

Zugaztel A.B.M.P..
Zugaztel S.A.M.P.

I. Zugaztel M.P., S.A.k eskainitako zerbitzuen araubide juridikoa, kudeaketa-eredua eta deskribapena.

Bizkaiko Foru Aldundiak (aurrerantzean, BFA) 2009ko urriaren 1ean Zugaztel foru sozietate publikoa (aurrerantzean, Zugaztel) eratu zuen. Sozietate horrek, bere 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. Zehazki, herritarrentzako arreta ez-presentzialeko jarduerak garatzea presentzialak ez diren beste bide batzuen bitartez; informazioaren teknologien bitartez datuei alta emateko eta datuak grabatzeko zerbitzuak; dokumentuak eskaneatu eta digitalizatzeko jarduerak, marketin digitaleko zerbitzuak eta aurreko zerbitzu horiekin zerikusia duen beste edozein jarduera.

. Zugaztel baimenduta dago BFAren titulartasuneko azpiegiturak, softwarea eta datuak erabiltzeko, beharrezkoak badira zerbitzuak egoki garatzeko; bestalde, urtero enkarguak sinatzen dira BFArekin eta foru sektore publikoko gainerako erakundeekin eta bertan zehazten dira eskatzen diren zerbitzu berariazkoak, indarraldia, baldintza ekonomikoak, horien finantzaketa eta gastua aplikatzea aurreikusten den kredituen berariazko aipamena, jarraipen- eta kudeaketa-sistema, eta hirugarrenekin azpikontratatzeko baldintzak, segurtasun neurriei eta datuen babesari dagokienez..

Sailekiko eta foru sektore publikoko gainerakoekiko harremanak arautzeko, Zugaztelek zerbitzu-proposamenak eta, hala badagokio, zerbitzu-mailari buruzko akordioak sinatzen ditu, eta horietan honako hauek jasotzen dira zehatz-mehatz: ematen diren zerbitzuak, egin beharreko lanaren ezaugarriak, aurrekontua, lanen diseinua, garapena eta jarraipena egiteko metodologia, eta Datuen Babesari buruzko Erregelamendu Orokorren arabera datu pertsonalen babesaren arloan indarrean dauden arau juridikoak betetzeko jarritako bermeak.

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

La Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB) creó el 1 de octubre de 2009 la Sociedad Pública Foral Zugaztel (en adelante Zugaztel), encomendándole, tal y como se establece en sus estatutos, la prestación de servicios de desarrollo de actividades de atención no presencial a la ciudadanía a través de otros canales distintos al presencial, prestación de servicios de alta y grabación de datos a través de tecnologías de la información, actividades de escaneo y digitalización de documentos, servicios de marketing digital y cualesquiera otras actividades relacionadas con los anteriores 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.

Zugaztel está autorizado para utilizar las infraestructuras, software y datos que sean titularidad de la DFB y se precisen para el mejor desarrollo de los servicios, y anualmente se firman Encargos con la DFB y el resto de entidades del sector público foral donde se concretan los servicios específicos demandados, el periodo de vigencia, 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 condiciones de subcontratación con terceros en relación con las medidas de seguridad y protección de datos.

Para la regulación de las relaciones con los Departamentos y el resto del sector público foral, Zugaztel firma Propuestas de Servicio y en su caso, Acuerdos de Nivel de Servicio donde queda recogido el detalle de los servicios prestados, las características del trabajo a realizar, el presupuesto, la metodología empleada en el diseño, desarrollo y seguimiento de los trabajos y las garantías adoptadas para dar cumplimiento a las normas jurídicas vigentes en materia de protección de datos de carácter personal en aplicación del RGPD.



**Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.**

Zugaztelek kudeaketa-sistema integratua definitu du, ematen dituen zerbitzuen gaineko informazioaren kalitate eta segurtasuna bermatze aldera. Sistema horri barruko zein kanpoko auditoriak egiten zaizkio aldian behin, planifikatutako maiztasunarekin, eta, urteetako eboluzioaren ondoren, sistema heldua eta eraginkorra da, UNE-EN ISO 9001:2015 eta ISO/IEC 27001:2014 arauak betetzen dituena. Zugaztelek eskainitako zerbitzu operatibo guztiak sartzen dira ziurtagirien eremuan: herritarrentzako arreta ez-presentzialerako kanal anitzeko azpiegitura diseinatu eta garatzea; dokumentuen alta, grabazio eta digitalizazio zerbitzua; herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentzialeko zerbitzua; marketin digitaleko zerbitzua (hedabide sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena).

