

**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.

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 Zugaztelaren artean Hitzarmen Esparrua zehaztea beharrezkotzat jo zen. Horretan Zugaztelaren jarduera-eremua mugatzen da eta BFAren titulartasuneko 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 berriazko aipamena, jarraipen- eta kudeaketa-sistema nahiz indarraldia amaitzetik at iraungitzeko arrazoiak ere.

Sailekin harremanak arautzeko, Zugaztelek 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.

**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.

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 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.

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.

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

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

Zugaztelek badauka kudeaketa sistema integratua, informazioaren kalitaterako eta segurtasunerako ISO 9001 eta 27001 arauari jarraituz ziurtatua, eta BIKAIN hizkuntza-kudeaketarekiko nahiz Berdintasunerako Foru Planarekiko konpromisorako politikak ezartzen ditu.

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

- BFAren eta herritarren arteko harremanen egungo ereduaren hobekuntzak sustatzea, Zugaztelek foru sailerako kontsultei jaramon eginez eta kontsultak bideratzeko modua hobetuz metatu duen jakintza baliaturik
- Herritarrekiko harremanak ahalbidetzen dituen plataforma teknologikoa osatzea, hainbat kanal (telefonoa, web-a, chat-a, gizarte sareak eta abar) integratuz, eta jasotako kontsulten nahiz horien tipologiaren gaineko informazioa biltzea, foru sailei informazio egituratua eskaintzeko euren programen eraginari buruz, eta hobekuntzak sustatzeko.
- Pertsonen kudeaketa. Giza baliabideak hobetzeko programan aurrera egitea.

Ondoren, orokorrean, Zugaztelek eskainitako zerbitzuak deskribatzen dira.

**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.

Zugaztel cuenta con un Sistema Integrado de Gestión certificado de acuerdo a las Normas ISO 9001 y 27001 de Calidad y Seguridad de la Información y establece políticas de compromiso con la gestión lingüística BIKAIN y con el Plan Foral de Igualdad .

Sus procesos se orientan a la mejora continua innovando en las herramientas y las metodologías y en este sentido identifica objetivos que aporten valor a la DFB.

- Promover mejoras al modelo actual de relaciones con la ciudadanía de la DFB desde el conocimiento que Zugaztel acumula por la atención de consultas de los Departamentos Forales y la optimización de la canalización de las consultas
- Completar la plataforma tecnológica que facilita las relaciones con la ciudadanía a través de la integración de los diferentes canales (telefónico, web, chat, redes sociales, etc.) y disponer de información de las consultas recibidas y su tipología para ofrecer información estructurada a los departamentos forales sobre el impacto de sus programas y promover mejoras.
- Gestión de las personas. Avanzar en el Programa de Mejora de RRHH

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

**Alta, Grabación y Digitalización de documentos**

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

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

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.
- Datuen karga gainbegiratzea BFAREN sistema informatikoetan.

Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, hurrengo jarduerak egiten dira:

- Dokumentuak kaxatan hartu, prestatu eta banatzea.
- Editatzea.
- Orrialdeak digitalizatzea.
- Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
- Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.

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.
- Supervisión de la carga de los datos en los sistemas informáticos de la DFB

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

- Recepción de la documentación en cajas, su preparación y su distribución.
- Edición.
- Digitalización de las hojas.
- Control de calidad de la Digitalización.
- Control y registro de la documentación digitalizada.

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

- Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Integración de datos y metadatos asociados a la documentación.
- Biltegiatze prozesuak gainbegiratzea BFAren sistema informatikoetan.
- Supervisión de los procesos de almacenamiento en los sistemas informáticos de la DFB.

**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.

Informazio orokorrerako, informazio berezarako, laguntzarako, izapideetarako, kexa eta iradokizunetarako kontsultei eta horiekin zerikusia duen beste edozein kontsultari jaramon egiteko hainbat kanal erabiltzen dira: telefono bidezko arreta, arreta telematikoa (web-a), chat-a, mugikorrek eta sare sozialak.

Telefono-arreta: Zugaztelek, oro har, lehen-mailako telefono-arreta eskaintzen die Bizkaiko herritarrei. Arretaren lehenengo maila honetan, organo edo erakunde eskatzaile bakoitzaren beharrak kontuan hartuta, informazio 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 herritarrek 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 evoluciona de forma constante y desde Zugaztel enfocamos la mejora desde la ampliación de los canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento.

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

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.

