

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

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

Bizkaiko Foru Aldundiak 2009ko urriaren 1ean Zugaztel foru sozietate publikoa eratu zuen eta, estatutuek xedatutakoari jarraikiz, 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 arteko esparru-hitzarmena zehaztea beharrezkotzat jo zen. Horretan Zugaztelen jarduera-eremua mugatzen da eta BFAREN titulartasuneko azpiegiturak, softwarea eta datuak erabiltzeko baimena ematen zaio, zerbitzuak hobeto garatzeko beharrezkoak badira. Era berean, urtero Kudeaketa Gomendioa egingo dela xedatzen da eta BFAK eskatzen dituen zerbitzu bereziak zehaztuko dira, baita baldintza ekonomikoak, finantzaketa eta gastua aplikatzea aurreikusten den kredituen berariazko aipamena, jarraipen- eta kudeaketa-sistema nahiz indarraldia amaitzetik at iraungitzeko arrazoiak ere.

Sailekiko harremanak arautzeko, Zugaztelek zerbitzu-mailari buruzko hitzarmenak sinatzen ditu, eta, eskainitako zerbitzuei dagokienez, horietan honako hauek jasotzen dira: eskainitako zerbitzuen xehetasuna, egin beharreko lanaren ezaugarriak, horien jarraipena egiteko 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.**

Etengabeko hobekuntzaren alde duen konpromisoan, Zugaztekek erronka berriei ekiten die urtero, bere Kudeaketa Sistema Integratuan. Aurten arrakastaz gainditu du ISO 9001:2015 eta ISO 27001:2014 ziurtagiriak berritzeko auditoria, eta GISaren eremua handitu du, Marketin Digitaleko Zerbitzua deritzon prozesu operatibo berriaren bidez.

Bizkaia Goazen 2030 planean BFAk ezarritako helburu estrategikoetatik eratorritako ekintzetako batean, Zugaztekek bere 2017-2020 aldirako Plan Estrategikoa egin du, kudeaketa aurreratuko ereduari jarraituz.

Beste alde batetik, prozesuen araberako kudeaketa-eredu berri bat ezartzeko jarduerak hasi dira: lantaldeak zehaztu dira eta lanerako sistematika zehaztu da, Zugaztekek negozioaren garapenari lotuta daukan egituraren aurrekusten diren aldaketak kontuan izanik.

Aurreikusitako ekintza-planen artean aipa daitezke barruko zein kanpoko gogobetetasunaren neurketa, kostuak aztertzeke eredu berriaren ezarpena, zuzendaritzako aginte-koadroaren diseinua, BI tresna batean inplementatzeko.

Nabarmendu behar da, halaber, zenbait proiektu estrategiko garatu direla: herritarrentzako arretarako erregistro-tresnaren garapena, eskariaren analisia hobetzeko, eta lineako ezagutzaren kudeaketa, BFAko herritarrentzako arretaren eredu berriarekin; Segurtasun Eskema Nazionalaren betetzearen diagnostikoa, Zugaztekeko Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunerako bigarren Plana egin eta abian jartzea, eta BIKAIN hizkuntza-kudeaketaren aldeko konpromisoaren arloko politiken ezarpena.

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

Zugaztel en su compromiso con la mejora continua aborda anualmente nuevos retos en su Sistema Integrado de Gestión. Este año ha superado con éxito la auditoria de renovación de las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 27001:2014 ampliando el alcance del SIG con un nuevo proceso operativo denominado Servicio de Marketing Digital.

Como una de las acciones derivadas de los objetivos estratégicos marcados por la DFB en Bizkaia Goazen 2030, Zugaztel ha elaborado su Plan Estratégico 2017-2020 siguiendo el Modelo de Gestión Avanzada.

Por otra parte, se han iniciado las actividades para la implantación de un nuevo Modelo de Gestión por Procesos definiendo los equipos y estableciendo una sistemática de trabajo que tiene en cuenta los cambios previstos en la estructura de Zugaztel vinculada al desarrollo del negocio.

Entre los planes de acción previstos están el de medición de la satisfacción tanto interna como externa, implantación de un nuevo modelo de análisis de costes y diseño del cuadro de mando de la dirección para su implementación en una herramienta de BI.

