
MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, A.B.
Zugaztel, S.A.**I. ZUGAZTEL, S.A. sozietatearen xedea eta haren jardueraren edukia**

Bizkaiko Foru Aldundiak 2009. urtean sortu zuen Zugaztel, S. A. izeneko sozietate anonimo publikoa. Aldundiaren barruan garatzen duen jardueraren bidez, sozietate honek giza baliabide espezializatuak eskaintzen ditu datuen trataera masiboan eta herritarrekiko arreta-prozesuak hobetzen ditu, arreta hori zuzenekoa ez den kasuetan.

Zugaztelek Bizkaiko Foru Aldundiari ematen dizkio bere zerbitzuak erreferentziakoa den lankidetzari hitzarmen marko baten arabera. Erreferentziako marko hori urtero eguneratzen da; honako hauek dira.

I. Grabaketa-zerbitzuak ematen ditu

II. Agiriak digitalizatzeko jarduerak garatzen ditu

III. Contact Center jarduerak garatzen ditu

IV. Zugaztelen jarduerarekin lotutako beste zerbitzu batzuk eskaintzen ditu

Zugaztel, S.A. sozietatearen jardura eremuaren barruan bere zerbitzu eta produktuak behar dituzten Foru Administrazioa eta Toki Administrazioa sartzen dira.

Zugaztel, S.A., sozietate publikoa den aldetik, Ahaldun Nagusiaren Sailari atxikita dago. Horren titularrak Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sailletako ordezkariak osatuta dagoen Administrazio Kontseiluko burua da.

2011. urtean zehar Zugaztelek kalitate kudeatzeko Sistema ezarri zuen eta ISO 9001:2008 araupean, eta 2012ko abendura begira, ikuskapen egokiak gainditu ondoren, ISO 27000 Araua eskuratu nahi

I. Objeto de la Sociedad y contenido de la actividad de ZUGAZTEL, S.A.

Zugaztel, S.A. fue creada en el año 2009 por la Diputación Foral de Bizkaia bajo la forma de sociedad anónima pública, desarrollando una actividad interna de la Diputación con el fin de dotarle de recursos humanos especializados en tratamiento masivo de datos y la mejora en los procesos de atención no presencial a la ciudadanía.

Zugaztel presta sus servicios a la Diputación Foral de Bizkaia a través de la articulación de un Convenio de Colaboración Marco de referencia, actualizándose anualmente, y son los siguientes.

I. La prestación de servicios de grabación.

II. El desarrollo de actividades de digitalización de documentos.

III. El desarrollo de actividades de contact center.

IV. Otros Servicios relacionados con la actividad de Zugaztel.

El ámbito de la actividad de Zugaztel, S.A. abarca la Administración Foral y la Administración Local que requieren sus servicios y productos.

Zugaztel, S.A., como sociedad pública, se encuentra adscrita al Departamento de Presidencia, cuyo titular es el Presidente del Consejo de Administración compuesto por representantes de cada uno de los Departamentos Forales existentes en el organigrama de la Diputación Foral de Bizkaia.

Durante el año 2011 Zugaztel implantó el Sistema de Gestión de Calidad que bajo la Norma ISO 9001 : 2008 y el mes de diciembre de 2012 está marcado como objetivo la obtención, una vez superadas las

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

du, informazioaren segurtasuna kudeatzeko esparru gisa

2013. urtean, eta plataforma teknologikoa eguneratzeko estrategiarekin jarraituz, herritarrei arreta emateko plataformaren garapen-prozesua hasi nahi da. CRM sisteman oinarritutako plataforma horren helburua teknologia berriak aplikatzea da, Bizkaiko Foru Aldundiak herritarrei eskaintzen dien zerbitzua hobetzeko asmoz. Horrenbestez, honako helburuak bete nahi dira:

- Herritarrekin elkarrizketa bakarra garatzea: Sarrera-puntu bakarra bide askotarako - Leihatila bakarra.
- Herritarrek eskatzen duten zerbitzuaren araberako prestakuntza eta informazio egokia daukaten langileak jartzea herritarren esku.
- BFAko sailen artean kudeaketa integratua egitea prozedurak optimizatzeko, herritar bakoitzeko kudeaketa oinarritzat hartuta.
- Bezeroa ezagutzea eta zerbitzuak emateko baldintzak hobetzea.
- Zugaztelek herritarrei arreta emateko daukan BFAko zerbitzuaren beharrianak hobetu eta betetzeko informazioa edukitzea, dela azterketarako informazioa, dela zerikusia daukan informazioa.

