
MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.**I. Zugaztel, S.A.k eskainitako zerbitzuen deskribapena, kudeaketa-eredua eta lege-araubidea.**

Bizkaiko Foru Aldundiak 2009ko urriaren 1ean Zugaztel foru-sozietate publikoa eratu zuen eta, estatutuek xedatutakoari jarraiki, 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.

Zehatz-mehatz esanda, Zugaztel sozietatearen estatutuek honako zerbitzuak eskaintzea aurrez ikusten dute:

- I. Call centerraren jarduerak garatzea, zehazki esanda, herritarrekiko arreta, informazio eta euskarriaren telefono-zerbitzua, betiere gaiak erakunde edo organismo publiko horiek eskaintzen dituzten zerbitzuei buruzkoak badira.
- II. Informazioaren teknologien bitartez datuen grabaketa-zerbitzuak, ondoren, digitalizazioa errazagoa izan dadin, tratatu, manipulatu eta kodetzeko.
- III. Dokumentuen eskaneatze- eta digitalizazio-jarduerak garatzea, ondoren, sailkatu, indexatu eta gordetzeko.
- IV. Horren barruan dagoen beste edozein jarduera edo zerbitzuarekin zerikusia dutenak.

105/2001 Foru Dekretuak, ekainaren 5ekoak, hitzarmenak egiteko eta laguntza nahiz diru-laguntza publikoak emateko gastuak fiskalizatzeari buruzko araudia onartzen duenak, xedatutakoaren arabera, zerbitzuen eta ekonomiaren harremanak egituratzeko, BFAREN eta Zugaztelen artean Hitzarmen Esparrua zehaztea beharrezkotzat jo

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

La Diputación Foral de Bizkaia creó el 1 de octubre de 2009 la Sociedad Pública Foral Zugaztel encomendándole, tal y como se establecen en sus estatutos, la prestación de 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.

En concreto, los estatutos sociales de Zugaztel contemplan la prestación de los siguientes servicios:

- I. El desarrollo de actividades de call center, en concreto, la prestación del servicio telefónico de atención, información y soporte al ciudadano en relación a los servicios prestados por los referidos entes, organismos e instituciones públicas:
- II. La prestación de servicios de grabación de datos a través de tecnologías de la información para su posterior tratamiento, manipulación, codificación que faciliten su digitalización.
- III. El desarrollo de actividades de escaneo y digitalización de documentos. para su posterior clasificación. indexación y almacenamiento.
- IV. Cualesquiera otras actividades comprendidas dentro o relacionadas con los referidos servicios.

Con el fin de articular las relaciones de servicios y económicas (tal y como establece el Decreto Foral 105/2001 de 5 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Fiscalización del Gasto en materia de celebración de convenios y concesión de ayudas y subvenciones públicas), se consideró necesario establecer un Convenio Marco entre DFB-BFA y

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

zen. Horretan Zugaztelen jarduera-eremua mugatzen da eta BFAREN titultasuneko azpiegiturak, softwarea eta datuak erabiltzeko baimena ematen zaio, zerbitzuak hobe garatzeko beharrezkoak badira. Era berean, urtero Kudeaketari buruzko Agindua egingo dela xedatzen da eta BFAk eskatzen dituen zerbitzu bereziak zehaztuko dira, baita baldintza ekonomikoak, finantzazioa eta gastua aplikatzea aurrez ikusten den kredituen berariazko aipamena, jarraipen- eta kudeaketa-sistema nahiz indarraldia amaitzetik at iraungitzeko arrazoiak ere.

Bi hitzarmenak BFAko Gobernu Kontseiluak onartu ditu eta Lehendakartzaren diputatuak (Zugaztel Sail horri atxikia baitago) nahiz Zugazteleko kudeatzaileak sinatu dituzte.

Sailekin harremanak arautzeko, Zugaztekek zerbitzu-mailari buruzko hitzarmenak sinatzen ditu eta eskainitako zerbitzuei dagokienez, horietan honakoak jasotzen dira: eskainitako zerbitzuen xehetasuna, egin beharreko lanaren ezaugarriak, horiek jarraitzeko metodologia eta DBLOK xedatutakoa betetzeko hartzen diren bermeak.