Destacar también el desarrollo de proyectos estratégicos como son el Desarrollo de la Herramienta de Registro en atención ciudadana para la optimización del análisis de la demanda y gestión del conocimiento en línea con el nuevo Modelo de Atención Ciudadana de la DFB; el diagnóstico de cumplimiento del ENS, la elaboración y puesta en marcha del segundo Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Zugaztel y el establecimiento de políticas de compromiso con la gestión lingüística BIKAIN.

Los Procesos Operativos en Zugaztel 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.



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

- BFAren eta herritarren arteko harremanen egungo ereduaren hobekuntzak sustatzea, Zugaztelek foru sailtako kontsultei jaramon eginez eta kontsultak bideratzeko modua hobetuz metatu duen jakintza baliaturik
- Herritarrekiko harremanak ahalbidetzen dituen plataforma teknologikoa osatzea, hainbat kanal (telefonoa, weba, chat-a, sare sozialak eta abar) integratuz, eta jasotako kontsulten nahiz horien tipologiaren gaineko informazioa biltzea, foru sailei informazio egituratua eskaintzeko euren programen eraginari buruz, eta hobekuntzak sustatzeko.
- 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
- Adecuar la plataforma tecnológica a los requerimientos de la puesta en marcha el nuevo modelo de atención a la ciudadanía de la DFB con el objetivo de facilitar las relaciones con la ciudadanía 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.

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.

Dokumentuei alta emateko, besteak beste, honako jardura hauek egiten dira:

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

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:

- Entrada de documentación.
- Asignación y/o agrupación de documentos.
- Numeración.
- Alta de documentos, cajas y referencias.
- Registro de información.



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

Dokumentuak grabatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:

- Dokumentuak kaxetan hartzea, prestatzea eta banatzea.
- Datu pertsonalak eta bestelakoak grabatzea.
- Datu pertsonalak eta bestelakoak egiaztatzea.
- Grabatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
- Datuen karga gainbegiratzea BFaren sistema informatikoetan.

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

Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:

- Dokumentuak kaxetan jasotzea, prestatzea eta banatzea.
- Editatzea.
- Orrialdeak digitalizatzea.
- Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
- Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
- Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Biltegitatze prozesuak gainbegiratzea BFaren sistema informatikoetan.

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 kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua

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

Informazio orokorrerako, informazio bereziko, laguntzarako, izapideetarako, kexa eta iradokizunetarako kontsultei eta horiekin zerikusia duen beste edozein kontsultari jaramon egiteko hainbat kanal erabiltzen dira: telefono bidezko arreta, arreta telematikoa (weba), 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.

Servicio de Atención no presencial omnicanal 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 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-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 irizpide hauekin 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

- 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.

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



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

eskatu ostean, Zugaztelek herritarren kezak eta iradokizunak erantzun ditzake.

entidad solicitante el servicio de atención de quejas y sugerencias de la ciudadanía.

Beste zerbitzu batzuk; Zugaztelek beste zerbitzu batzuk eskain diezazkieke herritarrei, betiere presentziatzko 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.

- 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 etab.

- 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.

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.

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.

- Inkestak: Organo edo erakunde eskatzaileak eskatu ondoren, Zugaztelek herritarren inkestekin zerikusia duten zerbitzuak eskain 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.

- 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.

Zugaztelek 2018. urtean sare sozialetan foru sailetarako zerbitzuak zabalitzen jarraituko dute. Helburua herritarrei arreta osoa eskaintzea da, hori guztia BFaren estrategia digitala kudeatuz.

Zugaztel durante el 2018 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



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

Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko Azpiegituren Diseinua eta Garapena

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) 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, honako jarduera hauek sartzen dira:

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziazkoa ez den arreta eraginkorra eskaintzeko.
- Izan daitezkeen gorabeherei eta matxurei arreta eskainiz eta horiek konponduz, azpiegituren funtzionamendu zuzena mantentzea.
- Produktuek eskatzen duten bertsiora eguneratzea herritarrei arreta eskaintzeko sistemak.
- 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).

de la DFB.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal 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 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.
- 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.**

Marketin Digitaleko Zerbitzua: Social Media eta eduki digitalak

Komunikazio Kabinetetik sare sozialetako komunikaziorako estrategia zehaztu da eta bera garatzen ari da; epe laburrean, kanal horrek indarra hartuko duela eta herritarrekiko elkarrekintzen eta argitalpenen bolumena handituko duela aurreikusten da.