Gainera, Zugaztelek proiektu batzuk jarri ditu abian BFAk herritarrei eskaintzen dien arreta ez-presentziala sare sozialen bidez hobetzeko. Horretarako, sare sozialen kudeaketarako tresnak eta haietatik analisiak lortzeko tresnak erabiltzen ditu.

Bestalde, 2019an abian jarri da aginte-koadro bat Bussiness Intelligence erreminta baten bidez, Erakundearen analisi osoa egitea ahalbidetzen duena; eta 2020an aurrera egiten jarraituko dugu garapena erabatekoa izan dadin eta gure jarduerari buruzko informazioa BFAko bezero guztiei zabaldu ahal izateko.

Bizkaia Goazen 2030 planean BFAk ezarritako helburu estrategikoetatik eratorritako ekintzetako batean, Zugaztelek bere 2017-2020 aldirako Plan Estrategikoa egin du, kudeaketa aurreratuko ereduari jarraituz. Plan Estrategikoko ekintzak inplementatzeko garapenetik eratorriak dira honako hauek: Giza Baliabideen Plana, plantilla antolaketa-beharrizan berriei egokitzeko eta lanpostuak errelebo-kontratuen bitartez betetzeko; prozesukako kudeaketa sistema bat abian jartzea; eta besteak beste BFAko sailen eta langileen gogobetetasuna neurtzea.

Zugaztel ha definitu un Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de asegurar la calidad y seguridad de la información de los servicios prestados por la misma. Este sistema se somete tanto a auditorías internas como externas a intervalos planificados, y tras años de evolución se trata de un sistema maduro y eficaz conforme a las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2014. El alcance de los certificados comprende el total de los servicios operativos ofrecidos por Zugaztel: Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía; servicio de alta, grabación y digitalización de documentos; servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía; servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales.

Además, ha puesto en marcha proyectos para la mejora de la atención no presencial a la ciudadanía de la DFB a través del canal de redes sociales, haciendo uso de herramientas para la gestión de redes sociales y para la obtención de analítica de las mismas.

Por otro lado, en 2019 se ha puesto en funcionamiento un cuadro de mando a través de una herramienta de Bussiness Intelligence que permite realizar un análisis completo de la Organización, y en 2020 seguiremos avanzando para que su desarrollo sea integro y se pueda extender la información de nuestra actividad a todos nuestros clientes de la DFB.

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. Del desarrollo para implementar las acciones del Plan Estratégico, derivan: el Plan de Recursos Humanos para la adecuación de la plantilla a las nuevas necesidades organizativas y cobertura de puestos por contratos de relevo, la puesta en marcha de un Sistema de Gestión por Procesos, y la Medición de la Satisfacción de personal y de los departamentos de la DFB, entre otros.



**Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.**

Prozesuen Mapak bost prozesu estrategiko, hiru laguntza-prozesu eta bost prozesu operatibo biltzen ditu. Erakundeko pertsona guztiek parte hartzen dute prozesuan, eta, horrenbestez, Zugaztelen Ikuspena, Misioa eta Helburuak lortzeko tresnarik onena dugu.

Zugaztelen prozesu operatiboak etengabeko hobekuntzara bideratuta daude. Berrikuntzak egiten ditu tresnetan eta metodologietan, eta, ildo horretan, BFari balioa erantsiko dioten honako helburu hauek identifikatzen dira.

- BFaren eta herritarren arteko harremanen egungo ereduaren hobekuntzak sustatzea, Zugaztelek foru sailetako kontsultei jaramon eginez eta kontsultak bideratzeko modua hobetuz metatu duen jakintza baliaturik.
- Plataforma teknologikoa egokitzea, BFAk herritarrei arreta emateko darabilen eredu berria abian jartzeak sortutako eskakizunen arabera. Helburua da herritarrekiko harremanak erraztea eta jasotako kontsulten nahiz horien tipologiaren gaineko informazioa biltzea, foru sailei eta erakundeei informazio egituratua eskaintzeko euren programen eraginari buruz, eta hobekuntzak sustatzeko.

Ondoren, Zugaztelek eskaintako zerbitzuak deskribatzen dira, modu orokorrean:

Agiriei alta ematea eta haiek grabatu eta 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 egiaztatu egiten dira. Horrez gain, inplikaturako zerbitzuei dagokienez, erabiltzaileek eskatutako lanak egiten dira.

El Mapa de Procesos consta de cinco procesos estratégicos, tres procesos de apoyo y cinco procesos operativos. Todas las personas de la organización participan en los procesos de forma que se consolida como la herramienta óptima para alcanzar la Visión, Misión y Objetivos de Zugaztel.