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

- Informazio pertsonalizatua

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

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

Kontsultak grabatzea: Zugaztelek eskaini eta adostutako edozein zerbitzu-mailatan herritarrek telefonoz egindako kontsultak grabatzeko gaitasuna eta bitartekoak ditu.

- Telefono-arretaren zerbitzua eskatzen duen erakundeak edo organoak Zugazteli berariaz aginduko dio telefono-kontsultak grabatzea.

Deiak bidaltzeko kanpainak: Zugaztelek bidaltze-deien kanpainak egiteko gaitasuna eta bitartekoak ditu. Ildo horri eutsiz, zerbitzu-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, Zugaztelek herritarren kexak eta iradokizunak erantzun ditzake.

- 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 (Web): Los servicios de atención telemática a la ciudadanía se prestarán, con carácter general, de acuerdo a los siguientes criterios:

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

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

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.
- Sare sozialak eta web chat-a: BFARI informazioaren gizartearen erabilera berrietara etenik gabe moldatzea ahalbidetzen dioten tresnetariko bat izan nahi du Zugaztelek. Haren elkarrekintza eta zerbitzu kanalak handitu nahi ditugu uean uneko eskarien arabera, herritarrei modu aktiboan entzunez, zerbitzuak emanez eta elkarrekintza erraztuz, nonahi dagoela ere.

2016an zehar bi komunikazio bide telematikoko gehiago garatuko dira: Sare sozialak (Twitter eta Facebook) eta web chat-a.

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 las personas usuarias 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.
- Redes Sociales y Web Chat: Desde Zugaztel queremos ser una de las herramientas que facilite a la DFB la adaptación permanente a los nuevos usos de la sociedad de la información, ampliando sus canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento, escuchando activamente a la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción allí donde ésta se encuentre.

Durante el 2016 se implementarán dos nuevos canales de comunicación no presencial: Redes Sociales (Twitter y Facebook) y Web Chat.

**Zugaztel, A.B.**  
**Zugaztel, S.A.****Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.**

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

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

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziazkoa ez den arreta eraginkorra eskaintzeko.
- Sare sozialetan komunikazio digitaleko sistema integrala sortzea:
  - Social Media Customer Care: elkarrekintza eta herritarrentzako arreta.
  - Online ospea monitorizatzea: herritarren iritzi-joerak identifikatuz.
- 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.

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

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

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actividades:

- Diseñar y parametrizar, con carácter general, los sistemas telefónicos y telemáticos más adecuados para realizar una eficiente atención no presencial a la ciudadanía.
- Crear un sistema integral de comunicación digital en redes sociales:
  - Social Media Customer Care: interacción y atención a la ciudadanía.
  - Monitorización de la reputación Online: identificando las tendencias de opinión de la ciudadanía.
- 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.

**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).

**II. BFAko sailei eskainitako zerbitzuen xehetasuna.****Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saila**

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

2015. 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 konfiguratzea (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.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).

- 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. Detalle de los servicios ofrecidos a los Departamentos de la DFB.****Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales**

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

A lo largo del año 2015 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.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).



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

2016an Zugaztelek abian jarriko ditu Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Gizarte Ekintzako Saila:**

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

2015. 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.
- 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.
- Haurren Zerbitzuko deiak bideratzea.
- Familia-inguruko zainketen prestazioari eta laguntza pertsonalaren prestazioari buruzko kontsulten arreta.

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

**Departamento de Acción Social:**

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

Durante el año 2015 se ha consolidado la atención a la ciudadanía integrada por Zugaztel y los diferentes servicios del departamento.

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

- Atención a consultas telefónicas derivadas de la tramitación de la Valoración de Discapacidad.
- Atención de consultas telefónicas derivadas de la tramitación de expedientes relacionados con la Ley de la Dependencia.
- Atención a las consultas relacionadas con las diferentes campañas y productos/servicios de envejecimiento activo.
- 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.
- 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.

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

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

- 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.
- Adineko pertsonentzako zerbitzuaren presentziarako arreta telefonoz aldeaz aurretiko hitzorduak emanez bideratzea.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsone nagusiak, diru-laguntzak, etab.).
- Irteerako call-a egunero, Marcelino Oreja kaleko lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.
- Atención a consultas relacionadas con subvenciones y prestaciones del Departamento de acción social (Gizatek, PNC-Lismi, Atención temprana, Prestación vinculada al servicio).
- Recepción y tramitación de las reclamaciones de los usuarios de Residencias y centros gestionados de forma directa o indirecta por el Departamento de Acción Social.
- Canalización de la atención presencial del servicio de orientación jurídica para 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).
- Call Saliente diario recordando las citas concertadas con los diferentes servicios que se prestan desde los locales de Marcelino Oreja.