Zugaztelek modu bateratu eta integratuan egiten ditu kontu guztien jarraipena eta ospe-analisia.

Zerbitzu horren barruan, besteak beste, honako jardura hauek sartzen dira:

- Sare sozialetan komunikazio digitaleko sistema integrala sortzea:
 - Social Media Customer Care: elkarrekintza eta herritarrentzako arreta.
 - Online ospea monitorizatzea: herritarren iritzijoerak identifikatuz.
- Web edukiak:
 - Eduki digitalak sortzea (blogak, webak etab.)
 - Edukien irisgarritasuna hobetzea
 - SEO kokapenak
 - BFAren webaren erabilgarritasunaren jarraipena eta hobekuntza
- Sareetako edukiak
 - Edukiak sortu eta dinamizatzea
 - (Twitter metrikak: inpresioak) Sare sozialetan estekak bilatu eta sortzea

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

Desde Gabinete de comunicación se ha definido una estrategia de comunicación en redes sociales que está implementándose, en lo próximo, se prevé que este canal cobre fuerza e incremente el volumen de publicaciones e interacciones con la ciudadanía.

El seguimiento y análisis reputacional de las distintas cuentas se realiza de forma unificada e integrada por parte de Zugaztel.

Este servicio comprende, entre otras, las siguientes actividades:

- 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.
- Contenidos web:
 - Generación de contenidos digitales (blog, web, etc...)
 - Mejora de la accesibilidad de los contenidos
 - Posicionamientos SEO
 - Seguimiento y mejora de la usabilidad de la web de la DFB
- Contenidos Redes
 - La generación y dinamización de contenidos
 - (Métricas Twitter: Impresiones) Búsqueda y generación de vínculos en RR.SS.



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

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ SM profilen diseinu grafikoa▪ Ildo editorialaren kontrola eta berrikuspena▪ Eduki estrategikoen definizioa, eta urteko edukien sareta➤ Datu analisia (sareak eta weba)Egoitza sozialak monitorizatzea eta aditzeaKPIak prestatu eta horien jarraipena egiteaKanal digitaletako datuak lortzeaBizkaiko Foru Aldundiaren ospearen analisia eta jarraipena egitea hedabide sozialen bitartez➤ Estrategia eta koordinazioa▪ Kontu guztietako argitalpenen koordinazioa eta kalitate-kontrola▪ Komunikazioaren eta ospearen arloko estrategiaren betetzearen jarraipena | <ul style="list-style-type: none">▪ Diseño gráfico de los perfiles de SM▪ Control y revisión de la línea editorial▪ Definición de contenidos estratégicos, y parrilla de contenidos anuales➤ Analisis datos (Redes y Web)▪ Monitorización y escucha de las Sedes Sociales▪ Elaboración y seguimiento de Kpis▪ Obtención datos de los canales digitales▪ Seguimiento y analisis reputacional de la Diputación foral de Bizkaia a través los medios sociales➤ Estrategia y coordinación▪ Coordinación y control de calidad de las publicaciones de las diferentes cuentas▪ Seguimiento del cumplimiento de la estrategia en comunicación y reputación |
|--|---|

Jarduera hori egokiro kudeatu eta ebaluatzeko, Zugaztelek zenbait tresna bereganatu ditu, honako lan hauek egiteko:

- Sare sozialetan kudeatutako argitalpena: Hootsuite
- Sailek ingurune digitaletan duten ospea aztertzea: Digimind

II. BFAko sailei eskainitako zerbitzuen xehetasunak.

Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saila

Herritarren arretarako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Para la correcta gestión y evaluación de esta actividad Zugaztel se ha dotado de diversas herramientas que le permiten:

- La publicación gestionada en redes sociales: Hootsuite
- Analizar la reputación de los Departamentos en medios Digitales: Digimind

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

Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales

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



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

Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteez egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbideratzen dutenak.

- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.
- 2018an Zugaztelek abian jarriko dituzten Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak.

