

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

1- Negozioen bilakaera eta sozietatearen egoera

Zugaztel M.P., S.A. 2009ko urriaren 1ean eratu zen. Sozietatearen xedea da agirien alta, grabaketa eta digitalizazioa eta eduki digitalen sorkuntza, herritarrei eskainitako presentziazkoa ez den kanal anitzeko arreta, herritarrei arreta emateko azpiegituren diseinu, garapen eta inplementazio-lanak, marketin digitala, multimedia-edukiak, sustapen-marketina, inkestak eta azterketa soziologikoak egitea, aholkularitza- eta prestakuntza-zerbitzuak eta aurreko zerbitzuekin zerikusia duten bestelako jarduerak gauzatzea ere. Zugaztel M.P., S.A. enpresak aipatutako zerbitzuak eta lanak Bizkaiko Foru Aldundiari, foru-sektore publikoari, eta, hala denean, Bizkaiko udalei nahiz gainerako erakunde publikoei eskaintzen dizkie.

Zugaztelek eta Bizkaiko Foru Aldundiak esparru-akordio baten eta lankidetzaren hitzarmen baten bitartez erabaki zuten Bizkaiko Foru Aldundiak eskatutako zerbitzuak arautzea, baita zerbitzuak emateko baldintzak, horien finantzaketa, dagokion gastua aplikatzea aurreikusita dagoen aurrekontu-kredituak, jarraipen sistema eta kudeaketa sistema ere.

Zugaztel, Bizkaiko Foru Aldundiaren foru sozietate publikoa eta bitarteko propioa den aldetik, Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanetarako Sailari atxikita dago. Sail horren titularra Administrazio Kontseiluko burua da. Kontseilu horretan Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sail guztietako ordezkariak daude.

2022eko Memoriaren helburua enpresa zehatzago aztertzea izaki, agiri honek Sozietatearen egoeraren eta bilakaeraren alderdirik garrantzitsuenak nabarmendu bakarrik egingo ditu.

1- Evolución de los negocios y situación de la sociedad

Zugaztel M.P., S.A. fue constituida el 1 de Octubre de 2009. Su objeto social es el alta, grabación y digitalización de documentos y generación de contenidos digitales, atención multicanal no presencial a la ciudadanía, diseño, desarrollo e implementación de infraestructuras para la atención a la ciudadanía, marketing digital, contenidos multimedia, marketing promocional, realización de encuestas y estudios sociológicos, servicios de asesoramiento y formación y cualesquiera otras actividades relacionadas con los anteriores servicios. Zugaztel M.P., S.A. presta los servicios y trabajos citados a la Diputación Foral de Bizkaia, y al sector público foral en su conjunto, así como en su caso, a los ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público

Zugaztel con la Diputación Foral de Bizkaia y con el resto de entidades forales formaliza Encargos anuales mediante los cuales se regulan los servicios demandados así como las condiciones de prestación de los servicios, su financiación, los créditos presupuestarios donde se prevé aplicar el gasto correspondiente y el sistema de seguimiento y gestión.

Zugaztel como sociedad pública foral y medio propio de la Diputación Foral de Bizkaia, se encuentra adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales cuyo titular es la Presidenta del Consejo de Administración compuesto por representantes de cada uno de los Departamentos Forales existentes en el organigrama de la Diputación Foral de Bizkaia.

Siendo objeto de la Memoria de 2022 el análisis más detallado de la empresa, el presente documento se limitará a destacar los aspectos más importantes de la situación y evolución de la Sociedad.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Sortu zenetik, Zugaztelek bere enkargua betetzeko lan egin du, jardueran hazi da eta kudeaketa aurreratuaren ereduari erreferentzia egin nahi dion erakunde bat artikulatu du, bere jardueraren emaitza onak eta bezeroekiko harremanak emanez. Baina horrez gain, bere ibilbidearen azterketan ikusten dena da erakundeak eboluzionatu egin duela eta, batez ere, ezagutza garrantzitsua ikasi eta metatu duela informazio-sistematan datuak sartu eta modu masiboan kudeatzeari dagokionez. Ezagutza hori input gisa erabil daiteke datuen tratamendu masiboarekin zerikusia duten teknologiako proiektu korporatiboetarako, bai eta herritarrek foru-politikei buruz dituzten kezka eta eskaerentarako ere, informazio-programen eta orientazio-proiektuen eguneroko elkarreraginaren ondorioz.

Kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoan, EUSKALITen erakunde laguntzailea gara. 2014tik BIKAIN Ebaluatzaileen Klubeko kideak gara (gure txostena kasu praktiko gisa erabili da ebaluazio-prozesuetan), eta 2020an beste urrats bat eman genuen eta Kudeaketa Aurretuko Klubeko kide gara.