Zugaztelen eskainitako zerbitzuekiko hobekuntza etengabearekin konpromisoa dugu eta, ildo horri eutsiz, 2011. urtean ISO Arauekin ziurtatutako kudeaketa-eredua ezartzearen aldeko apustua egin genuen.

2014. urtean Zugaztelen Kudeaketa Sistema Integratuak hiru urtez ziurtagiriak berri sinatu dituen honako arauekin bat:

- I. Kalitateari buruzko UNE-EN ISO 9001
- I. Informazioaren segurtasunari buruzko UNE-ISO/IEC 27001.

Ondoren, orokorrean, Zugaztekek eskainitako zerbitzuak deskribatzen dira.

Zugaztel en el cual se delimita el ámbito de actuación de Zugaztel, quedando autorizado para utilizar las infraestructuras, software y datos que sean titularidad de la DFB-BFA y se precisen para el mejor desarrollo de los servicios. Así mismo se establece que anualmente se elaborará una Encomienda de Gestión donde se concreten los servicios específicos demandados por la DFB-BFA, 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 causas de extinción por motivo distinto a la finalización del plazo de vigencia.

Ambos Acuerdos están aprobados por el Consejo de Gobierno de la DFB y firmados por el Diputado de Presidencia (Departamento al que se encuentra adscrito Zugaztel), y el Gerente de Zugaztel.

Para la regulación de las relaciones con los Departamentos, Zugaztel firma Acuerdos de Nivel de Servicio donde queda recogido el detalle de los servicios prestados, las características del trabajo a realizar, la metodología de seguimiento de los mismos y las garantías adoptadas para el cumplimiento de lo establecido por la LOPD en relación a los servicios prestados.

En Zugaztel estamos comprometidos con la mejora continua de los servicios ofrecidos y en este sentido, en el año 2011 apostamos por la implantación de un modelo de gestión certificado en Normas ISO.

En el año 2014 el Sistema Integrado de Gestión de Zugaztel ha renovado sus certificaciones por tres años conforme a las Normas:

- II. UNE-EN ISO 9001 de Calidad
- II. UNE-ISO/IEC 27001 de Seguridad de la Información:

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

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz 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 egiaztapena egiten da. Horrez gain, nahasitako zerbitzuei dagokienez, erabiltzaileek eskatutako lanak egiten dira.

Dokumentuei alta emateko, besteak beste, hurrengo jarduerak egiten dira:

- Dokumentazioa sartzea.
- Dokumentuak atxiki edota multzokatzea.
- Zenbatzea.
- Dokumentu, kaxa eta erreferentziei alta ematea.
- Informazioa erregistratzea.

Dokumentuak grabatzeko, besteak beste, hurrengo jarduerak egiten dira:

- Dokumentuak kaxatan hartu, prestatu eta banatzea.
- Datu pertsonalak eta bestelakoak grabatzea.
- Datu pertsonalak eta bestelakoak egiaztatzea.
- Grabatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.

Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, hurrengo jarduerak egiten dira:

- Dokumentuak kaxatan hartu, prestatu eta banatzea.

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 los usuarios, 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 de carácter personal y de otra índole.
- Verificación de los datos personales y de otra índole.
- Control y registro de la documentación grabada.

La Digitalización de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:

- Recepción de la documentación en cajas, su preparación y su distribución.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Editatzea.
- Orrialdeak digitalizatzea.
- Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
- Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
- Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Gordetzea.
- Edición.
- Digitalización de las hojas.
- Control de calidad de la Digitalización.
- Control y registro de la documentación digitalizada.
- Integración de datos y metadatos asociados a la documentación.
- Almacenamiento.