Gizarte Ekintzako Saila:

Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentzialeko zerbitzua eskaintzea.

Gizarte Ekintzako Sailari telefono-bitartekoa eta kanal telematikoa erabiliz eskaintako zerbitzuak hauek dira:

- Desgaitasunaren Baloraziorako izapideen ondoriozko telefono-kontsulten arreta.
- Mendekotasunaren Legeari buruzko espedienteetako izapideekin lotutako arreta telefonikoaren kontsultak.
- Zahartze aktiboko kanpaina eta produktu edo zerbitzuekin 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.
- Mendekotasuna duten adineko pertsonen zentroekin lotutako kontsulten arreta.

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 2018, 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 omnicanal a la ciudadanía.

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

- Atención a consultas telefónicas derivadas de la tramitación de la Valoración de Discapacidad.
- 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.



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

- Deiak Umeen Zerbitzura bideratzea.
- Familia-inguruneko zainketetarako prestazioari eta laguntza pertsonalerako prestazioari buruzko kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Saileko diru-laguntza eta prestazioekin (Gizatek, DP, Estimulazio goiztiarra, zerbitzuarekin lotutako prestazioa) lotutako kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Adineko pertsonentzako lege aholkularitza zerbitzuaren arreta presentziala bideratzea, telefonoz alde aurreko hitzorduak emanez.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deiak bideratzea (pertsona nagusiak, diru-laguntzak etab.).
- Irteerako call-a egunero, Marcelino Oreja kaleko lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.
- 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).
- Call Saliente diario recordando las citas concertadas con los diferentes servicios que se prestan desde los locales de Marcelino Oreja.

Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko 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 trazadurak, menuen diseinua etab.).

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal 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.)



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

▪ Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua

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

2018. urterako estimazioa honako hau da:

Egoitzetan sartzeko eskaerak:

- Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak
 - Soziosanitarioak
 - Mendekotasunaren ebaluazioarekin lotutako espedienteak:
- Eskaerak eta ebaluazioa
 - Ebaluazio-proposamena
 - Doako pentsioen espedienteak eta Doako Pentsioak.
- Desgaitasunaren ebaluazioa.
- Estimulazio goiztiarreko zerbitzuarekin zerikusia duten eskaerak eta fakturak.
- 2018an Zugaztelek abian jarriko ditu Sailak onesten dituen programen ondorioz herritarrek egingo dituzten kontsultei jaramon egiteko behar diren azpiegiturak. Ildo horri eutsiz, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak sare sozialetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalarekin bat.

▪ 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 2018 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.
- Valoración de la Discapacidad.
- Solicitudes y facturas relacionadas con el servicio de Estimulación Temprana.
- Durante el año 2018, 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.



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

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @BizkaiaSocial

Ekonomi eta Lurralde Garapena Sustatzeko Saila

Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua ematea.

2018. urterako, 2017. urtean bezala, dauden dekretu eta programa desberdinekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna emango zaie.

Enpresa Berriak Sustatzeko Plana (enpresa-proiektu berritzaileak garatzeko programa arautzen duen dekretua, enpresa berritzaile berrien programa arautzen duen dekretua, Bizkaia Sortzailea programa arautzen duen dekretua).

- Ekintzaitzaren eta Gizarte Berrikuntzaren Programa arautzen duen dekretua.
- Bizkaia Digitala Programa arautzen duen dekretua.
- ETE-etan Berrikuntza Sustatzeko Programa arautzen duen dekretua.
- 2016an Berrikuntza Estrategikoa Babesteko Programa arautzen duen dekretua.
- Kudeaketa aurreraturako Kudeabide programa arautzen duen dekretua.
- Lankidetzarako Berrikuntza sustatzeko Elkarlanean 2017 Programa arautzen duen

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @BizkaiaSocial

Departamento de Desarrollo Económico y Territorial

Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía.

Para el año 2018, al igual que durante el año 2017, se atenderán 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.
- Decreto que regula el Programa para el fomento de la Innovación en Cooperación Elkarlanean



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

dekretua.

2017.