Los Procesos Operativos en Zugaztel se orientan a la mejora continua innovando en las herramientas y las metodologías, y en este sentido, se identifican los siguientes 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.
- Adecuar la plataforma tecnológica a los requerimientos de la puesta en marcha del 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 y Entidades 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.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Dokumentuei alta emateko, besteak beste, honako jarduera hauek egiten dira:
 - Dokumentazioa sartzea.
 - Dokumentuak esleitu edota multzokatzea.
 - Zenbakitzea.
 - Dokumentu, kaxa eta erreferentziei alta ematea.
 - Informazioa erregistratzea.
- Dokumentuak grabatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:
 - Dokumentuak kaxetan hartzea, prestatzea eta banatzea.
 - Espedienteei lotutako datuak grabatzea.
 - Espedienteei lotutako datuak egiaztatzea.
 - Grabatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
 - Datuen karga gainbegiratzea BFAREN sistema informatikoetan.
- Dokumentuak digitalizatzeko, besteak beste, jarduera hauek egiten dira:
 - Dokumentuak kaxetan jasotzea, prestatzea eta banatzea.
 - Editatzea.
 - Agiriak digitalizatzea.
 - Digitalizazioaren kalitatea kontrolatzea.
 - Digitalizatutako dokumentazioa kontrolatu eta erregistratzea.
- El Alta de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:
 - Entrada de documentación.
 - Asignación y/o agrupación de documentos.
 - Numeración.
 - Alta de documentos, cajas y referencias.
 - Registro de información.
- La Grabación de documentos comprende, entre otras, las siguientes actividades:
 - Recepción de la documentación en cajas, su preparación y su distribución.
 - Grabación de datos relacionados con los diferentes expedientes.
 - Verificación de los datos relacionados con los diferentes expedientes.
 - 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 los diferentes documentos.
 - Control de calidad de la Digitalización.
 - Control y registro de la documentación digitalizada.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Dokumentazioarekin zerikusia duten datuak eta metadatuak integratzea.
- Geolokalizazio erreferentziak txertatzea, aplikatuz gero.
- Biltegitratze prozesuak gainbegiratzea BFaren sistema informatikoetan.
- Integración de datos y metadatos asociados a la documentación.
- Inserción de referencias de geolocalización en caso de aplicación.
- Supervisión de los procesos de almacenamiento en los sistemas informáticos de la DFB.

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko 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 berezitarako, 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 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 orokorra emateko galderei erantzun zuzena ematen da, baita informazio pertsonalizatua eman 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 multicanal 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 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.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- 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-eskatzailea den organo edo erakundearen kargura tratatuko ditu eta datuen arduradunak ezartzen dituen identifikazio- eta egiaztapen-bitartekoez baliatuko da.

➤ Arreta telematikoa (weba): 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. Zerbitzua eskatzen duen organoak edo erakundeak eskatuz gero, Zugaztelek herritarren kexak eta iradokizunak erantzun ditzake.

➤ Sare sozialak eta web chat-a: BFari informazioaren gizartearen erabilera berrietara etenik gabe moldatzea ahalbidetzen dioten bitartekoa 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. Horretarako, herritarren kontsultei sare sozialen eta web chat-en bidez jaramon egitea ahalbidetzen diguten prozedurak garatu dira.

➤ Kontsultak grabatzea: Zugaztelek eskaini eta adostutako edozein zerbitzu-mailatan herritarrek telefonoz egindako kontsultak grabatzeko

- 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.

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

- Consultas de información general. Se atienden consultas de información general remitidas por la ciudadanía utilizando medios telemáticos.

- Atención de quejas y sugerencias. Zugaztel puede prestar a requerimiento del órgano o entidad solicitante el servicio de atención de quejas y sugerencias de la ciudadanía.

➤ Redes Sociales y Web Chat: Desde Zugaztel queremos ser el medio 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. Para ello, se han desarrollado procedimientos que nos permiten atender las consultas de la ciudadanía a través de redes sociales y web chat.

➤ Grabación de consultas: Zugaztel dispone de la capacidad y medios para grabar las consultas realizadas por la ciudadanía por vía telefónica en



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

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-eskatzaile den organo edo erakundearen eskearekin bat, herritarrentzat bideratuta, deien kanpainak egin daitezke.

➤ Beste zerbitzu batzuk: Zugaztelek beste zerbitzu batzuk eskaini diezazkieke herritarrei, betiere kanal anitzeko arreta ez-presentzialarekin zerikusia dutenak. Horiek, hainbat kanpaina kudeatzeko orduan, balioa ematen diote organo edo erakunde eskatzaileari.

- Inkestak: organo edo erakunde eskatzaileak hala eskatuz gero, Zugaztelek herritarren inkestekin zerikusia duten zerbitzuak eskaini ditzake.

