

**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 Zugaztelen artean Hitzarmen Esparrua zehaztea beharrezkotzat jo zen. Horretan Zugaztelen 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 berariazko 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.



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

Zugaztelek badauka kudeaketa sistema integratua, informazioaren kalitaterako eta segurtasunerako ISO 9001 eta 27001 arauetara 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.

Ondoren, orokorrean, Zugaztelek eskaintako 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.

Dokumentuei alta emateko, besteak beste, hurrengo jarduerak 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.

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

**Alta, Grabación y Digitalización de documentos**

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

El Alta de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:



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

- 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.
- Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Biltegitratze prozesuak gainbegiratzea BFaren sistema informatikoetan.

- 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.
- Integración de datos y metadatos asociados a la documentación.
- Supervisión de los procesos de almacenamiento en los sistemas informáticos de la DFB.



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

## Herritarrei presentziazkoa ez den arreta

Herritarrentzako arreta ez presentzialak etenik gabe eboluzionatzen du eta Zugazteletik hobekuntza elkar-eragiketarako eta zerbitzurako bideen zabalkuntzatik abiatutzen dugu, une bakoitzeko eskariekin bat.

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, mugikorrak 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 herritarrak identifikatu behar, ez da izapiderik egiten eta, beraz, ez dira datu pertsonalak tratatzen.

- Informazio berezia

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

## 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.

- Información Particular

Con el fin de atender consultas telefónicas de la ciudadanía que requieren acceso a archivos y registros o tramitación, el personal de Zugaztel requerirá acceso autorizado a las aplicaciones, bases de datos y ficheros con datos personales del órgano o entidad solicitante del servicio.



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

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

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.

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

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.

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

- La entidad u órgano solicitante del servicio de atención telefónica encomendará expresamente la grabación de las consultas telefónicas a Zugaztel.

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.

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.

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

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

- 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.

- 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.

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

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.



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

- 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 tarteak, 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 unean uneko eskarien arabera, herritarrei modu aktiboan entzunez, zerbitzuak emanez eta elkarrekintza erraztuz, nonahi dagoela ere.

Zugaztelek 2017. urtean gizarte-sareetan foru sailerako zerbitzuak zabaltzen jarraituko dute. Helburua herritarrei arreta osoa eskaintzea da, hori guztia BFaren estrategia digitala kudeatuz.

**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

- 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.

Zugaztel durante el 2017 seguirá ampliando sus servicios para los Departamentos Forales en Redes Sociales, para conseguir un atención integral a la ciudadanía, todo ello siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

**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



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

automatikoak, NICE grabaketa-sistemak) eta ZUGAZ eskaerak erregistratzeko tresna, 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 iritzijoerak 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.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).

NICE y la herramienta de Registro de Solicitudes ZUGAZ. 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.
- 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.**

II. BFAko sailei eskainitako zerbitzuen xehetasuna.

**Herri Administrazioako eta Erakunde Harremanetarako Saila**

Herritarren arretarako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2016. urtean zehar Estatistikei buruzko web orria abian jarri da eta saila bertaratu gabe arreta-zerbitzuan sortutako datu guztietara (kuantitatiboak eta kualitatiboak) irits daiteke, telefonogunean edo Laguntzan jaso badira. Egiazko denboran ere egin daiteke.

- 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.

2017an 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.

2016. 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:

II. Detalle de los servicios ofrecidos a los Departamentos de la DFB.

**Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales**

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

A lo largo del año 2016 se ha puesto en marcha una Web de Estadísticas donde el Departamento puede acceder a todos los datos, tanto cuantitativos como cualitativos del servicio de atención no presencial prestados por Centralita y Laguntza, incluso en tiempo real.

- 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.

Durante el año 2017, 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 2016 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 :





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

- 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.
- 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 presentziako arreta telefonoz alde aurretiko hitzorduak emanez bideratzea.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsona nagusiak, diru-laguntzak, etab.).
- 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 el colectivo de 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.
- 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).



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

- Irteerako call-a egunero, Marcelino Oreja kaleko lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.

**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.

2017. 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 Doako Pentsioak.

- Call Saliente diario recordando las citas concertadas con los diferentes servicios que se prestan desde los locales de Marcelino Oreja.

**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.

La estimación para el año 2017 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 PNC.



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

- Desgaitasunaren balorazioa.
- Estimulazio goiztiarreko zerbitzuarekin zerikusia duten eskaerak eta fakturak.

2017an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak. Ildo horri eutsiz, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAREN Estrategia Digitalarekin bat.

**Ekonomi eta Lurralde Garapena Sustatzeko Saila**

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

2016. urtean, dauden dekretu eta programa desberdinekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna eman zaie.