- AFL Autonomoentzako Finantza Laguntzaren Programa arautzen duen dekretua.
 - ETE-entzako Finantza Laguntzaren Programa arautzen duen dekretua.
 - Berrikuntzari, Nazioartekotzeari eta Inbertsioari Laguntza Osoa eskaintzeko 2017ko 3i Laguntza Programa arautzen duen dekretua.
 - Nazioarteko Partzuergoak sustatzeko 2017ko Programa arautzen duen dekretua.
 - Nazioartekotze Programa arautzen duen dekretua.
 - Bikaintasunerako Prestakuntza Programa arautzen duen dekretua.
 - Artisautza Sustatzeko Programari arautzen duen dekretua.
 - Turismo Dinamizaziorako Programa arautzen duen dekretua.
 - Elkartegiak Programa arautzen duen dekretua.
 - Bulego Birtualaren bidezko tramitazioetik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta.
- 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 2017.
 - Decreto que regula el Programa de Fomento de Consorcios Internacionales 2017.
 - 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 kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

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

2017. urtean handitu egin da Sailaren zerbitzuetarako Solidus azpiegitura.

A lo largo del año 2017 se ha ampliado la infraestructura de Solidus para los servicios del Departamento.

Zerbitzu horrek honako eginkizun hauek betetzeko eskatzen dio Zugazteli:

Este servicio supone la realización de las siguientes tareas por parte de Zugaztel:

Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).

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).

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @BizkaiaEmpresa eta @BizkaiaEmprende Twitterren eta Facebooken

Enplegua, Gizarteratzea eta Berdintasuna Sustatzeko Saila

Herritarrei arreta ez-presentziala eskaintzeko kanal orotako zerbitzua ematea

2018. urterako, 2017. urtean bezala, telefono-kontsultei arreta eskainiko zaie, dauden dekretu eta programekin zerikusia duten eskaeren izapidetze elektronikotik eratorriak badira.

Bizkaia Digitala Programa arautzen duen dekretua.

- Enplegu Plana.
- Enpleguaren sustapenaren arloa (Bizkaiko Gazteen Enplegarritasun Programa arautzen

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @BizkaiaEmpresa y @BizkaiaEmprende en Twitter y Facebook

Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía

Para el año 2018, al igual que durante el año 2017, se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y Programas existentes.

Decreto que regula el Programa Bizkaia Digital.

- Plan de Empleo.
- Área promoción del empleo (decreto que regula el Programa de Empleabilidad de jóvenes en



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

duen dekretua.

- Enpleguaren sustapenaren arloa (Lan Berri lan-merkatuan sartzeko zailtasun bereziak dituzten pertsonen enplegagarritasunari buruzko programa arautzen duen dekretua).
- Enpleguaren sustapenaren arloa (Autoenplegua Sustatzeko Programa arautzen duen dekretua).
- Gizarte eta lan arloetako berrikuntza 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 tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:
- Honako hauen aurkezpena eta kontsulta:
 - Ziurtagirien eskaera

Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

2017. urtean zehar Sailari bideratutako kontsulten arretarako Solidus azpiegitura zabaltzen lanean jardun dugu.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

Bizkaia.

- 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

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

A lo largo del año 2017 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:



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

- Telefonozko arretaren alorrean ezarritako helburuak bete ahal izateko azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua eta abar).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen 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).
- 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).

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @BizkaiaEmpresa eta @BizkaiaEmprende Twitterren eta Facebooken

Euskara eta Kultura Saila

Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

2018 urtean zehar, Udalekuak kanpainagaz erlazioatutako kontsultei arreta eskeintzeaz gain, sailari dagozkion dekretu eta programekin zerikusia duten eskaerei ere arreta eskeiniko zaie

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @BizkaiaEmpresa y @BizkaiaEmprende en Twitter y Facebook

Departamento de Euskera y Cultura

Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía.

A lo largo del año 2018, además de la atención de consultas derivadas de la Campaña Udalekuak, se atenderán todas las consultas derivadas de los distintos decretos y programas relacionados con el Departamento.



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

Herritarrei arreta eskaintzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

- Telefono-arretan zehaztutako helburuak bete ahal izateko, beharrezkoa den azpiegitura konfiguratzeko: lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, 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).

Dokumentuak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua

Foru Liburutegiko bibliografia funtsak digitalizatzeko politikaren arabera, funts horien zati bat digitalizatu egingo da 2018. urtean zehar.