Herritarrei presentziazkoa ez den arreta

Zugaztelek herritarrei presentziazkoa ez den arreta eskaintzen die telefono-kanalen edo kanal telematikoen bitartez eta honako kontsultak erantzuten ditu: informazio orokorra, informazio berezia, laguntza eta euskarria, izapideak, kexak nahiz iradokizunak eta zerikusia duen beste edozein kontsulta.

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 orokorrari buruzko gaiak erantzungo dira baita informazio pertsonalizatua 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.

Atención no presencial a la ciudadanía

La Atención no presencial a la ciudadanía a través de los canales telefónicos y telemáticos realizados por Zugaztel se refiere a la atención de consultas de información general, información particular, asistencia y soporte, trámites, quejas y sugerencias y cualquier otra consulta relacionada.

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.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Informazio pertsonalizatua

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, Zugazteko datu pertsonalak zerbitzu-eskatzailearen organo edo erakundearen kargura tratatuko ditu eta datuen arduradunak ezartzen dituen identifikazio- eta egiaztapen-bitartekoez baliatuko da.

Kontsultak grabatzea: Zugazteko 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: Zugazteko bidaltze-deien kanpainak egiteko gaitasuna eta bitartekoak ditu. Ildo horri utsiz, zerbitzu-eskatzailearen organo edo erakundearen eskearekin bat, herritarrentzat bideratuta, deien kanpainak egin daitezke.

Arreta telematikoa: Herritarrentzako arreta telematikoaren zerbitzuak, oro har, honako irizpideekin bat eskainiko dira:

- Informazio orokorraren kontsultak. Bitarteko telematikoak erabiliz herritarrek bidali ondoren, informazio orokorraren kontsultei arreta eskaintzen zaie.
- Kexen eta iradokizunen arreta. Zerbitzu-eskatzailearen organoak edo erakundeak eskatu ostean, Zugazteko herritarren kexak

- Información Personalizada

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.

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, de acuerdo a requerimiento del órgano o entidad solicitante de servicios se podrán realizar campañas de llamadas a la ciudadanía.

Atención Telemática: Los servicios de atención telemática a la ciudadanía se prestarán, con carácter general, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Consultas de información general. Se atienden consultas de información general remitidas por la ciudadanía utilizando medios telemáticos.
- Atención de quejas y sugerencias. Zugaztel puede prestar a requerimiento del órgano o entidad solicitante el servicio de atención de

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

eta iradokizunak erantzun ditzake.

Beste zerbitzu batzuk: Zugaztelek beste zerbitzu batzuk eskain diezazkieke herritarrei, betiere presentziazko arretarekin zerikusirik ez badute. Horiek kanpaina desberdinak kudeatzeko orduan, balioa ematen diote organo edo erakunde eskatzaileari.

- Aldez aurreko hitzordua: Zugaztelek eskuragarri jartzen dizkio organo edo entitate eskatzaileari Aldez Aurreko Hitzorduaren aplikazioak ematen dituen funtzionalitateak. Honako hauek dira: kanpaina bati alta ematea, informazio-mahai kopurua, goizeko eta arratsaldeko ordutegiak, ordu tartea, tarte libreak, hitzordua e-mailez edo SMS bidez berrestea, telefonoa, e.a.

Aplikazio honen bitartez, erabiltzaileek hitzorduaren xehetasunak ikusi ahal izango dituzte, aldaketak egin, zerrendak ikusi, e.a. Prestatuta dago, beharrezkoa balitz, online kanpainak egituratzeko. Bertan gordetzen dute zuzenean herritarrek hitzordua.

- Galdeketak: Organo edo erakunde eskatzaileak eskatu ondoren, Zugaztelek herritarren galdeketekin zerikusia duten zerbitzuak eskaini ditzake.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Kanal telefonikoak eta telematikoak erabiliz herritarrei arreta eskaintzeko BFAREN azpiegiturak (hala nola Solidus eCare telefono-arretarako plataformak, IVR kanalizazio- eta erantzute-sistema automatikoak, NICE grabaketa-sistemak), baita tresnen eta prozeduren garapenak ere, behar bezala funtzionatu nahiz eboluzionatzeko eta zerbitzua hobetzeko ere bitartekoak izan behar dituzte.