- Enpresa Berrien Sustapen Plana (enpresa-proiektu berritzaileak garatzeko programa arautzen duen dekretua, enpresa berritzaile berrien programa arautzen duen dekretua, Bizkaia sortzailea Programa arautzen duen dekretua).
- Ekintzaile izatearen eta gizarte-berrikuntzaren programa arautzeko dekretua
- Bizkaia digital programa arautzen duen dekretua.
- ETEetan berrikuntza sustatzeari buruzko programaren dekretua
- 2016an berrikuntza estrategikoa arautzeko programaren dekretua.
- Kudeaketa aurreraturako Kudeabide programa arautzen duen dekretua

- Valoración de la Discapacidad.
- Solicitudes y facturas relacionadas con el servicio de Estimulación Temprana.

Durante el año 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

**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 2016 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.
- Decreto que regula el Programa de Promoción de la Innovación en Pymes.
- Decreto que regula el Programa de Apoyo a la Innovación Estratégica 2016.
- Decreto que regula el Programa de Kudeabide de gestión avanzada.



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

- 2016rako Elkarlanean Kooperazioan berrikuntza sustatzeko programaren dekretua.
- AFL autonomoentzat finantza-laguntzaren programari buruzko dekretua.
- ETEetarako finantza-laguntzaren programari buruzko dekretua.
- 2016rako berrikuntza, nazioarteko bihurtze eta inbertsioari laguntza osoa eskaintzeko 3i laguntza-programaren dekretua.
- 2016rako nazioarteko partzuergoak sustatzeko programari buruzko dekretua.
- Nazioarteko bihurtzeko programaren dekretua.
- Bikaintasunaren prestakuntzari buruzko programaren dekretua.
- Artisautza sustatzeko programari buruzko dekretua.
- Turismo-dinamizazioaren programari buruzko dekretua.
- Elkartegiak programa arautzen duen dekretua.
- Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta.
- Decreto que regula el Programa para el fomento de la Innovación en Cooperación Elkarlanean 2016.
- Decreto que regula el Programa de Apoyo Financiero a Autónomos AFA.
- Decreto que regula el Programa de Apoyo Financiero a PYMES.
- Decreto que regula el Programa de Apoyo 3i de Apoyo Integral a la Innovación, la Internacionalización y la Inversión 2016.
- Decreto que regula el Programa de Fomento de Consorcios Internacionales 2016.
- Decreto que regula el Programa de Internacionalización.
- Decreto que regula el Programa de Formación de Excelencia.
- Decreto que regula el Programa de Promoción de la Artesanía.
- Decreto que regula el Programa de Dinamización Turística.
- Decreto que regula el Programa Elkartegiak.
- Atención de las consultas telefónicas derivadas de la tramitación a través la Oficina Virtual.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2016. urtean Sailaren zerbitzuetarako Solidusen azpiegitura zabaldu da.

Zerbitzu honek ondoko eginkizunak betetzeko eskatzen dio Zugazteli:

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

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

A lo largo del año 2016 se ha ampliado la infraestructura de Solidus para los servicios del 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.
- 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).

2017. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko digu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraiki.

Durante el año 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

**Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna  
Sustatzeko Saila**

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

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

Servicio de atención no presencial a la ciudadanía

2016. urtean telefono-kontsultei arreta eskaini zaie, dekretu, programa eta diru-laguntza ezberdinekin zerikusia duten eskaeren izapidetze elektronikotik etorri badira.

Durante el año 2016 se han atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos, Programas y Subvenciones existentes.

- Bizkaia Digitala programa arautzen duen dekretua.
- Decreto que regula el Programa Bizkaia Digital.
- Enplegurako Plana.
- Plan de Empleo.
- Enpleguaren sustapenaren arloa (Bizkaiko gazteen enplegarritasun programa arautzen duen dekretua).
- Área promoción del empleo (decreto que regula el Programa de Empleabilidad de jóvenes en Bizkaia).



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

- Enplegua sustatzeko eremua (Lan Berri lan-merkatuan sartzeko zailtasun bereziak dituzten pertsonen enplegarritasunari buruzko programa arautzen duen dekretua).
- Enplegua sustatzeko arloa (norberak enplegua sortzea sustatzen duen programaren dekretua).
- Gizartean eta lanean berritze-proiektuak garatzeko programa.
- **Gizarteratzea.**
  - Gizarteratzeko balorazioa, laguntzak eta prestazioak.
  - Gizarteratzeko zentroak eta programak.
  - Emakumeen eta familien arloko diru-laguntzak.
- **Berdintasuna.**
  - Berdintasuna sustatzeko diru-laguntzak.
- **Bulego Birtualaren bidezko tramitazioetik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:**
  - Hurrengoan aurkezpena eta kontsulta:
  - Ziurtagirien eskaera
- Área promoción del empleo (decreto que regula el Programa Empleabilidad de personas con especiales dificultades de insercción laboral Lan Berri).
- Área promoción del empleo (decreto que regula el Programa de Fomento del Autoempleo).
- Programa de Desarrollo de Proyectos de Innovación socio-laboral.
- **Inclusión 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.
- **Atención de las consultas telefónicas derivadas de la tramitación a través la Oficina Virtual :**
  - Presentación y consulta de ....
  - Solicitud de certificados