Zugaztelek Kudeaketa Sistema Integratuari eutsi eta Prozesukako Kudeaketan sartu du, definitu du, hark ematen dituen zerbitzuen informazioaren kalitatea eta segurtasuna ziurtatzeko. Sistema hau bai barne bai kanpo auditoriei lotuta dago tarte planifikatutetan, eta bederatzi urte pasatu eta gero, sistema heldu eta eraginkorra sortu du UNE-EN ISO 9001 eta ISO/IEC 27001 arauekin bat.

2022eko uztailan AENORrek ziurtapenei egindako auditoriak gainditu genituen, UNE-EN ISO 9001:2008 eta UNE-ISO/IEC 27001:2014 arauekin bat, Kalitatearen Kudeaketa eta Informazioaren Segurtasunaren Kudeaketa, hurrenez hurren.

Desde su nacimiento, Zugaztel ha trabajado por el cumplimiento de su encargo, ha crecido en actividad y ha articulado una organización que pretende referenciarse al modelo de gestión avanzada arrojando resultados satisfactorios de su actividad y relación con sus clientes. Pero además de esto, lo que se aprecia del análisis de su trayectoria es que la organización ha evolucionado y sobre todo, ha aprendido y acumulado conocimiento relevante en relación a la entrada y gestión masiva de datos en los sistemas de información que puede servir de input para proyectos corporativos de tecnología que tengan que ver con tratamiento masivo de datos, así como de las inquietudes y demandas ciudadanas en relación a las políticas forales, como consecuencia de la interacción diaria con la ciudadanía en la provisión de información y orientación en relación a los programas y proyectos forales.

En su compromiso con la Gestión Avanzada somos entidad colaboradora de Euskalit. Desde 2014 somos miembros del Club de Evaluadoras y Evaluadores BIKAIN (nuestro informe ha sido utilizado como caso práctico en procesos de evaluación) y desde 2020 también en el Club de Gestión Avanzada.

Con el objetivo de asegurar la calidad y seguridad de la información de los servicios prestados, Zugaztel mantiene e integra su Sistema Integrado de Gestión en la Gestión por Procesos, sometiéndose tanto a auditorías internas como externas a intervalos planificados. Tras diez años de evolución, se trata de un sistema maduro y eficaz conforme a las Normas UNE-EN ISO 9001 e ISO/IEC 27001.

En julio de 2022 superamos las auditorías de seguimiento de AENOR para las certificaciones, conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-ISO/IEC 27001:2014 de Gestión de la Calidad y de Gestión de la Seguridad de la Información, respectivamente.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Ziurtagirien irismenak Zugaztelek eskainitako zerbitzu operatibo guztiak hartzen ditu. Hona hemen, laburbilduta:

1. Herritarrei arreta emateko azpiegiturak diseinatu eta garatu.
2. Dokumentuen alta, grabazio eta digitalizazio zerbitzua.
3. Herritarrei arreta ez-presentziala emateko zerbitzua.
4. Marketin digitaleko zerbitzua: social media eta eduki digitalak koordinatu, planifikatu, argitaratu, monitorizatu eta horien jarraipena egin.

Zugaztelek Bizkaiko herritarrei arreta ez-presentziala eskaintzea hobetzeko hainbat proiektutan dago murgilduta, herritarrei arreta emateko plataforma teknologikoaren bitartez.

Era berean, eta telefono bidezko arreta ez-presentzialaren hobekuntza horren barruan, Zugaztelek sare sozialen kanalaren bidez proiektuak abiarazi ditu, sare sozialak kudeatzeko eta horien analitika lortzeko tresnak erabiliz..

Zugaztelek 2022. urtean zehar landu duen zerbitzu-katalogoa hauxe izan da:

- I. Dokumentuei alta emateko eta datuen grabazio masiboak egiteko zerbitzuak ematea.
- II. Dokumentuak digitalizatzeko jarduerak egitea.
- III. Herritarrentzako arreta ez-presentziala.
- IV. Herritarrentzako arretarekin zerikusia duten azpiegituren diseinua eta jarraipena.

El alcance de los certificados comprende el total de los servicios operativos ofrecidos por Zugaztel que se resumen a continuación:

1. Diseño y desarrollo de infraestructuras para la atención a la ciudadanía.
2. Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos.
3. Servicio de atención no presencial a la ciudadanía.
4. Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales.

La entidad está inmersa en diferentes proyectos para la mejora de la atención no presencial a la ciudadanía de Bizkaia, a través del continuo desarrollo de la plataforma tecnológica para la atención a la ciudadanía.