Zerbitzu honen barruan, besteak beste, hurrengo jarduerak sartzen dira:

quejas y sugerencias de la ciudadanía.

Otros Servicios: Desde Zugaztel podemos prestar otros servicios relacionados con la atención no presencial a la ciudadanía y que aportan valor al órgano o entidad solicitante en la gestión de diferentes campañas.

- Cita Previa: Zugaztel pone a disposición del órgano o entidad solicitante las funcionalidades ofrecidas por la aplicación de Cita Previa en la que podemos dar de alta una campaña, el número de mostradores, horarios de mañana y tarde, franja horaria, gestión de huecos libres, confirmación de cita por e-mail o por SMS, teléfono, etc.

Esta aplicación permite a sus usuarios acceder al detalle de la cita, introducir cambios, acceder a listados, etc. y está preparada para la configuración, si fuera necesario, de campañas online, donde es la ciudadanía la que reserva la cita directamente.

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

Diseño y desarrollo de infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

Las infraestructuras de la DFB-BFA para la atención a la ciudadanía a través de los canales telefónicos y telemáticos, como son la plataforma de atención telefónica Solidus eCare, el sistema de canalización y respuesta automática IVR, el sistema de grabación NICE y los desarrollos de herramientas y procedimientos, exigen dedicar los medios necesarios para su correcto funcionamiento y evolución y mejora del servicio.

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actividades:

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziazkoa ez den arreta eraginkorra eskaintzeko.
- Izan daitezkeen gorabeherei eta matxurei arreta eskainiz eta horiek ebatziz, azpiegituren funtzionamendu zuzena mantentzea.
- Produktuek eskatzen duten bertsiora herritarrei arreta eskaintzeko sistemak eguneratzea.
- 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).
- Diseñar y parametrizar, con carácter general, los sistemas telefónicos y telemáticos más adecuados para realizar una eficiente atención no presencial a la ciudadanía.
- Mantener en correcto funcionamiento las infraestructuras mediante la atención y resolución de las incidencias y averías que puedan producirse.
- Actualización de los sistemas de atención a la ciudadanía a las versiones que dichos productos requieren.
- Desarrollar las herramientas y procedimientos que el servicio de atención a la ciudadanía requiere.
- Mantenimiento de los usuarios y servicios que utilizan estas infraestructuras.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).

II. BFAko sailei eskainitako zerbitzuen xehetasuna.**Gizarte Ekintzako Foru Saila:**

Herritarrei arreta eskaintzeko presentziazkoa ez den ematea, telefonoz eta kanal telematikoz.

2014. urtean Zugaztelen integratutako herritarrekiko arreta finkatu da. Gauza bera gertatu zaie sailen zerbitzu desberdinei.

Gizarte Ekintzako Sailari eskainitako zerbitzuak telefono-bitartekoa eta kanal telematikoa erabiliz ondorengoak dira:

- Desgaitasunaren Baloraziorako tramitazioaren ondoriozko telefono-kontsulten arreta.

II. Detalle de los servicios ofrecidos a los Departamentos de la DFB..**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 2014 se ha consolidado la atención a la ciudadanía integrada por Zugaztel y los diferentes servicios del departamento.

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.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Mendekotasun legeari buruzko espedienteen tramitazioarekin erlazionatutako arreta telefonikoaren kontsultak.
- Topaketa eta Nagusia txartelarekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Desgaitasuna duten pertsonen taldearentzako diru-laguntzekin eta pertsona erretiratuen egoitza, klub edo elkarten programetarako diru-laguntzekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Desgaitasuna dutenentzako zentroekin zerikusia duten kontsulten arreta.
- Menpeko Adineko Pertsonen Zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Familia ugariari buruzko kontsulten arreta.
- 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.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Gizarteratzeko prestazioak jasotzen dituzten espedientei buruzko telefono-kontsulten arreta.
- Adineko pertsonentzako zerbitzuaren presentziatzako arreta telefonoz alde zurretiko hitzorduak emanez bideratzea.
- Atención de consultas telefónicas derivadas de la tramitación de expedientes relacionados con la Ley de la Dependencia.
- Atención a las consultas relacionadas con las Topaketak y Nagusia txartela.
- Atención a las consultas relacionadas con las Subvenciones para colectivo personas con Discapacidad y Subvenciones de programas de Hogares, Clubes o Asociaciones de Personas Jubiladas.
- 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.
- 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-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.
- Atención de consultas telefónicas de los expedientes de perceptores de las prestaciones de Inclusión social.
- Canalización de la atención presencial del servicio de orientación jurídica para personas mayores facilitando citas previas a través del