➤ **Gizarte Ekintzako Foru Saila.**

Contact Center-a

2012. urtean zehar beharrezko azpiegitura jarri da martxan, telefono-zenbaki bakarra eduki ahal izateko eta Bizkaiko herritarren kontsultak bideratzeko, sailaren programa eta eskumenei dagokienez. Hori horrela, telefono bidezko arretarako bigarren mailan hainbat tresna jarri dira, jasotako kontsultak ebatzi ahal izateko.

auditorías correspondientes, la a Norma ISO 27000 como marco de gestión de seguridad de la información.

Durante el año 2013 y siguiendo con la estrategia de actualización de la plataforma tecnológica, está previsto iniciar la puesta en marcha de la plataforma de atención a la ciudadanía basada en un sistema CRM cuyo objetivo es aplicar las nuevas tecnologías con el fin de mejorar el servicio de la Diputación Foral de Bizkaia ofrece a la ciudadanía y los objetivos derivados son:

- Desarrollar una interlocución única con el ciudadano/a: Único punto de entrada para múltiples canales - Ventanilla única.
- Poner a disposición del ciudadano/a personal con una formación y acceso a la información adecuados al servicio que el ciudadano demanda.
- Realizar una gestión integrada entre departamentos de DFB para optimizar los procedimientos tomando como base la gestión por ciudadano/a.
- Conocimiento del cliente y mejora de condiciones para prestación de los servicios.
- Disponer de información relacional y de análisis que permita mejorar y dar respuesta a las necesidades del servicio de atención prestado para la DFB desde Zugaztel a la ciudadanía.

➤ **Departamento Foral de Acción Social:**

Contact center

A lo largo del año 2012 se ha puesto en marcha la infraestructura necesaria para disponer de un único número de teléfono y canalizar las consultas de la ciudadanía de Bizkaia en relación con los programas y competencias del departamento, incorporando al segundo nivel de atención telefónica herramientas que facilitan la solución de las consultas recibidas.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Zerbitzu horren bitartez honako gaiak bideratzen dira:

- Desgaitasunaren Baloraziorako tramitazioaren ondoriozko telefono-kontsulten arreta.
- Mendekotasun legeari buruzko espedienteen tramitazioarekin erlazionatutako arreta telefonikoaren kontsultak.
- Desgaitasundunen Zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Menpeko Adineko Pertsonen Zentroekin lotutako kontsulten arreta.
- Familia ugariari buruzko kontsulten arreta.
- Emakumearen Zerbitzuko kontsulten arreta.
- Haurren Zerbitzuko deiak bideratzea.
- Familia-inguruko zainketen prestazioari eta laguntza pertsonalaren prestazioari buruzko kontsulten arreta.
- Gizarte Ekintza Saileko diru-laguntza eta prestazioekin (Gizatek, DP, Estimulazio goiztiarra, zerbitzuarekin lotutako prestazioa) lotutakol kontsulten arreta.
- Adineko bidaia-kanpainaren arreta telefonikoa.
- Doako pentsioaren berrikuspenerako kanpainaren eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legearen gaineko arreta telefonikoa, 2012eko lehenengo lauhilekoan.
- Gizarte Ekintza Sailak zuzenean nahiz zeharka kudeatzen dituen egoitza eta zentroetako erabiltzaileen erreklamazioen harrera eta tramitazioa.
- Gizarteratzeko prestazioak jasotzen dituztenen espedientei buruzko telefono-kontsulten arreta.

Las materias canalizadas a través de este servicio 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 los Centros de Discapacidad.
- Atención a las consultas relacionadas con los Centros de Personas mayores dependientes.
- Atención a las consultas sobre Familias numerosas.
- Atención a las consultas del Servicio de Mujer.
- Derivación de llamadas al servicio de Infancia.
- Atención a consultas sobre la Prestación de cuidados en el entorno familiar y la Prestación de asistencia personal.
- Atención a consultas relacionadas con subvenciones y prestaciones del Departamento de acción social (Gizatek, PNC, Estimulación temprana, Prestación vinculada al servicio).
- Atención telefónica de la campaña de viajes Adineko.
- Atención telefónica de la campaña de revisión de la pensión no Contributiva y LISMI durante el primer cuatrimestre del año 2012.
- Recepción y tramitación de las reclamaciones de los usuarios de Residencias y centros gestionados de forma directa o indirecta por el Departamento de Acción Social.
- Atención de consultas telefónicas de los expedientes de perceptores de las prestaciones

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Gizarteratze zerbitzuaren aurrez aurreko arretaren kanalizazioa telefono bidezko aldez aurretiko hizorduak erraztuz.
- Aurreko paragrafoan deskribatu diren zerbitzuekin lotuta ez dauden baina Sailaren eskumenekoak diren deien bideratzea (pertsona nagusiak, diru-laguntzak, etab.).