**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 konfiguratzea (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).

**Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.**

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

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

- 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.).

**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.



2016

**Txostena**  
**Memoria**

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

2016. urterako balioespena honakoa da:

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
  - Aldi baterakoak
  - Iraunkorrak
  - Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin lotutako espedienteak:
  - Eskaerak eta balorazioa
  - Balorazio-proposamena
- Doako pentsioen espedienteak eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legea.
- Minusbaliotasunaren balorazioa.
- Estimulazio goiztiarreko zerbitzuarekin zerikusia duten eskaerak eta fakturak.
- 2016an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Ekonomi eta Lurralde Garapena**  
**Sustatzeko Saila**

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

2015. 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):

La estimación para el año 2016 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
- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.
- Solicitudes y facturas relacionadas con el servicio de Estimulación Temprana.

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

**Departamento de Desarrollo Económico y**  
**Territorial**

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

Durante el año 2015 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).



2016

**Txostena**  
**Memoria**

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Ekintzaile izatearen eta gizarte-berrikuntzaren programa arautzeko dekretua
- Bizkaia digital programa arautzen duen dekretua.
- Enpresa txiki eta ertainak eta autonomoak bultzatzeko plana
  - 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.
- Decreto que regula el Programa de Emprendimiento e Innovación social.
- Decreto que regula el programa Bizkaia digital.
- Plan de relanzamiento de Pymes y autónomos.
  - 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 y AFA ).
  - 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 areas y polígonos industriales.
- Decreto que regula el Plan de recuperación de infraestructuras económicas de base.

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:

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

A lo largo del año 2015 se ha trabajado en la implantación de la infraestructura telefónica 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:

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

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

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzeari (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 ahalbidetzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- 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).

2016an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituzten programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna Sustatzeko Saila**

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

2015. urtean, hainbat dekretu, programa eta dirulaguntzarekin zerikusia izan duten eskaeren izapidetze elektronikoen ondoriozko telefono bidezko kontsultak jaso dira.

- Bizkaia Digitala programa arautzen duen dekretua.

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesarias para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

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

Servicio de atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2015 se han atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos, Programas y Subvenciones existentes.

- Decreto que regula el programa Bizkaia digital.

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

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

- Gazteen Enplegurako Plana.
  - Enpleguaren sustapenaren arloa (Bizkaiko gazteen enplegarritasun programa arautzen duen dekretua, luzaroko langabeen "Lan berri" enplegarritasun programa arautzen duen dekretua, eta autoenplegua sustatzeko programa arautzen duen dekretua).
  - Prestakuntzaren eta talentuaren sustapenaren arloa (bikaintasuneko prestakuntza programa arautzen duen dekretua).
- Gizarteratzea.
  - Gizarteratzeko balorazioa, laguntzak eta prestazioak.
  - Gizarteratzeko zentroak eta programak.
  - Emakumeen eta familien arloko diru-laguntzak.
- Berdintasuna.
  - Berdintasuna sustatzeko diru-laguntzak.
- 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).
- Insercción Social.
  - Prestaciones, Ayudas y Valoración a la Inclusión Social.
  - Centros y programas para la Inclusión Social.
  - Subvenciones en materia de Mujer y Familia.
- Igualdad.
  - Subvenciones dirigidas a la promoción de la Igualdad.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2015. urtean lanean aritu gara Solidus telefono-azpiegitura Saileko zerbitzuetan ezartzen eta Sailari egindako kontsultei telefonoz erantzuteko zenbaki bakarria finkatzen.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefonozko arretaren alorrean ezarritako helburuak bete ahal izateko azpiegitura konfiguratzeko (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua eta abar).

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

A lo largo del año 2015 hemos trabajado en la implantación de la infraestructura de telefónica 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.).

**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.
- Behar diren estatistikak konfiguratu eta igortzea eta txosten egokiak egitea, telefonozko arretaren emaitzak jasotzen dituztenak, bai lehenengo mailan (Zugaztel) bai bigarren mailan (sailak).

2016an Zugaztelek abian jarriko ditu Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Euskara eta Kultur Saila**

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

Sarrerako zenbaki bakarraren bitartez integratuko dira 2016an zehar abian jarriko diren programei lotuta herritarrek Sailari eskatzen dizkieten kontsultak.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

- Telefono-arretan zehaztutako helburuak bete ahal izateko, beharrezko azpiegitura konfiguratzeko: lineak dimentsionatzea, deiak bideratzea, menuak diseinatzea, etab.
- 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 los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

**Departamento de Euskera y Cultura**

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

Integración a través de un número único de entrada de las consultas que la ciudadanía solicite al Departamento en relación a los programas que a lo largo del 2016 ponga en marcha.