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2016. urtean zehar Sailari bideratutako kontsulten arretarako Solidus azpiegitura zabaltzen lanean jardun dugu.

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 2016 hemos trabajado en la ampliación de la infraestructura Solidus 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).
- 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).

2017. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko digu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraiki.

### Euskara eta Kultur Saila

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

- 2016 urteko udalekuen kanpainaren arreta

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).

Durante el año 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

### Departamento de Euskera y Cultura

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

- Atención a la campaña de Udalekuak en el año 2016

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).



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

**Dokumentuak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua**

- Foruko Liburutegiko bibliografia funtsak digitalizatzeko politikaren arabera, funts horien zati bat digitalizatzeari ekin zaio.
- Foruko Liburutegiko bibliografia funtsak digitalizatzeko politikaren arabera, Foruko Agiritegi Historikoaren funtsak digitalizatzeari ekin zaio eta 2017. urtean jarraipena izango du.
- Halaber, Bilboko Kotsulatua bilduma digitalizatu da eta 2017. urtean jarraipena izango du.

2017. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko digu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraiki.

**Ahaldun Nagusiaren Kabineteaunitatea**

Herritarrei presentziazkoa ez den arreta eskaintzeko zerbitzua ematea, telefonoz, kanal telematiko eta gizarte-sareak erabiliz (@gazte.bizkaia Facebook eta @Gaztebizz Twitter)

- [www.gaztebizz.eus](http://www.gaztebizz.eus) Gaztebizzen web orrian edukiak eguneratzeko lanak.

**Nekazaritza Saila**

Herritarren arretarako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

- Landare Osasunerako mezu automatikoak.

**Servicio de Grabación y Digitalización de documentos**

- 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.
- Durante el año 2016, y de acuerdo a la política de digitalización de los Fondos Bibliográficos de la Biblioteca Foral, se ha procedido a la digitalización de los fondos del Archivo Histórico Foral, con continuidad en el año 2017.
- También se ha procedido a la digitalización de la colección Consulado de Bilbao, con continuidad en el año 2017.

Durante el año 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesaria para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

**Gabinete del Diputado General**

Servicio de atención no presencial de atención a la ciudadanía a través de canales telefónicos, telemáticos y Redes Sociales (Facebook @gazte.bizkaia y Twitter @Gaztebizz)

- Labores de actualización de contenidos en la página web de Gaztebizz. [www.gaztebizz.eus](http://www.gaztebizz.eus)

**Departamento de Agricultura**

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

- Mensajes automáticos para Sanidad Vegetal





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

## Ogasun eta Finantzen Saila

Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailean honako zerbitzuak eskainiko ditu:

Agiriak, alta eman, grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailak bere kudeaketarako behar dituen zerga-dokumentuak alta eman, grabatu eta digitalizatzeari ekingo dio.

2017. urterako estimazioak honako zerga-agiriak aipatzen ditu:

- 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
  - Hidrokarbuero jakin batzuen salmenta txikizkaria
  - Jokoa
  - Garraibide Batzuen gaineko Zerga Berezia

## Departamento de Hacienda y Finanzas

Los servicios que Zugaztel presta al Departamento de Hacienda y Finanzas son los siguientes:

Servicio de Alta, Grabación y Digitalización de documentos.

Zugaztel procederá al alta, grabación y digitalización de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanza requiera para su gestión

La estimación para el año 2017 hace referencia a los siguientes documentos fiscales:

- 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



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

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

Herritarrentzako arreta ez-presentziala, telefonoz eta kanal telematikoz

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

Herritarrekiko presentziazkoak ez diren arreta-zerbitzuen barruan zergekin eta horien izapideekin zerikusia duten kontsultak sartuko dira honako kanalak erabiliz: telefonoa, telematikoa (LAGUNTZA) eta gizarte-sareak (@errentabizkaia).