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsone nagusiak, diru-laguntzak, etab.).
- Canalización de llamadas no relacionadas con los servicios descritos en los párrafos anteriores que son competencia del Departamento (personas mayores, prestaciones económicas, etc).

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea..

- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- 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-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- 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 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.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

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

2015. urterako balioespena honakoa da:

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak

canal telefónico.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

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.

La estimación para el año 2015 es la siguiente:

- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
 - Temporales

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Iraunkorrak
- Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin lotutako espedienteak:
 - Eskakerak eta balorazioa
 - Balorazio-proposamena
- Doako pentsioen espedienteak eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legea.
- Minusbaliotasunaren balorazioa.
- Permanentes
- Socio sanitarias
- Expedientes relacionados con la Valoración de la Dependencia:
 - Solicitudes y valoración
 - Propuesta de valoración
- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.

Kulturako Foru Saila

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

2014. urtean eskainitako zerbitzuei dagokienez, "Udalekuak" programa abian jarri ostean, telefono-arreta eman da. Halaber, foru-liburutegiaren erabiltzaileei txartelak egiteko hitzorduen eskatze-zerbitzuan lankidetzan jardun du.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2015. urterako helburua herritarrekiko arreta zenbaki bakarraren bitartez integratzea da. Horretarako, Gizarte Ekintza eta Ogasun nahiz Finantza Sailetan ezarritako ereduari erreparatuko zaio. Ildo horri eutsiz, Zugaztelek honako zereginak izango ditu:

- Telefono-arretan zehaztutako helburuak bete ahal izateko, beharrezko azpiegitura konfiguratzeko: lineak dimentsionatzea, deiak bideratzea, menuak diseinatzea, etab.

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 2014 han consistido en la atención Telefónica derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak, así como la colaboración en servicios de cita previa para la emisión de carnés para usuarios de la Biblioteca Foral.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

Para el año 2015 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.).



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).

Dokumentuak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua

2014. urtean, foru-liburutegiko bibliografia-funtsak digitalizatzeari buruzko politikarekin bat, funts horien zati bat digitalizatu da eta 2015. urtean jarraipena izango du. Era berean, 2015. urtean Zugaztel foru-artxibo historikoaren funtsak digitalizatzen hasiko da.

Ogasun eta Finantzen Saila

2015. urtean Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailean honako zerbitzuak eskainiko ditu:

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Zugaztelek 2015. urtean Ogasun eta Finantza Sailak kudeaketarako behar dituen zerga-dokumentuei alta emango die eta horiek grabatu nahiz digitalizatuko ditu.

2015. urtean honako zerga-agiriak grabatu eta digitalizatuko direla aurreikusten da:

- Zuzeneko Zergak:
 - Patrimonia
 - PFEZ a
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak

- 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).

Servicio de Grabación y digitalización de documentos

Durante el año 2014, y de acuerdo a la política de digitalización de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Foral, se ha procedido a la digitalización de parte de estos fondos con continuidad para el año 2015. Asimismo, el año 2015 Zugaztel se incorporará a la digitalización de los fondos del Archivo Histórico Foral.

Departamento de Hacienda y Finanzas

Los servicios que Zugaztel prestará para el año 2015 al Departamento de Hacienda y Finanzas son los siguientes:

Servicio de Grabación y digitalización de documentos.