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

El catálogo de servicios de Zugaztel sobre los que ha desarrollado su actividad durante el año 2022, son los siguientes:

- I. La prestación de servicios de alta informática de documentos y grabación masiva de datos.
- II. El desarrollo de actividades de digitalización de documentos.
- III. La atención no presencial a la ciudadanía
- IV. Diseño y desarrollo de las infraestructuras para la atención a la ciudadanía.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

V. Marketin Digitala: social media eta eduki digitalak.

Dokumentuen Alta informatikorako Zerbitzuan 30.304 agiri fiskal kudeatu dira.

2022ean emandako datu-grabazioko Zerbitzuan, guztira 77.960 dokumentu grabatu dira, agiri fiskalak eta Gizarte Ekintzako espedienteak, hain zuzen.

Dokumentuak digitalizatzeko Zerbitzuan 2022. urtean guztira 1.940.798 irudi tratatu dira:

- 1.431.861 Ogasun eta Finantza Sailari dagozkionak
- 243.892 Euskara eta Kultura Sailari dagozkionak
- 265.045 Azpiegitura eta Lurralde Garapen Sailari dagozkionak
- Dokumentuen Alta informatikorako Zerbitzuan 30.304 agiri fiskal kudeatu dira.

Herritarrei arreta emateko Zerbitzuan Zugaztelek guztira 1.164.627 kontsulta jaso ditu bide ez-presentzialatik (telefonoz), eta 10.656 beste kanal batzuetatik.

Kanalen integrazioarekin jarraituz, nabarmentzekoa da ireki egin dugula Sare Sozialetan arreta emateko kanala. Bertan 6.156 publikazio eta 94.631 interkazio izan ditugu herritarrekin.

2022. urtean foru sailetarako eta gainerako foru sektore publikorako egin diren jarduera nagusiak hauexek izan dira:

V. Marketing Digital: social media y contenidos digitales.

En el Servicio de Alta informática de documentación se han gestionado 30.304 documentos fiscales.

El Servicio de Grabación de datos prestado durante el año 2022 ha supuesto la grabación de 77.960 entre documentos fiscales y expedientes de Acción Social.

En el Servicio de Digitalización de documentos, durante el año 2022 se han tratado un total de 1.940.798 imágenes:

- 1.431.861 correspondientes al Dpto. de Hacienda y Finanzas
- 243.892 al Dpto. de Euskera y Cultura
- 265.045 al Dpto. de Infraestructuras y Desarrollo Territorial
- En el Servicio de Alta informática de documentación se han gestionado 30.304 documentos fiscales.

Desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zugaztel ha gestionado un total de 1.207.075 consultas recibidas o emitidas a través del canal telefónico, y 5.584 por otros canales.

Siguiendo con la incorporación de la integración de canales, cabe destacar la apertura del canal de atención en Redes Sociales donde hemos realizado 4.640 publicaciones y mantenido 49.900 interacciones con la ciudadanía.

Las principales actividades realizadas durante el año 2022 para los Departamentos Forales y el resto del sector público foral han sido las siguientes:



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

Ahaldun Nagusiari Laguntzeko Unitatea

- Herritarrei arreta ez-presentzialeko kanal anitzeko zerbitzuak

Herritarrentzako arreta ez-presentzialeko zerbitzuek barne hartzen dituzte telefono-kanalen bidez EGOITZA Elektronikoarekin egindako kontsultak.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko Zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- In Attend aplikazioa telefonogunerako
- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Ahaldun Nagusiari Laguntzeko Unitatea InAttend aplikazioa erabiltzen du Telefonogunean eta Mitel Plataforma.

- Marketin Digitaleko Zerbitzua

Zugaztelek kontu instituzional guztien argitalpenak koordinatzen ditu, BFAk ezarritako estrategia betez, eta hileroko txosten bat egiten du BFAk egindako argitalpenen eraginaren eta jarraipenaren analisiarekin.

Unidad de Apoyo al Diputado General

- Servicio de atención no presencial multicanal a la ciudadanía.

Los servicios de atención no presencial a la ciudadanía incluyen las consultas realizadas en relación con SEDE Electronica.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Aplicación In Attend para centralita
- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, la Unidad de Apoyo al Diputado General utiliza la aplicación InAttend para Centralita y la Plataforma Mitel.