Zugaztelek, 2020. urtean, sare sozialen bitartez herritarrentzako arreta zerbitzuak eta kanalak zabaltzen jarraituko du foru sailetan. Helburua da herritarrei arreta osoa eskaintzea, BFAk ezarri dituen Herritarrentzako Arreta Ereduan eta Estrategia Digitalean ezin hobeto egokitzen dena.

Herritarren arretaez-presentzialerako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea

Kanal telefonikoak eta telematikoak erabiliz herritarrei arreta eskaintzeko BFAren azpiegiturak honako hauek dira: Solidus eCare telefono-arretarako plataforma, IVR kanalizazio- eta erantzute-sistema automatikoa, NICE grabazio-sistema, eta ZUIT eskaerarako kudeatzailea. Tresnen eta prozeduren garapenak bitartekoak izan behar dituzte behar bezala funtzionatu nahiz eboluzionatzeko eta zerbitzua hobetzeko.

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

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

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

Zugaztel durante el 2020 seguirá ampliando los canales y servicios de atención a la ciudadanía en los Departamentos Forales a través de Redes Sociales, para conseguir una atención integral a la ciudadanía, que encaje perfectamente con el Modelo de Atención a la Ciudadanía y la Estrategia Digital de la DFB.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía

Las infraestructuras de la DFB 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 el gestor de solicitudes (ZUIT). Los desarrollos de herramientas y procedimientos, exigen dedicar los medios necesarios para su correcto funcionamiento, evolución y mejora del servicio.



**Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.**

Zerbitzu honen barruan, besteak beste, honako jarduera hauek sartzen dira:

- Oro har, telefono-sistema eta sistema telematiko egokienak diseinatu eta parametroak ezartzea, herritarrei presentziakoa 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 eta erakunde eskatzailea).

Marketin digitaleko zerbitzua: hedabide sozialak eta eduki digitalak

Komunikazio Kabinetetik sare sozialetako komunikaziorako estrategia zehaztu da eta bera garatzen ari da. 2020an, 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.

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 un correcto funcionamiento de 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 y entidad solicitante).

Servicio de Márketing Digital: Social Media y contenidos digitales

Desde el Gabinete de comunicación se ha definido una estrategia de comunicación en redes sociales que está implementándose. En 2020, 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.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

Zerbitzu horren barruan, besteak beste, honako jarduera 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 (blog, web eta abarrekoak), herritarren informazio-eskaeraren analisitik abiatuta.
 - 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.
 - SM profilen diseinu grafikoa.
 - Ildo editorialaren kontrola eta berrikuspena.
 - Eduki estrategikoen definizioa, eta urteko edukien saretza.
- Datu analisia (sareak eta weba):
 - Sare sozialak monitorizatzea eta aditzea.

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...) a partir de un análisis de la demanda de información de la ciudadanía.
 - 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.
 - 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 Redes Sociales.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- KPlak prestatu eta horien jarraipena egitea.
- Kanal digitaletako datuak lortzea.
- BFAren 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.

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 eta foru erakundeei eskainitako zerbitzuen xehetasunak.

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentzialeko zerbitzuak, Agiriei alta eman, eta horiek grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua, Arretarako azpiegiturak diseinatu eta garatzeko zerbitzua eta Marketin Digitaleko zerbitzua emango dizkio Zugaztelek foru sektore publikoari, horiek adierazitako beharren arabera.

Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saila

Herritarren arretarako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zugaztelek honako eginkizun hauek gauzatzea dakar zerbitzu honek:

- Elaboración y seguimiento de Kpis.
- Obtención datos de los canales digitales.
- Seguimiento y análisis reputacional de la DFB 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.

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 y Entidades Forales.

Zugaztel proveerá de servicios de Atención a la ciudadanía no presencial multicanal, Alta, Grabación y Digitalización de documentos, Diseño y Desarrollo de Infraestructuras de Atención y Marketing Digital al sector público foral, en base a las necesidades que éstas planteen.

Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Arreta telefonikoan ezarritako helburuak betetzeko azpiegitura konfiguratzea (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua, e.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.
- Herritarrentzako informazio kuantitatiboa, hala lehen mailan nola bigarrean, on line ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, baita agenteak emandako arreta eta automatikoki emandakoa ere.
- 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 mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Gizarte Ekintza Saila:

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Gizarte Ekintza Sailari telefono-bitartekoa eta kanal telematikoa erabiliz eskainitako zerbitzuak hauek dira:

- Desgaitasunaren ebaluaziorako izapideen ondoriozko telefono-kontsulten arreta.
- Mendekotasunaren Legeari buruzko espedienteetako izapideekin lotutako telefono bidezko kontsultei erantzutea.
- Zahartze aktiboko zerbitzuarekin zerikusia duten kontsultei erantzutea. Zerbitzu horrek adinekoentzako informazio erabilgarria eskaintzen du ekitaldiei, jardueri, lehiaketei, kulturari eta osasunari buruz.