Zugaztel procederá durante el año 2015 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 2015 son los siguientes:

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



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Retenciones y pagos a cuenta
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Aseguru-primak
 - Hidrokarbuo jakin batzuen salmenta txikizkaria
 - Jokoa
 - Garraiobide 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
- Tokiko zergak:
 - Zentsu-betebeharrak
 - Jarduera ekonomikoak
 - Eragiketak hirugarrenekin, dokumentu informatiboak
 - GABE eta PP Bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.
- Impuestos locales:
 - Obligaciones Censales
 - Actividades Económicas
 - Operaciones con Terceros, documentos informativos
 - EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.
- Sailarekiko lankidetzak, informazio-sistematan hala eskatzen duten errenta-agiri grabatu eta eskaneatuak kargatzeko ezarritako helburuak betetzea ahalbidetzen duen beharrezko azpiegitura prestatzeko, epe barruan eta bidezko kalitatearekin.
- Colaboración con el Departamento para la configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos para la carga en los sistemas de información de los documentos de renta grabados y escaneados que lo requieran en los plazos y con la calidad requerida.
- Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.
- Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.
- Ordainketa-atzerapenak.
- Aplazamientos de pago.
- Beste zerbitzu jakin batzuk.
- Otros servicios puntuales.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

Herritarrekiko presentziazkoak ez diren arreta-zerbitzuen barruan zergekin eta horien izapideekin zerikusia duten kontsultak sartuko dira:

- Zuzeneko Zergak:
 - PFEZ
 - Ondarea
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak
 - Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak eta A:J:D::
 - BEZ
 - 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.

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

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.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:
 - 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 zerga kontsultei dagokionez.
 - Rentaneteko proposamenak aldatzeko eskaerak FAXez eta posta elektronikoz hartu eta izapidetzea.
 - Eskatzen duten herritarrei errentaren gako bidaltzea, Ogasun eta Finantza Sailak xedatutako prozedurei jarraiki.
- Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.
- Sailarekiko lankidetzak, telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura prestatzeko (lineen dimentsioa, deien trazadura, 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.
 - Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den kasuetarako.
- 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.
 - 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.
 - 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.
- Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención a la ciudadanía.
- 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.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).

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.

2014. urtean Solidus plataforma teknologikoan SAC zerbitzua sartzeko asmoa dago.

Zerbitzuaren arretan honako atalak sartzen dira:

- Bizkaibusen linea, tarifa eta abarri buruz, baita prozedurei dagokienez ere, informazioa eskatzean arreta ematea.
- Autobusetan izandako istripu eta beste gertaera aipagarri batzuei buruz 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.

- Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.

- 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).

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 2014 del servicio del SAC en la plataforma tecnológica Solidus.

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.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

- 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-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen 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).

Lehendakaritza Saila

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

2014. urtean telefonogunearen eta laguntzaren zerbitzuei dagokienez, Solidus plataforman integrazioa amaitu da herritarrei arreta eskaintzeko eta, ondorioz, zerbitzua hobea eta eraginkorragoa da. Zerbitzu honetan Zugaztelek honako zereginak izango ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeko (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

- 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).

Departamento de Presidencia

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

A lo largo del año 2014 ha finalizado la integración de los servicios de centralita y 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.).

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.
- . Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- 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 la los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).

Ekonomia Sustatzeko Foru Saila

Herritarrei presentziazkoa ez den arreta eskaintzeko zerbitzua ematea, telefonoz eta kanal telematikoz

2014. 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):
- Ekintzaile izatearen eta gizarte-berrikuntzaren programa arautzeko dekretua
- Bizkaia digital programa arautzen duen dekretua.

Enpresa txiki eta ertainak eta autonomoak bultzatzeko plana

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 2014 se han atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y Programas existentes.

- Plan de Promoción Nuevas empresas (Decreto que regula el programa de Desarrollo de proyectos empresariales innovadores, Decreto que regula el programa de Nuevas empresas innovadoras, Decreto que regula el programa Bizkaia creativa).
- Decreto que regula el Programa de Emprendimiento e Innovación social.
- Decreto que regula el programa Bizkaia digital.