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.).
- 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).

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

**Zugaztel, A.B.**  
**Zugaztel, S.A.****Dokumentuak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua**

2015. urtean, Foru Liburutegiko funts bibliografikoak digitalizatzeko politikarekin bat etorriz, funts horien zati bat digitalizatuko da, 2015. urterako jarraitutasunarekin. Halaber, 2015. urtean Zugaztel Foru Agiritegi Historikoko funtsen digitalizazioari atxiki zaio. Bilboko Kontsulatua bildumaren digitalizazioa ere egin da. Kirol medikuntzako artikulua digitalizatu dira Udal Kirolari dagokionez.

2016an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Ahaldun Nagusiaren Kabineteaunitatea**

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

- 2015. urtean emandako zerbitzua telefonozko arreta ematea izan da, Udalekuak programa martxan jartzearen ondorioz.
- Inkestak

**Ogasun eta Finantzen Saila**

2016. 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.

**Servicio de Grabación y Digitalización de documentos**

Durante el año 2015, 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 nos hemos incorporado a la digitalización de los fondos del Archivo Histórico Foral. También se ha procedido a la digitalización de la colección Consulado de Bilbao. La digitalización de artículos de medicina deportiva en relación a Deporte Municipal.

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

**Gabinete del Diputado General**

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

- Los servicios prestados durante el año 2015 han consistido en la atención Telefónica derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak.
- Encuestas

**Departamento de Hacienda y Finanzas**

Los servicios que Zugaztel prestará para el año 2016 al Departamento de Hacienda y Finanzas son los siguientes:

**Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.**

Zugaztel procederá durante el año 2015 al alta, grabación y digitalización de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.



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

2016. urtean honako zerga-agiriak grabatu eta digitalizatuko direla aurreikusten da:

- Zuzeneko Zergak:
  - Patrimonia
  - 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
  - Garraio bide batzuen gaineko Zerga Berezia
- Tokiko zergak:
  - Zentsu-betebeharrak
  - Jarduera ekonomikoak
  - Eragiketak hirugarrenekin, dokumentu informatiboak
  - GABE eta PP Bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.

Los documentos fiscales previstos para su grabación y digitalización durante el año 2016 son los siguientes:

- 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.



2016

**Txostena**  
**Memoria**

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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.

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
  - Sozietaateak
  - Ez-egoiliarren errenta
  - Oinordetzak eta Dohaintzak
  - Atxikipean eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
  - Ondare-eskualdaketak eta A:J:D::
  - BEZ
  - Zerga bereziak
  - Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria
  - Jokoa
  - Beste zerga batzuk

- 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.

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

---

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

---

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

- 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
    - 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 gakoa 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.).
- 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
    - Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral
    - Pago y aplazamiento de deudas tributarías.
  - 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.).

**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.
- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den kasuetarako.
- 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).
- 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 las y 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).

2016an Zugaztelek abian jarriko ditu Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

**Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohes. Sustatza Saila**

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz, kanal telematikoz, chat eta gizarte sareak

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

2015. 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.

Durante el año 2016 Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe.

**Departamento de Transportes, Movilidad y Cohesión del territorio:**

Atención no presencial a la ciudadanía a través de canales telefónicos, telemáticos, chat y redes sociales

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

Durante el año 2015 se ha procedido a la integración 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.

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

- 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.

**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 analisisa, 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).

- 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.

**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).



2016

**Txostena**  
**Memoria**

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

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

2016. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 671.331 € dira, eta horietatik 641.331 € finantzatuko dira kapitaleko diru-laguntzen bidez eta hiritarrekiko arreta infrastrukturaren aktualizazioari dagokio.

Inbertsioen xedea honako da.

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

Las inversiones en inmovilizado para 2016 ascienden a 671.331 €, de los cuales 641.331. € serán financiados mediante subvenciones de capital y corresponden a la actualización de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / Importe €
BFA Herritarrei Harreta emateko Azpiegiturak / Infraestructuras para la Atención a la Ciudadanía	641.331
Altzariak eta Instalazioak / Mobiliario e Instalaciones	30.000
<b>ERABATEKO INBERTSIOAK / TOTAL INVERSIONES</b>	<b>671.331</b>

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2016. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2016.