Departamento de Acción Social

Servicio de atención no presencial multicanal 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 el servicio de envejecimiento activo que ofrece información útil para las personas mayores sobre eventos, actividades, concursos, cultura o salud.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Desgaitasuna duten pertsonen kolektiboarentzako 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.
- Deiak Umeen Zerbitzura bideratzea.
- Familia-inguruneke zainketetarako prestazioari eta laguntza pertsonalerako prestazioari buruzko kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Saileko diru-laguntza eta prestazioekin (Gizatek, DP-LISMI, Arreta goiztiarra, zerbitzuarekin lotutako prestazioa) zerikusia duten kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deiak bideratzea (pertsona nagusiak, prestazio ekonomikoak etab.).
- Irteerako call-a egunero, hainbat lokaletatik ematen diren zerbitzuekin ezarritako hitzorduak gogoratzeko.
- 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 para personas con 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 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 diferentes locales.

Herritarren arreta ez-presentzialerako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu::

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



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Bai lehenengo mailan bai bigarreanean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratu eta mantentzea (lineen dimentsionamendua, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).

2020an 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.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

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

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak.
 - Soziosanitarioak.
- Mendekotasun eskaerak
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.
- Desgaitasun eskaerak.
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.

- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
- 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.).

Durante el año 2020, 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.

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.

- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
 - Temporales:
 - Permanentes.
 - Socio sanitarias.
- Solicitudes de Dependencia:
 - Valoraciones iniciales y revisiones.
- Solicitudes de Discapacidad:
 - Valoraciones iniciales y revisiones.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Arreta Goiztiarrerako eskaerak
 - Hasierako balorazioak eta berrikuspenak.
- Egoitzetan sartuta daudenak

Azpiegitura eta Lurralde Garapen saila

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentzialako zerbitzua

Estrategikotzat markatutako helburuak betetzearren Sailak diseinatutako ekintzak arautzen dituzten dekretuekin zerikusia duten eskaeren izapidetze elektronikotik eratorritako telefonozko kontsultei erantzungo zaie.

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea

Zugaztelek honako eginkizun hauek gauzatzea dakar zerbitzu honek:

- Arreta telefonikoan ezarritako helburuak betetzeko azpiegitura konfiguratzea (lineen dimentsionamendua, deien trazatuak, menuen diseinua, e.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.
- Herritarrentzako informazio kuantitatiboa, hala lehen mailan nola bigarrean, on line ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, baita agenteak emandako arreta eta automatikoki emandakoa ere.

- Solicitudes de Atención Temprana.
 - Valoraciones iniciales y revisiones.
- Ingresados en residencias

Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2020. urtean, Zugaztelek jarraituko du Herri Lanen espedienteak eta proiektuak digitalizatzen, Sailak ezartzen dituen betekizunen arabera. Metadatuak eta geolokalizazio erreferentziak sartuko dira lanen helburu diren agirietan.

**Ekonomi eta Lurralde Garapena Sustatzeko
Saila**

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Estrategikotzat markatutako helburuak betetzearren Sailak diseinatu dituen ekintzak arautzen dituzten dekretuekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako telefonozko kontsultei erantzuna emango zaie.

Herritarren arretarako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu horrek honako eginkizun hauek betetzeko eskatzen dio Zugazteli:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisia, baita telefono-agenteei egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.
- Beharrezkoa denean telefonozko kontsultak grabatzeko sistema abian jartzea.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

Durante el año 2020, Zugaztel seguirá con la digitalización de expedientes y proyectos de Obras Públicas de acuerdo con los requerimientos que establezca el Departamento. que contemplara la inserción de metadatos y referencias de geolocalización en la documentación objeto de los trabajos.

Departamento de Promoción Económica

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.



**Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.**

- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

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:, @visitbiscay Twitterren, Facebooken, Youtuben eta Instagramen.

Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Estrategikotzat markatutako helburuak betetzearren Sailak diseinatutako ekintzak arautzen dituzten dekretuekin zerikusia duten eskaeren izapidetze elektronikotik eratorritako telefonozko kontsultei erantzungo zaie.

HHerritarren arreta ez-presentzilerako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

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

- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

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: @visitbiscay en Twitter, Facebook, Youtube e Instagram.

Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos Reguladores de las acciones diseñadas por el Departamento para el cumplimiento de los objetivos marcados como estratégicos.

DDiseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- 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.
- Bai lehenengo mailan bai bigarrenean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- 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 mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Euskara, Kultura eta Kirol Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

2020. urtean zehar, Udalekuak kanpainarekin erlazionatutako kontsultei arreta eskaintzeaz gain, Sailari dagozkion dekretu eta programekin zerikusia duten eskaerei ere arreta eskainiko zaie.

Herritarren arretarako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefono-arretan zehaztutako helburuak bete ahal izateko, beharrezkoa den azpiegitura konfiguratzeko: lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuak diseinatzea, etab.
- Bai lehenengo mailan bai bigarrenean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Departamento de Euskera, Cultura y Deporte

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

A lo largo del año 2020, 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.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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.).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

- Udalekuen kanpainarako, badago telefonozko kontsultak grabatzeko sistema, behar denerako.
- Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

Foru Agiritegi Historikoko bibliografia funtsak digitalizatzeko politikarekin bat etorritik, funts horien zati bat digitalizatu egingo da 2020. urtean zehar, Bizkaiko Agiritegi Historikoko eta Foru Liburutegiko agiriak direnak.

Ahaldun Nagusiaren Kabinetea

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Deiak bidaltzeko kanpainak eta inkestak egingo dira. Horrela, zerbitzuak eskatzen dituen organo edo erakundeak eskatuz gero, herritarrei deitzeko kanpainak egin ahal izango dira.

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: @Bizkaia eta @BizkaiaGazteak Twitterren eta Facebooken.

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

Ekitaldi instituzionaletan sortutako eduki digitalak kudeatzeari lotutako jarduerak.

BFArenak diren eduki digitalak kudeatzea/katalogatzea

- Para la campaña de Udalekuak se dispone del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

De acuerdo a la política de digitalización de los Fondos Bibliográficos del Archivo Histórico Foral, se seguirá con la digitalización de parte de estos fondos durante el año 2020, correspondientes al Archivo Histórico Provincial de Bizkaia y a la Biblioteca Foral.

Unidad de apoyo al Diputado General

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se realizarán Campañas Salientes y encuestas de tal modo que, a requerimiento del órgano o entidad solicitante de servicios se podrán realizar campañas de llamadas a la ciudadanía.

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: @Bizkaia, @BizkaiaGazteak @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial y @BizkaiaKultura en Twitter y Facebook.

Labores de actualización de contenidos en el apartadode BizkaiaGazteak en la web bizkaia.eus.

Actividades vinculadas a la gestión de contenidos digitales generados en eventos institucionales.

Gestión/catalogación de contenidos digitales propiedad de la DFB.



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Saila

Herritarrei kanal anitzeko arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.

Saileko ehiza eta arrantza, mendi eta abeltzaintza zerbitzuekin zerikusia duten kontsultei erantzungo zaie.

Zerbitzu hauei eman beharreko erantzunen barruan honako atal hauek daude:

- Abereak jasotzeko deiak, abandonatutako edo tratu txarrak jaso dituzten animaliak jasotzeko deiak, hildako abereak jasotzeko deiak erantzutea, etab.
- Erreketetarako baimenei buruzko deiak erantzutea.
- Besteak beste, honako hauen deiak erantzutea: Eroritako arbolak, isurketa solidoak eta baso-izurriak.
- Fauna basatiak eragindako kalteei buruzko deiak erantzutea.
- Dei fitosanitarioen kudeaketa.

Herritarren arretarako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefonozko arretaren alorrean ezarritako helburuak bete ahal izateko azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua eta abar).
 - Ehiza taldeen jarraipenerako sistema automatikoa (basurdea, oreina, mistoa, azeria, untxia-erbia, kalteengatik itxarotea eta ez ohikoak).

Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural

Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Se atenderán las consultas vinculadas a los servicios de fauna cinegética y pesca, agrícola, monte y ganadería.

La atención de estos servicios incluye los siguientes apartados:

- Atención de avisos para la recogida de animales, ganado abandonado o maltratado, animales muertos, etc.
- Atención a consultas sobre permisos de quema.
- Atención de avisos sobre árboles caídos, vertidos sólidos y plagas forestales, entre otros.
- Atención de avisos relacionados con daños realizados por la fauna silvestre.
- Gestión de avisos fitosanitarios.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.

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.):
 - Sistema automático de seguimiento de cuadrillas cinegéticas (Jabalí, ciervo, mixto, zorro, conejo-liebre, espera por daños y extraordinarias).