Datorren urterako, handitu egingo da Zugaztelek Sailari ematen dion zerbitzua, zuzenekoa ez den arreta. Horretarako, zerbitzua ematen duten pertsonen ezagutzak hedatu egingo dira.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2013. urtean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzu desberdinekin lotutako agiriak eta espedienteak grabatu, eskaneatu eta kargatuko ditu Zugaztelek, dagozkien datu-basean.

2013. urterako balioespena honakoa da:

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak
 - Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin lotutako espedienteak:
 - Eskaerak eta balorazioa
 - Balorazio-proposamena
 - Arreta emateko banako plana
- Adineko bidaia-programarekin lotuta jasotako eskaerak.

de Inclusión social.

- Canalización de la atención presencial del Servicio de Inclusión social 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).

Para el próximo año se ampliará la cobertura del nivel de atención no presencial prestada por Zugaztel al Departamento a través de la ampliación de los conocimientos de las personas que prestan el servicio.

Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Zugaztel procederá durante el año 2013 a la grabación, escaneo 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 2013 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
 - Plan Individual de Atención
- Solicitudes recibidas relacionadas con el programa de Viajes Adineko.



2013

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Doako pentsioen espedienteak eta Minusbaliotasundunak Gizarteratzeari buruzko Legea.
- Minusbalioen balorazioa.
- Haurtzaroari buruzko espedienteak.
- Zaindariantzakot prestazio espedienteak

Kulturako Foru Saila

Contact center-a

Telefono bidezko Laguntza espezializatua eta oinarrizkoa, Udalekuak eta Uda Gaztea programak (Gazteria Zerbitzuarenak) martxan jartzean sortua.

Ogasun eta Finantzen Foru Saila

Zugaztelek 2013.urtean zehar Ogasun eta Finantza sailari erabiliko duen errekurtsoak, 2013. urtean aprobaturako aurrekontuen jaitsierarekin ajustatu izan beharko da.

Agiriak grabatu eta digitalizatzeko zerbitzua.

2013. urtean, Ogasun eta Finantza Sailak kudeaketarako eskatzen dituen zerga-agiriak grabatu, alta eta digitalizatuko ditu Zugaztelek.

2013. urtean honako zerga-agiriak grabatu eta digitalizatuko direla aurreikusten da:

- Zuzeneko Zergak:
 - Patrimonia
 - PFEZ a
 - Sozietateak

- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.
- Expedientes de Infancia.
- Expedientes de prestaciones para cuidadores

Departamento Foral de Cultura

Contact center

Asistencia Telefónica derivada de la puesta en marcha de los programas Udalekuak y Uda Gaztea del Servicio de Juventud.

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas

Los recursos que Zugaztel dedicará a lo largo del año 2013 al departamento de Hacienda y Finanzas deberán ajustarse a la disminución de disponibilidades presupuestarias aprobadas para el año 2013

Servicio de Grabación y digitalización de documentos.

Zugaztel procederá durante el año 2013 a la grabación, digitalización y alta de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.

Los documentos fiscales previstos para su grabación y digitalización durante el año 2013 son los siguientes:

- Impuestos Directos:
 - Patrimonio
 - IRPF
 - Sociedades

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta Dohaintzak
- Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Aseguru-primak
 - Hidrokarburo jakin batzuen salmenta txikizkaria
 - Jokoa
 - Garraio bide batzuen gaineko Zerga Berezia
- Tokiko zergak:
 - Zentsu-betebeharrak
 - Jarduera ekonomikoak
 - Eragiketak hirugarrenekin, dokumentu informatiboak
 - GABE eta PP Bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.
- Sailarekiko lankidetzak, informazio-sistemetan hala eskatzen duten errenta-agiri grabatu eta eskaneatuak kargatzeko ezarritako helburuak betetzea ahalbidetzen duen beharrezko azpiegitura prestatzeko, epe barruan eta bidezko kalitatearekin.
- Sarrera-agiriak ZILZ eta Ogasunaren erregistroetan.
- 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
- Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Ordainketa-atzerapenak.
- Beste zerbitzu jakin batzuk.