Plan de relanzamiento de Pymes y autónomos.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Berrikuntzarekiko laguntza (berrikuntza sustatzeari buruzko plana arautzen duen dekretua, kudeaketa eta partaidetza hobetzeko plana arautzen duen dekretua eta Kudeabide programa arautzeko dekretua)
- Inbertsioa laguntzeko dekretua (Afipyme, AFA eta merkataritza).
- Nazioarteko bihurtzeko laguntza (kooperazioa eta nazioarteko bihurtzea).
- Artisauntza sustatzeko programari buruzko dekretua.
- Turismo-dinamizazioaren programari buruzko dekretua.
- Elkartegiak programa arautzen duen dekretua.
- Industria-eremuak eta -poligonoak suspertzeko planari buruzko dekretua.
- Oinarrizko azpiegitura ekonomikoak berreskuratzeko planari buruzko dekretua.
- Gazte Enplegurako Plana.
 - Enplegua sustatzeko arloa (Bizkaian gazteen enplegarritasunari buruzko programa arautzen duen dekretua, "Lan berri" luzaroan langabezian diharduten pertsonen enplegarritasunari buruzko programa arautzeko dekretua eta autoenplegua sustatzeko programari buruzko dekretua).
 - Talentuaren prestakuntza- eta sustapen-arloa (bikaintasunean prestakuntza-programari buruzko dekretua eta atzerrian egonaldiekin praktikan kontratatzeko programa arautzen duen dekretua).
- Apoyo a la innovación (Decreto que regula el Plan de promoción a la innovación, decreto que regula el Plan para la mejora de la gestión y la participación y decreto que regula el programa Kudeabide).
- Decreto que regula el Apoyo a la inversión (Afipyme, AFA y Comercio.).
- Apoyo a la internacionalización (Cooperación e Internacionalización).
- Decreto que regula el Programa de promoción de la artesanía.
- Decreto que regula el programa de Dinamización turística.
- Decreto que regula el Programa Elkartegiak.
- Decreto que regula el Plan de revitalización de áreas y polígonos industriales.
- Decreto que regula el Plan de recuperación de infraestructuras económicas de base.
- Plan de Empleo juvenil.
 - Area promoción del empleo (Decreto que regula el programa de empleabilidad de jóvenes en Bizkaia, decreto que regula el programa de Empleabilidad de personas desempleadas de larga duración "Lan berri" y decreto que regula el programa de Fomento del autoempleo).
 - Area de formación y promoción del talento (Decreto que regula el programa de formación de excelencia y decreto que regula el programa de contratación en prácticas con estancia en el extranjero).



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2015. urtean zehar Saileko zerbitzuei Solidus telefono-azpiegitura ezartzea amaituko da. Era berean, telefono bakarrean bateratuko da Sailaren kontsulta guztiei arreta eskaintzeko.

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 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.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).

2015. urtean, Nekazaritza eta Ingurumen Sailerako programetarako herritarrentzako arreta zerbitzuak sartzeko asmoa dago.

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

2015. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 180.000 € dira, eta horietatik 150.000 € finantzatzeko dira kapitaleko diru-laguntzen bidez eta hiritarrekiko arreta infrastrukturaren aktualizazioari dagokio.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

A lo largo del año 2015 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.
- 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).

Durante el año 2015 está previsto incorporar servicios para la atención a la ciudadanía de los programas de los departamentos de Agricultura y Medio Ambiente.

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

Las inversiones en inmovilizado para 2015 ascienden a 180.000 €, de los cuales 150.000 € serán financiados mediante subvenciones de capital y corresponden a la actualización de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.



2015

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Inbertsioen xedea honako da.

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / Importe €
BFA HARRITARREI HARRETA EMATEKO AZPIEGITURAK (CRM) / INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CRM)	150.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK / MOBILIARIO E INSTALACIONES	30.000
TOTAL INVERSIONES	180.000

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2015. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2015.