Transportes:

Contact center

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



2012

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

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

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

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

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

2012. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 112.000 € dira, eta horietatik 95.000 € finantzatu dira kapitaleko diru-laguntzen bidez.

Las inversiones en inmovilizado para 2012 ascienden a 112.000 €, de los cuales 95.000 € serán financiados mediante subvenciones de capital.

Inbertsioen xedea honakoa da:

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA	Zenbatekoa (€)
BFA HARRITARREI HARRETA EMATEKO AZPIEGITURAK	95.000
LANPOSTUA (MICROINFORMÁTICA)	5.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK	12.000
INBERTSIOAK GUZTIRA	112.000

ENTORNO	Importe (€)
INFRAESTRUCTURAS ATENCIÓN CIUDADANA DFB	95.000
PUESTO DE TRABAJO (MICROINFORMÁTICA)	5.000
MOBILIARIO E INSTALACIONES	12.000
TOTAL INVERSIONES	112.000

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2012. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2012.