Contact center-a

2013. urtean, 2012an zehar Ogasun eta Finantza Sailarekin koordinatuta hedatutako zerga informaziorako zerbitzuak finaktu behar dira.

Herritarrei zuzeneko ez den arreta emateko zerbitzu berrietan zerga desberdinei eta horien tramitazioari buruz egindako kontsultak sartuko dira.

- Zuzeneko Zergak:
 - PFEZa
 - Patrimonio
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak
 - Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak
- Zeharkako Zergak:
 - Ondare-eskualdaketak eta A:J:D::
 - BEZa
 - Zerga bereziak
 - Hidrokarburu jakin batzuen salmenta txikizkaria
 - Jokoa
 - Beste zerga batzuk
- Tokiko zergak:
 - OHZ

- Aplazamientos de pago.
- Otros servicios puntuales.

Contact center

Durante el año 2013 se debe consolidar la ampliación de servicios de información tributaria realizada durante el año 2012 en coordinación con el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Los nuevos servicios de atención a la ciudadanía no presencial a incluirán las consultas realizadas a en relación a los diferentes impuestos y su tramitación.

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

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Jarduera ekonomikoak
- Tokiko beste zerga batzuk
- Zerga-betebeharrak betetzeko egin beharreko tramitazioari buruzko informazio orokorra.
- Bulego Birtualaren bidezko tramitaziotik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:
 - Zergen aurkezpena eta kontsulta
 - Ziurtagirien eskaera
 - Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunean
 - Zerga-zorren ordainketa eta atzerapena
- Ziurtagirien bidalketa zergadunei, telefono bidez jasotako eskaera egin ondoren.
- Herritarrekiko arreta LAGUNTZAILE aplikazioaren postontziaren bidez jasotako zerga kontsultei dagokionez.
- Errentaren kanpainaren arreta, Sailak zehaztu dituen bide ez presentzialen bidez.
 - Sailarekiko lankidetzeta, telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura prestatzeko (lineen dimentsioa, deien trazadura, menuen diseinua, etab.).
 - Ahots bidez erantzun automatikoa: erantzun automatikorako aukeren azterketa, eta agente telefonikoek egiten duten eta telefono bidezko arretaren zerbitzu automatikorako kalitatea bermatzea ahalbidetzen duen WTIren diseinua eta euskarria.
 - Telefono bidezko kontsultak grabatzeko sistema martxan jarriko da, hala nahi den
- 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 de la campaña de la Renta a través de los diferentes canales no presenciales que el departamento ha definido.
 - 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



2013

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

kasuetarako.

- Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
- Lortutako zerbitzu-mailen jarraipena, jasotako deien tipologiaren azterketa eta beharrezko estatistikaren bidalketa.
- Rentanet-eko proposamenak aldatzeko eskaeren sarrera eta tramitazioa, FAX eta korreo elektronikoaren bidez.
- Errenta gakoaren igorpena Ogasun eta Finantza Sailak ezarritako prozedurak jarraituz eskatzen duten herritarrei.

requieran.

- Dimensionamiento y formación de los agentes telefónicos necesarios para la atención de la campaña.
- Seguimiento de los niveles de servicio alcanzados, análisis de la tipología de las llamadas recibidas y emisión de las estadísticas necesarias.
- Recepción y tramitación a través de FAX y correo electrónico de las solicitudes de modificación de las propuestas de Rentanet.
- Emisión de clave de renta a los ciudadanos que lo solicitan siguiendo los procedimientos establecidos por el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Herri lan eta Garraioen Saila

Contact center-a

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

2013. urtean Bezeroaren Arretarako Zerbitzua sartuko da Solidus plataforma teknologikoan.

Zerbitzu honetan, Bizkaibusen eguneroko jardueraren gainean herritarrek egiten dituzten kontsultei erantzuna ematen zaie.

Lehendakaritza Saila

Contact Center

2013. urtean zehar telefono-gune laguntza zerbitzuak sartuko dira herritarren arretarako Solidus plataforman, eta, horrela, zerbitzuaren arreta eta eraginkortasuna hobetu ahal izango du.

Ekonomi Sustapeneko Foru Saila

Departamento Foral de Obras públicas y Transportes:

Contact center

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

Integración durante el año 2013 del servicio del SAC en la plataforma tecnológica Solidus.