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Ganadua jasotzeko abisuak hartu eta kudeatzeko sistema automatikoa.
- Erreketarako baimenak kudeatzeko sistema automatikoa.
- Landare-osasunaren informazioari buruzko automatismoa
- Bai lehenengo mailan bai bigarrenen herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.
- Hala eskatzen duten kontsulta telefonikoak grabatzeko sistema badugu.
- Sistema automático de recepción y gestión de avisos de recogida de ganado.
- Sistema automático de gestión de autorizaciones de quemas.
- Automatismo relativo a información de sanidad vegetal
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.
- Se dispone del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.

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.

2020. urterako estimazioak honako zerga-agiri hauek aipatzen ditu:

Zuzeneko zergak:

- Ondarea
- PFEZ
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta dohaintzak
- Atxikipenak eta konturako ordainketak

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 2020 hace referencia a los siguientes documentos fiscales:

Impuestos Directos:

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



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

Zeharkako zergak:

- Ondare-eskualdaketak
- BEZ
- Zerga bereziak
- Aseguru-primak
- Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
- Jokoa
- Zenbait garraiobideren gaineko zerga berezia

Zentsu-betebeharrak

Toki zergak: jarduera ekonomikoak eta beste batzuk

Hirugarrenetik eragiketak, informazio-agiriak

BGAE eta PPetako bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.

Sailarekiko lankidetzak, informazio-sistemetan hala eskatzen duten errenta-agiri grabatu eta eskaneatuak kargatzeko ezarritako helburuak betetzea ahalbidetzen duen beharrezko azpiegitura konfiguratzeko, epe barruan eta eskatutako kalitatearekin.

Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.

Ordainketa-geroratzeak.

Unean uneko beste zerbitzu batzuk.

2020. urtean, Zugaztelek jarraituko du Ondare zerbitzuko funtsak digitalizatzen, Sailak ezartzen dituen betekizunen arabera.

Impuestos Indirectos:

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

Obligaciones Censales.

Impuestos locales: actividades económicas y otros.

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:

Durante el año 2020, Zugaztel seguirá con la digitalización de los fondos de los servicios de Patrimonio y Catastro de acuerdo con los requerimientos que establezca el Departamento.



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

Herritarrentzako kanal anitzeko 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.

Zerga zuzenak:

- PFEZ
- Ondarea
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta dohaintzak
- Atxikipenak eta konturako ordainketak

Zeharkako zergak:

- Ondare-eskualdaketak eta EJD
- BEZ
- Zerga bereziak
- Zenbait hidrokarburoren txikizkako salmenta
- Jokoa
- Beste zerga batzuk

Tokiko zergak:

- OHZ
- Jarduera ekonomikoak
- Tokiko beste zerga batzuk

Zerga-betebeharrak betetzeko egin beharreko tramitazioari buruzko informazio orokorra.

Atención no presencial multicanal 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:

- IBI
- Actividades Económicas
- Otros impuestos locales

Información general sobre la tramitación a realizar para el cumplimiento de obligaciones tributarias.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:	Atención de las consultas telefónicas derivadas de la tramitación a través la Oficina Virtual.
Zergen aurkezpena eta kontsulta	Presentación y consulta de impuestos.
Ziurtagirien eskaera	Solicitud de certificados.
Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean	Gestión de la representatividad ante la Hacienda Foral.
Zerga-zorren ordainketa eta geroratzea.	Pago y aplazamiento de deudas triburarias.
Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokienez.	Atención a la ciudadanía de las consultas tributarias recibidas a través del buzón de la aplicación LAGUNTZAILE.
2019ko PFEZ pertsona fisikoen errentari buruzko kanpainaren arreta:	Atención a la Campaña de la Renta de las Personas Físicas IRPF 2019:
<ul style="list-style-type: none">○ Kotsulten arreta○ Izapideei buruzko informazioa○ Aldez aurreko hitzordua ematea○ Errentaren gakoak igortzea○ Proposamenak baieztatzea, aldaketak eta baliogabetzeak	<ul style="list-style-type: none">○ Atención de consultas○ Información sobre trámites○ Dar cita previa○ Emisión de claves de renta○ Confirmación, modificaciones y anulaciones de propuestas
Inkosten sistema automatikoa.	Sistema automático de encuestas.
Ezagutza kudeatzeko erantzundako kontsulten eskariaren analitika	Análitica de la demanda de las diferentes consultas atendidas para la gestión del conocimiento.
Herritarren arreta ez-presentzialerako kanal anitzeko azpiegiturak diseinatu eta garatzea.	Diseño y Desarrollo de Infraestructuras multicanal para la atención no presencial a la ciudadanía.
<ul style="list-style-type: none">▪ Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetzeko beharrezkoa den azpiegitura konfiguratzeko (lineen neurriak zehaztea, deien trazadura, menuen diseinua etab.).▪ Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisisa, baita telefono-agenteeek egiten duten VAS diseinua eta euskarria ere, telefonozko arretako zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatzea ahalbidetzen dutenak.	<ul style="list-style-type: none">▪ 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.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema, hala nahi den kasuetarako.
- Beharrezkoak diren estatistikak konfiguratu eta igortzea, baita txostenak burutzea ere, telefono-arretaren emaitzak jasotzeko, bai lehenengo mailakoak (Zugaztel), bai bigarren mailakoak (sailak).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrenen herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

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.

Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa Sustatzeko Saila

Herritarrentzako kanal anitzeko arreta ez-presentziala.

Bizkaibusen Herritarrei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuaren arreta Zugaztelek eskaintzen du honako kanal hauek erabiliz: telefonia, telematikoa, sare sozialak.

Zerbitzuaren arretan honako atal hauek sartzen dira:

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

- 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).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

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: @BizkaiaHacienda en Twitter y Facebook.

Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible

Atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

El servicio de Atención a la Ciudadanía de Bizkaibus se ofrece desde Zugaztel a través de los canales telefónico, telemático y Redes Sociales.

La atención del servicio incluye los siguientes apartados:

- Atención de solicitudes de información sobre las líneas, tarifas, etc. de Bizkaibus y sobre los procedimientos.



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- 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.
- 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.

Herritarren arreta ez-presentzialerako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztekek honako lan hauek burutu behar ditu:

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.).
- 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).
- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Bai lehenengo mailan bai bigarrenean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

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.

Interbiak S.A., M.P. eta Lantik S.A., M.P.

Herritarren arreta ez-presentzialerako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisisa, 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).

- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

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.

Interbiak S.A. M.P. y Lantik S.A. M.P.

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

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

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).



Zugaztel, A.B.M.P.

Zugaztel, S.A.M.P.

- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

Bizkaiko Tutoretza Erakundea

Herritarren arreta ez-presentzialerako azpiegiturak diseinatu eta garatzea.

Zerbitzu hori egiteko Zugaztelek honako lan hauek burutu behar ditu:

- Telefonozko arretan ezarritako helburuak bete ahal izateko behar den azpiegitura konfiguratzea (lineen neurriak zehaztea, deien trazadurak, menuen diseinua etab.).
- Ahotsezko erantzun automatikoa: erantzun automatikoko aukeren analisisa, baita telefono-agenteez 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).
- Bai lehenengo mailan bai bigarrean herritarrentzako arretari buruzko informazio kuantitatibo osoa linean ematea ahalbidetzen duen plataforma konfiguratu eta mantentzea, hala agenteak emandako arretarako nola automatikoki emandako arretarako.

- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.

Instituto Tutelar de Bizkaia

Diseño y Desarrollo de Infraestructuras para la atención no presencial a la ciudadanía.

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

- Configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos en la atención telefónica (dimensionamiento de líneas, trazados de las llamadas, diseño de menús, etc.).
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Configuración y emisión de las estadísticas necesarias y elaboración de los informes correspondientes que recojan los resultados de la atención telefónica tanto en primer nivel (Zugaztel) como en segundo nivel (Departamentos).
- Configuración y mantenimiento de la plataforma que permite dar on line toda la información cuantitativa de la atención a la ciudadanía tanto en primer como segundo nivel, así como tanto atención prestada por agente como prestada de forma automática.



Zugaztel, A.B.M.P.
Zugaztel, S.A.M.P.

**III. ZUGAZTEL M.P., S.A. A.B.ren kapital-
aurrekontua.**

2020. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 300.000 eurokoak dira, eta 2020ko kapitaleko dirulaguntzen bidez finantzatzeko dira.

Inbertsioen xedea honako hau da, motaren arabera:

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

Las inversiones en inmovilizado para 2020 ascienden a 300.000€ que serán financiados mediante subvenciones de capital de 2020.

El destino de las inversiones por naturaleza es el siguiente:

INGURUNEA / ENTORNO	Zenbatekoa / Importe €
EKIPAMENDUA ETA LIZENTZIAK / EQUIPAMIENTO Y LICENCIAMIENTO	30.000
HERRITARREN ARRETARAKO TRESNA KORPORATIBOAK / HERRAMIENTAS CORPORATIVAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	220.000
HERRITARREN ARRETARAKO AZPIEGITURA-SOLUZIOAK / SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	50.000
INBERTSIOAK, GUZTIRA / TOTAL INVERSIONES	300.000

Ez da aurreikusten sozietatearen kapitala handituko denik 2020. urtean.

No se prevé ningún incremento del capital social en 2020