- Servicio de Marketing Digital

Zugaztel coordina las publicaciones de todas las cuentas institucionales en cumplimiento de la estrategia marcada por la DFB y elabora mensualmente un informe con el análisis del impacto y seguimiento de las publicaciones realizadas por la DFB.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Zugaztelek Bizkaiko gazteriarri buruzko informazio-gaiak argitaratzen ditu @BizkaiaGaztea kontuan eta webgunean, eta BFAk egindako argitalpenen eraginaren eta jarraipenaren analisiari buruzko txosten bat egiten du hilero.

Azkenik, partaidetzako newsletterren bidalketak egiten jarraitu du Zugaztelek.

Gizarte Ekintzako Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Saileko programa eta zerbitzuei lotutako kontsultak erantzun dira

- Adinekoentzako zentroak
- -esgaitasuna dutenentzako zentroak
- Gizarteratze zentroak
- Familia ugariak
- Haurrak
- Ikuskapena eta kontrola
- Emakumeak eta familiak
- Gizarteratzeko prestazioak
- Aholkularitza juridikorako eta orientazio psikologikorako aurretiazko hitzorduaren zerbitzua
- Prestazio eta dirulaguntzen zerbitzua
- Desgaitasunaren balorazioa
- Mendekotasunaren balorazioa
- Erakunde Jarduerak
- Hitzorduetan, Irteerako Call-a Uribitarte, 15

Zugaztel publica en la cuenta y web @BizkaiaGaztea temas informativos relacionados con la juventud en Bizkaia y elabora mensualmente un informe con el análisis del impacto y seguimiento de las publicaciones realizadas por la DFB.

Por último, Zugaztel ha continuado realizando los envíos de la newsletter de participación y comunicación.

Departamento Foral de Acción Social

- Atención no presencial a la ciudadanía

Se han atendido consultas de la ciudadanía relacionadas con los programas y servicios del departamento:

- Centros de personas mayores
- Centros de discapacidad
- Centros de inclusión
- Familias numerosas
- Infancia
- Inspección y control
- Mujer y familia
- Prestaciones de inclusión social
- Servicio de cita previa para asesoramiento jurídico y orientación psicológica
- Servicio de prestaciones y subvenciones
- Valoración de discapacidad
- Valoración de la dependencia
- Actuaciones institucionales
- Call Saliente de recordatoria de citas Uribitarte, 15



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Mendekotasuna Balioesteko Zerbitzuaren irteerako inkesta- Informazio eta Laguntza servicio Giza Zerbitzuen Erregistroaren eguneraketan. <p>• Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua</p> <p>Zugaztelek, 2022ean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzuekin zerikusia duten espedienteak eta dokumentuak, dagozkion datu baseetan grabatu, digitalizatu eta kargatu egin ditu.</p> <p>-Egoitzetan sartzeko eskaerak:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aldi baterakoak• Iraunkorrak• Sozio-sanitarioak <p>-Mendekotasunaren Balorazioarekin zerikusia duten espedienteak:</p> <ul style="list-style-type: none">• Balorazio-eskaerak• Balorazioak berrikustea <p>-Desgaitasunaren balorazioa eta berrikuspena</p> <p>-Egoitzetan dauden pertsonen datu-basea eguneratzea.</p> <p>-Arreta Goiztiarrerako eskaerak</p> <p>• Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua</p> <p>Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko | <ul style="list-style-type: none">- Encuestas Saliente del de valoración de distintos servicios del Departamento.- Servicio saliente de información y asistencia en la actualización del Registro Foral de Servicios Sociales <p>• Servicio de Grabación y digitalización de documentos</p> <p>Zugaztel, durante el año 2022 ha realizado 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.</p> <p>-Solicitudes de Ingresos en Residencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Temporales• Permanentes• Socio sanitarias <p>-Expedientes relacionados con la Valoración de la Dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de valoración• Revisión de las valoraciones <p>-Valoración y revisión de Discapacidad</p> <p>-Actualización de la base de datos de personas ingresadas en residencias.</p> <p>-Solicitudes de Atención Temprana</p> <p>• Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras</p> <p>Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas |
|---|--|