Este servicio consiste en atender las consultas que los ciudadanos realizan acerca de la actividad diaria ofrecida por Bizkaibus.

Departamento de Presidencia

Contact center

A lo largo del año 2013 se va a integrar los servicios de centralita y laguntza en la plataforma Solidus para la atención a la ciudadanía, consiguiendo con ello mejoras de atención al servicio y de eficiencia.

Departamento Foral de Promoción Económica

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Call center-a

2012/2013 urtean, Solidus izeneko telefono-azpiegitura ezarri nahi zaie saileko zerbitzuei, eta, era berean, Sailera egiten diren kontsultei telefono bidezko arreta emateko telefono-zenbaki bakarra jarri nahi da.

2012. urtean, dauden dekretu eta programa desberdinekin lotutako eskaeren tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna eman zaie.

- Enpresa Berriak Sustatzeko Planerako Dekretua(enpresa-proiektu berritzaileen garapena, enpresa berritzaile berriak, Bizkaia sortzailea):
 - Enpresa txiki eta ertainak eta autonomoak bultzatzeko planaren dekretua.
 - Berrikuntzarako laguntza (berrikuntza sustatzeko plana, ikerketa-proiektuak bikaintasun-zentroetan, industria babesteko laguntza-programa.)
 - Inbertsiorako laguntza. (Afipyme, LALF)
 - Nazioartekotzeko laguntza.a
- Artisautza sustatzeko programa
- Gazte Enplegurako Planaren dekretua
 - Enplegua sustatzeko arloa (praktiketako kontratua, autoenpleguaren sustapena, gazten ekintzaileentzako babesa
 -)Talentua trebatu eta sustatzeko arloa (hobekuntza profesionala)

2013. urtean zehar, Sailak bere helburuetan ezartzen dituen dekretu eta programen tramitazio elektronikotik eratorritako kontsulta telefonikoei erantzuna emango zaie eta Solidus plataforma hala eskatzen duten zerbitzuetan ezarriko da.

Contact center

A lo largo del año 2012/2013 está previsto la implantación de la infraestructura de atelefónica Solidus a los servicios del departamento y la unificación de un único número de para la atención telefónica para la atención de las consultas dirigidas al Departamento.

Durante el año 2012 se han atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y Programas existentes.

- Decreto para el Plan de Promoción Nuevas empresas (Desarrollo de proyectos empresariales innovadores, Nuevas empresas innovadoras, Bizkaia creativa)
 - Decreto del Plan de relanzamiento de Pymes y autónomos.
 - Apoyo a la innovación (Plan de promoción a la innovación, Proyectos de Investigación en centros de excelencia, Programa de ayudas para la protección industrial).
 - Apoyo a la inversión (Afipyme, AFA.)
 - Apoyo a la internacionalización.
- Programa de promoción de la artesanía
- Decreto del Plan de Empleo juvenil
 - Area promoción del empleo (Contrato en prácticas, Fomento del autoempleo, apoyo a personas jóvenes emprendedoras)
 - Area de formación y promoción del talento (Perfeccionamiento profesional)

A lo largo del año 2013 se atenderán las consultas telefónicas que se deriven de la tramitación electrónica de aquellos Decretos y Programas que el departamento establezca en sus objetivos.



2013

Txostena
Memoria

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

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

2013. urterako ibilgetuan eginiko inbertsioak 115.000 € dira, eta horietatik 95.000 € finantzatuko dira kapitaleko diru-laguntzen bidez eta hiritarrekiko arreta infrastrukturaren aktualizazioari dagokio.

Inbertsioen xedea honako da.

INGURUNEA	Zenbatekoa €
BFA HARRITARREI HARRETA EMATEKO AZPIEGITURAK (CRM)	95.000
ALTZARIAK ETA INSTALAZIOAK	20.000
TOTAL INVERSIONES	115.000

Ez da aurreikusten Zugaztel S.A. sozietatearen kapitala handituko denik 2013. urtean.

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

Las inversiones en inmovilizado para 2013 ascienden a 115.000€, de los cuales 95.000 € serán financiados mediante subvenciones de capital.y corresponden a la actualización de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.

El destino de las inversiones por naturaliza es el siguiente:

ENTORNO	IMPORTE €
INFRAESTRUCTURAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (CRM)	95.000
MOBILIARIO E INSTALACIONES	20.000
TOTAL INVERSIONES	115.000

No se prevé ningún incremento del capital social de Zugaztel, S.A. en 2013.