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluirán las consultas realizadas en relación a los diferentes impuestos y su tramitación a través de los canales telefónico, telemático (LAGUNTZA) y Redes Sociales (@errentabizkaia)

- Zuzeneko Zergak:
  - PFEZ
  - Ondarea
  - Sozietateak
  - Ez-egoiliarren errenta
  - Oinordetzak eta Dohaintzak
- Impuestos Directos:
  - IRPF
  - Patrimonio
  - Sociedades
  - Renta de no residentes
  - Sucesiones y Donaciones



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

- Atxikiopenak eta kontura egindako ordainketak
- Retenciones y pagos a cuenta
- Zeharkako Zergak:
  - Ondare-eskualdaketak eta A:J:D::
  - BEZ
  - Zerga bereziak
  - Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria
  - Jokoa
  - Beste zerga batzuk
- Impuestos Indirectos:
  - Transmisiones patrimoniales y AJD
  - IVA
  - Impuestos especiales
  - Venta minoristas de determinados hidrocarburos
  - Juego
  - Otros impuestos
- Tokiko zergak:
  - OHZ
  - Jarduera ekonomikoak
  - Tokiko beste zerga batzuk
- Impuestos locales:
  - IBI
  - Actividades Económicas
  - Otros impuestos locales
- Zerga-betebeharrak betetzeko egin beharreko tramitazioari buruzko informazio orokorra.
- Información general sobre la tramitación a realizar para el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:
  - Zergen aurkezpena eta kontsulta
  - Ziurtagirien eskaera
  - Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean
  - Zerga-zorren ordainketa eta atzerapena
- 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.
- Ziurtagirien bidalketa zergadunei, telefono bidez jasotako eskaera egin ondoren.
- Emisión de certificados a los contribuyentes previa solicitud recibida a través del canal telefónico.
- Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.
- Atención a la ciudadanía de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la aplicación LAGUNTZAILE.



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

- 2015eko PFEZ pertsona fisikoaren errentari buruzko kanpainaren arreta:
  - Kotsulten arreta
  - Izapideei buruzko informazioa
  - Aldez aurretiko hitzordua ematea
  - Errentaren gakoak igortzea
  - Proposamenak baieztatzea, aldaketak eta baliogabetzeak
  - Inprimakien sistema automatikoa
- 2016. azkeneko lauhilekoan Sailak bultzatu ondoren, Katastroa Berraztertze Prozesuan herritarrei arreta.
- Atención a la Campaña de la Renta de las Personas Físicas IRPF 2015:
  - Atención de consultas
  - Información sobre trámites
  - Dar cita previa
  - Emisión de claves de renta
  - Confirmación, modificaciones y anulaciones de propuestas
  - Sistema automático de encuestas
- Atención a la ciudadanía en el Proceso de Revisión Catastral impulsado por el Departamento durante el último cuatrimestre de 2016.

**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 ahalbidertzen dutenak.
- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den kasuetarako.
- Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
- 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.
  - Dimensionamiento y formación de las y los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.



**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).

2017. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko digu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraiki.

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

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

Bizkaibusen Herritarrei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuaren arreta 2010az gero Zugaztelek eskaintzen du honako kanalak erabiliz: telefonoa, telematikoa, gizarte-sareak (2015az gero) @Bizkaibus Facebook eta Twitter.

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 gitea.
- Objektu galduak tratatzea eta autobusetan objektuak garraiatzea.
- Iradokizunei, kexei eta erreklamazioei arreta eskaintzea eta horiek erregistratzea.

- 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 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesarias para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

**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 del Servicio de Atención a la Ciudadanía de Bizkaibus se ofrece desde Zugaztel desde el año 2010 a través de los canales telefónico, telemático y Redes Sociales (desde 2015) Facebook y Twitter @Bizkaibus

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.



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

- Web orria, gertaerak, ordutegiak, etab. eguneratzeko zereginak.

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua etab).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-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).

2017. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko digu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak gizarte-sareetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraiki.

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

2017. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 471.000 € dira, eta horietatik 441.000 € finantzatuko dira kapitaleko diru-laguntzen bidez eta hiritarrekiko arreta infrastrukturen aktualizazioari dagokio.

- 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).

Durante el año 2017, Zugaztel pondrá en marcha las infraestructuras necesarias para atender las consultas de la ciudadanía derivadas de los programas que el Departamento apruebe, ampliando los canales de atención a la ciudadanía a Redes Sociales, siguiendo la Estrategia Digital de la DFB.

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

Las inversiones en inmovilizado para 2017 ascienden a 471.000 €, de los cuales 441.000. € serán financiados mediante subvenciones de capital y corresponden a la actualización de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.



---

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 / INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	441.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK / MOBILIARIO E INSTALACIONES	30.000
TOTAL INVERSIONES	471.000

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2017. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2017.