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @BizkaiaCultura Twitterren eta Facebooken

Ahaldun Nagusiaren Kabinetea

Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal 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).

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

De acuerdo a la política de digitalización de los Fondos Bibliográficos de la Biblioteca Foral y del Archivo Histórico Foral, se procederá a la digitalización de parte de estos fondos durante el año 2018.

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @BizkaiaCultura en Twitter y Facebook

Gabinete del Diputado General

Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía.

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales



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

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @Bizkaia eta @BizkaiaGazteak Twitterren eta Facebooken

Edukiak eguneratzeko lanak Gaztebizzen web-orrian. www.gaztebiz.eus

**Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala
Zaintzeko Saila**

Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

2018 urtean zehar, sailari dagozkion zerbitzu, dekretu eta programekin zerikusia duten eskaerei arreta eskeinitiko zaie

Herritarren arretarako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Landare Osasunerako mezu automatikoak.

Ogasun eta Finantza Saila

Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailari honako zerbitzu hauek eskaintzen dizkio:

Agiriei alta emateko eta haiek grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Zugaztelek Ogasun eta Finantza Sailak bere kudeaketarako behar dituen zerga-dokumentuei alta emango die eta haiek grabatu eta digitalizatu egingo ditu.

2018. urterako estimazioak honako zerga-agiri hauek aipatzen ditu:

Zuzeneko zergak:

- Ondarea

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @Bizkaia y @BizkaiaGazteak en Twitter y Facebook

Labores de actualización de contenidos en la página web de Gaztebiz. www.gaztebiz.eus

Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural

Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía.

A lo largo del año 2018, se atenderán las consultas derivadas de los distintos servicios, decretos y programas relacionados con el Departamento.

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

Mensajes automáticos para Sanidad Vegetal

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 2018 hace referencia a los siguientes documentos fiscales:

Impuestos Directos:

- Patrimonio



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

- PFEZa
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta dohaintzak
- Atxikipenak eta konturako ordainketak
- Zeharkako zergak:
- Ondare-eskualdaketak
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Aseguru-primak
 - Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
 - Jokoa
 - Zenbait garraibideren gaineko zerga berezia
 - Tokiko zergak:
- Zentsu-betebeharrak
 - Jarduera ekonomikoak
 - Hirugarrenetik eragiketak, informazio-agiriak
 - BGAE eta PPetako bazkideen urteko aitopanak 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.
- IRPF
- Sociedades
- Renta de no residentes
- Sucesiones y Donaciones
- Retenciones y pagos a cuenta
- Impuestos Indirectos:
- Transmisiones patrimoniales
 - IVA
 - Impuestos Especiales
 - Primas de Seguro
 - Venta minorista de determinados hidrocarburos
 - Juego
 - Impuesto especial sobre determinados medios de transporte
 - Impuestos locales:
- Obligaciones Censales
 - Actividades Económicas
 - Operaciones con Terceros, documentos informativos
 - EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.
 - Colaboración con el Departamento para la configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos para la carga en los sistemas de información de los documentos de renta grabados y escaneados que lo requieran en los plazos y con la calidad requerida.



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

- Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.
- Ordainketa-geroratzeak.
- Unean uneko beste zerbitzu batzuk.

Herritarrentzako kanal orotako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuen barruan zergekin eta horien izapideekin zerikusia duten kontsultak sartuko dira, honako kanal hauek erabiliz: telefonoa, telematikoa (LAGUNTZA) eta sare sozialak (@errentabizkaia).

Zuzeneko zergak:

- PFEZa
 - Ondarea
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta dohaintzak
 - Atxikipenak eta konturako ordainketak
 - Zeharkako zergak:
- Ondare-eskualdaketak eta EJD
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
 - Jokoa
 - Beste zerga batzuk
 - Tokiko zergak:

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

Atención no presencial omnicanal a la ciudadanía

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

Impuestos Directos:

- IRPF
 - Patrimonio
 - Sociedades
 - Renta de no residentes
 - Sucesiones y Donaciones
 - Retenciones y pagos a cuenta
 - Impuestos Indirectos:
- Transmisiones patrimoniales y AJD
 - IVA
 - Impuestos especiales
 - Venta minoristas de determinados hidrocarburos
 - Juego
 - Otros impuestos
 - Impuestos locales:



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

- 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 geroratzea
 - Ziurtagirien bidalketa zergadunei, telefono bidez jasotako eskaera egin ondoren.
- Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.
- 2017ko PFEZ pertsona fisikoen errentari buruzko kanpainaren arreta:
 - Kontsulten arreta
 - Izapideei buruzko informazioa
 - Aldez aurreko hitzordua ematea
 - Errentaren gakoak igortzea
 - Proposamenak baieztatzea, aldaketak eta baliogabetzeak
- Inprimakien sistema automatikoa
- 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 triburarias.
 - Emisión de certificados a los contribuyentes previa solicitud recibida a través del canal telefónico.
- Atención a la ciudadanía de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la aplicación LAGUNTZAILE.
- Atención a la Campaña de la Renta de las Personas Físicas IRPF 2017:
 - Atención de consultas
 - Información sobre trámites
 - Dar cita previa
 - Emisión de claves de renta
 - Confirmación, modificaciones y anulaciones de propuestas
- Sistema automático de encuestas



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

Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Sailarekiko lankidetzak, telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura prestatzeko (lineen neurriak zehaztea, deien trazadura, menuen diseinua etab.).

- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteez egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den kasuetarako.
- Kanpainari arreta emateko beharrezkoak diren telefono-agenteen dimentsionamendua eta prestakuntza.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- 2018. urtean Zugaztelek herritarren kontsultei arreta eskaintzeko azpiegiturak abian jarriko ditu, Sailak onartzen dituen programen ondoriozkoak badira. Hala, herritarrei arreta eskaintzeko kanalak sare sozialetara zabalduko ditu, BFAren Estrategia Digitalari jarraikiz.

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @BizkaiaHacienda Twitterren eta Facebooken

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal 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.
- 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 2018, 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.

Servicio de Marketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Marketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @BizkaiaHacienda en Twitter y Facebook



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

Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen
Kohesioa Sustatzeko Saila

Herritarrentzako arreta ez-presentziala,
telefonoz, kanal telematikoz, chat-en eta sare
sozialen bidez

Bizkaibusen Herritarrei Arreta Eskaintzeko
Zerbitzuaren arreta Zugaztelek eskaintzen du
honako kanal hauek erabiliz: telefonoa, telematika,
sare sozialak, Facebook eta Twitter @Bizkaibus

Zerbitzuaren arretan honako atal hauek sartzen dira:

Bizkaibusen linea, tarifa eta abarri buruz, baita
prozedurei dagokienez ere, informazioa eskatzean
arreta ematea.

- Autobusetan izandako istripu eta beste gertaera aipagarri batzuk 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 neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua etab).

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 a través de los canales telefónico, telemático y Redes Sociales 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.
- 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.).



**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 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).
- 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).

Marketin Digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Marketin Digitaleko zerbitzuak barruan hartzen ditu web edukien sorrera, sareetako edukiak, datu analisiak (sareak eta weba), eta, halaber, kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia.

Kontuak: @Bizkaibus Twitterren eta Facebooken

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

El servicio de Márketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas.

Cuentas: @Bizkaibus en Twitter y Facebook

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

2018. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 401.984 € dira, eta horietatik 300.000 € 2018ko kapital diru-laguntzen bidez finantzatuko dira; gainerakoa, berriz, aurreko ekitaldiko dirulaguntzekin kapitaleko diru-laguntzen bidez finantzatuko dira.

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

Las inversiones en inmovilizado para 2018 ascienden a 401.984 €, de los que 300.000€ serán financiados mediante subvenciones de capital de 2018 y el resto con subvenciones de ejercicios anteriores.



MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Inbertsioen xedea honako hau da, motaren arabera: El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / Importe €
HERRITARREI ARRETA EMATEKO AZPIEGITURAK ETA ZUGAZTELEN BARNE INBERTSIOAK / INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INVERSIONES INTERNAS DE ZUGAZTEL	401.984
INBERTSIOAK, GUZTIRA / TOTAL INVERSIONES	401.984

Ez da aurreikusten Zugaztel, A.B. sozietatearen kapitala handituko denik 2018. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2018.