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

<ul style="list-style-type: none">- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz	<ul style="list-style-type: none">- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
Deiak grabatzeko Nice soluzioa 944 066 000 zenbakiaren arreta zerbitzuarentzat	Solución Nice de grabación de llamadas para el número de atención 944 066 000
Hain zuzen ere, Gizarte Ekintza Sailak Mitel Plataforma erabiltzen du.	En concreto, el Departamento de Acción Social utiliza la Plataforma Mitel.
Euskarako eta Kulturako Foru Saila:	Departamento Foral de Euskera y Cultura
<ul style="list-style-type: none">• Herritarrentzako arreta ez-presentziala	<ul style="list-style-type: none">• Atención no presencial a la ciudadanía
Telefonozko arreta oinarritzakoa eta espezializatua, Udalekuak programa abian jarri izanaren ondoriozkoa. Aurten tramitazioa lehen aldiz egoitza elektronikoaren bitartez egin da.	Asistencia Telefónica Básica y Especializada derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak que este primer año la tramitación se ha llevado a cabo por la sede electrónica de DFB.
Agiriak Grabatu eta Digitalizateko Zerbitzua	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Grabación y Digitalización de documentos
2022ean Zugaztelek Foru Agiritegi Historikoko honako funts hauek digitalizatu ditu:	Durante el 2022 Zugaztel ha Digitalizado los siguientes fondos Documentales del Archivo Histórico:
<ul style="list-style-type: none">- -Foru Agiritegiko espedienteak- -Probintzia-artxiboko espedienteak	<ul style="list-style-type: none">- - Expedientes del Archivo Foral- - Expedientes del Archivo Provincial
<ul style="list-style-type: none">• Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras
Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:	Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:
Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko	Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas
Deiak grabatzeko Nice soluzioa udaleku arreta zerbitzuarentzat	Solución Nice de grabación de llamadas para el número de atención de udalekuak
Hain zuzen ere, Euskera eta Cultura Sailak Mitel Plataforma erabiltzen du.	En concreto, el Departamento de Euskera y Cultura utiliza la Plataforma Mitel.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Ekonomi Garapenerako Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2022ean, sailaren dekretu eta programekin lotutako eskaeren izapidetze elektronikoaren ondoriozko kontsultei erantzun zaie.

- Enpresa Berriak sustatzeko plana
- Ekintzailtza eta gizarte berrikuntzarako programak
- Artisautza sustatzeko programa
- Elkartegiak Programa
- Berrikuntza eta inbertsio aurreratua sustatzeko 2020ko programa
- Berrinkuntza Estrategikoa 18 laguntzeko programa
- Elkarlanean programa, lehiakortasunerako eta berrikuntza kolaboratiborako
- Zerrenda teknologikoen programa
- KUDEABIDE Programa
- Nazioartekotze Programa
- Turismo-garapena Bilbao-Bizkaia helmugan
- Prestakuntza Bikaintasunean

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko

Departamento Foral de Promoción Económica

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2022 se ha atendido las consultas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y programas del departamento.

- Plan de promoción de Nuevas Empresas
- Programas de emprendimiento e innovación Social
- Programa de Promoción de la artesanía
- Programa Elkartegiak
- Programa de Promoción a la innovación e Inversión avanzada
- Programa de Apoyo a la Innovación Estratégica
- Programa Elkarlanean para la competitividad e Innovación Colaborativa
- Programa Chequeos tecnológicos
- Programa KUDEABIDE
- Programa de Internacionalización
- Desarrollo turístico en destino Bilbao-Bizkaia
- Formación de Excelencia

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Sail honek Mitel plataforma erabiltzen du.

- Marketin Digitaleko Zerbitzua

Zugaztelek @Visitbiscay kontuan eta webgunean Bizkaiko turismoari lotutako informazioa argitaratzen du.

Azpiegitura eta Lurralde Garapeneko Foru Saila

Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2022ean saileko dekretu eta programei lotutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoei erantzun zaie.

Agiriak Grabatu eta Digitalizateko Zerbitzua

2022ean Zugaztelek Herri Lanak eta Hirigintzako espedienteak digitalizatu ditu. Lan hau honako hau izan da:

- Espedienteak digitalizatzea
- Informazioa egituratzea: taldeak eta azpitaldeak
- Lotutako metadatuak sortzea eta planoak geolokalizatzea

Aurtengo lanak. nagusiki udal-mugen espedienteen digitalizazio eta antzinako helgaldietatik sortutako material fotografikoarekin sorturiko eduki digitalen ingurukoak izan dira.

- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, el Departamento utiliza la plataforma Mitel.

- Servicio de Marketing Digital

Zugaztel publica en la cuenta y web @Visitbiscay temas informativos relacionados con el turismo en Bizkaia.

Departamento Foral de Infraestructuras y Desarrollo Territorial

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2022 se ha atendido las consultas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y programas del departamento.

- Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Durante el 2022 Zugaztel ha digitalizado expedientes de Obras Públicas y Urbanismo. Este trabajo ha consistido en:

- Digitalización de expedientes
- Estructuración de la información: agrupaciones y subagrupaciones
- Generación de metadatos asociados y geolocalización de planos

Este ejercicio, los trabajos se han enfocado principalmente a la digitalización de los expedientes de Límites Municipales y generación de contenidos a partir del material fotográfico de los vuelos históricos del departamento.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko

Hain zuzen ere, Sail honek Mitel plataforma erabiltzen du.

Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna sustatzeko Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2022. urtean zehar, saileko dekretu eta programei lotutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoei erantzun zaie.

- Gazteen Enplegu Plana
- Enplegu- eta tokiko garapen-zentroak
- Berrikuntza soziolaboraleko proiektuen garapena
- Ekintzailtza eta kalitate oneko enplegu egonkorreko proiektuen garapena
- Sailaren Bulego Birtuala.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu

Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas

En concreto, el Departamento utiliza la plataforma Mitel.

Departamento Foral de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2022 se ha atendido las consultas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y programas del departamento.

- Plan Empleo juvenil
- Centros de empleo y desarrollo local
- Desarrollo de proyectos de innovación sociolaboral
- Desarrollo de proyectos innovadores de emprendimiento y empleo estable de calidad
- Oficina Virtual del Departamento.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas.
- Servicio automático de notificaciones que



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

Deiak grabatzeko Nice soluzioa 944 066 000 zenbakiaren arreta zerbitzuarentzat

Solución Nice de grabación de llamadas para el número de atención 944 066 000

Hain zuzen ere, Sail honek Mitel plataforma erabiltzen du.

En concreto, el Departamento utiliza la plataforma Mitel.

Ogasun eta Finantzen Foru Saila:

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas

- Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua.

- Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

Zugaztelek 2022. urtean hainbat agiri fiskali alta informatikoa eman die, eta grabatu eta digitalizatu egin ditu. Ogasun eta Finantza Sailak bere kudeaketarako behar dituen agiriak dira.

Zugaztel ha procedido durante el año 2022 a dar de alta informática, grabar y digitalizar documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiere para su gestión.

Honako hauek dira 2022. urtean zehar grabatu eta/edo digitalizatu diren dokumentu fiskalak:

Los documentos fiscales que han sido grabados y/o digitalizados a lo largo del año 2022 son los siguientes:

-Zuzeneko zergak:

-Impuestos Directos:

- PFEZ eta Ondarea
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta Dohaintzak
- Atxikipekak eta kontura egindako ordainketak

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

-Zeharkako zergak:

-Impuestos Indirectos:

- Ondare-eskualdaketak
- BEZ
- Zerga bereziak
- Aseguru primak
- Hainbat hidrokarburoren txikizkako salmenta

- Transmisiones patrimoniales
- IVA
- Impuestos especiales
- Primas de seguro
- Venta minorista de determinados hidrocarburos



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

- Jokoa
- Garraibide batzuen gaineko zerga berezia

-Toki zergak:

- Katastro-espeditentak
- Zentsu betebeharrak
- Jarduera ekonomikoak
- Eragiketak hirugarrenekin
- BGAEak eta pentsio planak. Bazkideen urteko aitortpenak eta ekarpenak.

- Ondare Ataleko espeditenteen digitalizazio lanak.

-ZILZ eta Ogasunen Erregistroetan sarrera dokumentazioa.

-Ordainketa geroratzea.

-Unean uneko bestelako zerbitzuak.

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrei arreta ez-presentziala emateko zerbitzuen artean daude xedapen, obligazio eta zergeri buruz egindako kontsultak ere.

Xedapen Orokorrak

Ekonomia Ituna

- ZFAO
- Zerga-betebeharrak
- Oinarrizko Araudia
- Fakturazioa

- Juego

- Impuesto especial sobre determinados medios de transporte

-Impuestos locales:

- Expedientes de catastro
- Obligaciones Censales
- Actividades Económicas
- Operaciones con Terceros
- EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.

-Tareas de digitalización de expedientes de la sección de Patrimonio

-Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.

-Aplazamientos de pago.

-Otros servicios puntuales.

- Atención no presencial a la ciudadanía

Los servicios de atención a la ciudadanía no presencial incluyen las consultas realizadas en relación a las diferentes disposiciones, obligaciones e impuesto.

Disposiciones Generales:

Concierto Económico:

- NFGT
- Obligaciones Tributarias
- Normativa Basica
- Facturación



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

Zuzeneko zergak:

- PFEZ
- Ondarea
- Sozietateak
- Ez-egoiliarren errenta
- Oinordetzak eta Dohaintzak
- Atxikipenak eta kontura egindako ordainketak

Zeharkako zergak

- Ondare eskualdaketak eta EJD
- BEZ
- Zerga bereziak
- Beste zerga batzuk

Tokiko zergak

- OHZ
- Ibilgailuak
- Jarduera ekonomikoak
- Tokiko beste zerga batzuk

Bulego Birtualaren/Egoitza Elektronikoaren bidezko izapidetzatik eratorritako kontsulta telefonikoen arreta:

Araudi Telematikoa

- Zergen aurkezpena eta kontsulta
- Ziurtagiriak eta ordainketa-gutunak eskatzea
- Baimendutako aurkezleak. Aholkulariak
- Errekurtsoak eta beste idazki batzuk

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
- Otros impuestos

Impuestos Locales:

- IBI
- Vehiculos
- Actividades Económicas
- Otros impuestos locales

Atención de las consultas telefónicas derivadas de la tramitación a través de la Oficina Virtual/Sede Electronica:

Normativa Telemática:

- Presentación y consulta de impuestos
- Solicitud de Certificados y cartas de pago
- Presentadores Autorizados. Asesores
- Recursos y otros escritos



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Jakinarazpen telematikoak
- Zorrak ordaindu, geroratu eta konpentsatzea
- Notificaciones telemáticas
- Pagos, aplazamientos y compensación de deudas

Ziurtagiriak eta ordainketa-gutunak bidaltzea zergadunei, telefono bidez jasotako eskaera egin ondoren.

Emisión de certificados y cartas de pago, a los contribuyentes, previa solicitud recibida a través de canal telefónico.

Laguntza kanal telematikotik herritarrek egiten dituzten kontsultei erantzutea (Errenta, Bizkaibai, Ziurtagiriak eta beste batzuk).

Atención de las consultas de la ciudadanía recibidas a través del canal telemático Laguntza: Renta, Bizkaibai, Certificados y otros.

Errentaren kanpainaren arreta eta hitzordu eskaerak, Sailak zehaztu dituen bide ez-presentzialen bidez. Gainera, hainbat kanpaina egin dira errenta-kanpainako informazio- eta/edo asistentzia-eskaerei buruz eta baita hitzordua gogorazteko.

Atención de la campaña de Renta a través de los diferentes canales no presenciales que el departamento ha definido. Esta campaña se ha incluido un servicio de gestión de solicitudes de cita previa. Además, se han abordado una serie de campañas salientes en relación a solicitudes de información y/o asistencia en campaña de Renta o de recordatorio de cita previa.

Gainera, aurten 200 eurotako subentzio eskaeretan informazioa eta laguntza eskaera kudeatu egin dira uztailetik irailera.

Adicionalmente, este ejercicio se ha dado información y asistido en la tramitación de las solicitudes de subvención de 200 euros desde el mes de Julio hasta el mes Septiembre.

Batuz proiektuari dagokion arreta.

Atención correspondiente al proyecto Batuz.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas.
- Solución Nice de grabación de llamadas
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Ogasun eta Finantzen Sailak honako azpiegitura hauek erabiltzen ditu:

- Mitel plataforma sarrerako deiak kudeatu eta bideratzeko 946083000, 944066 600 eta 946125500 zenbakietan
- Sarrerako deiak grabatzeko Nice soluzioa 946083000, 944066 600 eta 946125500 zenbakietan, Zugaztelek bai Zergadunari Lagunta eta Informazio Zerbitzuak arreta ematen dienean
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz 946083000, 944066 600 eta 946125500 zenbakietan

• Marketin Digitala

- Sailak emandako zerbitzuei lotutako edukiak sortu eta argitaratzea.
- Datuen analisia (Kpiak monitorizatu eta entzutea, prestatu eta jarraipena egitea).

Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesiorako Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Hainbat kanalen bidez, Bizkaibusen erabiltzaileek Bizkaibuseko Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari egiten dizkioten eskaerak jasotzea (kontsultak, txartel kolektiboen tramitazioa, erreklamazioak eta abarrekoak).

- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto el Departamento de Hacienda y Finanzas utiliza las siguientes infraestructuras:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas entrantes en los números 946083000, 944066 600 y 946125500
- Solución Nice de grabación de llamadas entrantes en los números 946083000, 944066 600 y 946125500 tanto cuando son atendidas por Zugaztel como ante solicitudes atendidas por personal del Servicio de Información y Asistencia al Contribuyente.
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú en los números 946083000, 944066 600 y 946125500

• Marketing Digital

- Generación y publicación de contenidos relacionados con los servicios prestados por el Departamento.
- Análisis de datos (monitorización y escucha, elaboración y seguimiento de Kpis).

Departamento Foral de Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio

- Atención no presencial a la ciudadanía

Atender a través de los diferentes canales las consultas, tramitación de billetes colectivos, reclamaciones, etc. que los usuarios de Bizkaibus requieren al Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Marketin Digitala
 - Sailak ematen dituen zerbitzuei lotutako edukiak sortu eta argitaratzea
 - Datuen analisia (Kpiak monitorizatu eta entzutea, prestatu eta jarraipena egitea)
- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Sail honek Mitel eta IVR azpiegiturak erabiltzen ditu.

Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Hainbat kanalen bidez, BFAko Ehiza eta Arrantza, Mendiak eta Abeltzaintza Zerbitzuarekin erlazioa duten informazio eskaeren argitzea. Baita oilagorren eta ziprinidoen lizentzia-eskaerak ere.

Gainera, Sailaren Deustuko bulegoetako mostradorerako aurrez aurreko hitzorduak ematen hasi dira.

- Marketing Digital
 - Generación y publicación de contenidos relacionados con los servicios prestados por el Departamento
 - Análisis de datos (monitorización y escucha, elaboración y seguimiento de Kpis)
- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas.
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, el Departamento utiliza las infraestructuras Mitel e IVR.

Departamento Foral de Sostenibilidad y Medio Natural

- Atención no presencial a la ciudadanía

Atender a través de los diferentes canales las consultas vinculadas a los servicios de caza y pesca, monte y ganadería de la DFB. Así como, las solicitudes de licencias de becada, media veda y ciprinidos/trucha.

Además, se han empezado a dar citas presenciales para el mostrador de las oficinas de Deusto del Departamento.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailak honako azpiegitura hauek erabiltzen ditu:

- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz 944465297 zenbakian
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe
- Ehiza aktibidadearen jarraipenerako eta baita landare osasunaren inguruko informaziorako automatismoak.

Garbiker M.P., S.A.

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua telefono bidez ematen den garbiguneen zerbitzuari lotuta dago.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas
- Solución Nice de grabación de llamadas
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, el Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural utiliza las siguientes infraestructuras:

- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú en los números 944465297
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico
- Automatismos para el seguimiento de la actividad de seguimiento cinegetico, así como la información de sanidad vegetal

Garbiker M.P., S.A.

- Atención no presencial a la ciudadanía

El servicio de Atención a la Ciudadanía está vinculado al servicio de Garbigunes que se presta a través del canal telefónico.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe

Hain zuzen ere, foru erakundeak Mitel plataforma erabiltzen du.

Bizkaiko Tutoretza Erakundea

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Tutoretza Erakundearen informazio eta arreta zerbitzuari lotuta dago. 202aren amaieran, arreta zerbitzua Tutoretza Erakundearen aurrez aurreko kanalerako aurretiko hitzordua izapidetzera mugatzen da.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas.
- Solución Nice de grabación de llamadas
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, la entidad foral utiliza la plataforma Mitel.

Instituto Tutelar de Bizkaia

- Atención no presencial a la ciudadanía

El servicio de Atención a la Ciudadanía está vinculado al servicio de información y atención del Instituto Tutelar. El servicio de atención se limita a la tramitación de la cita previa para el canal presencial del Instituto Tutelar.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Deiak grabatzeko Nice soluzioa
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe

Hain zuzen ere, foru erakundeak Mitel plataforma erabiltzen du.

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

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Interbiak S.A., M.P ren kasuan uztaila eta abuztuko hilabeteetan laguntza eman zaie beraien arreta-ez presentzialeko zerbitzuan.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Erakundeek telefono arreta zerbitzua era egokian eman dezaten, Zugaztelek eskuragarri jarri du telefono plataformaren azpiegitura (Solidus eCare), mantentze eta egokitze tratamendu egokiak aplikatuz.

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa Interbiak S.A. M.P.rentzat.
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz
- IVR erantzun automatikoko zerbitzua
- Inkesten azpiegiturako zerbitzua Interbiak S.A.M.P. enpresarentzat.

- Solución Nice de grabación de llamadas
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR
- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, la entidad foral utiliza la plataforma Mitel.

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

- Atención no presencial a la ciudadanía

En el caso de Interbiak SA.M.P. se ha dado asistencia en la atención del servicio de dicha entidad durante los meses de Julio y Agosto.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel, ha puesto a disposición la infraestructura de plataforma telefónica (Solidus eCare) adecuada para que las entidades puedan ofrecer el servicio de atención telefónica, realizando el soporte/mantenimiento adecuado de la misma.

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas
- Solución Nice de grabación de llamadas en el caso de Interbiak S.A. M.P.
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú
- Servicio de respuesta automática IVR
- Servicio de infraestructura de encuestas para Interbiak S.A.M.P.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP Zugaztel, S.A.M.P.

- Jakinarazpenak egiteko zerbitzu automatikoa, edozein erabiltzailek mezuak zuzen grabatzeko, teknikari baten laguntzarik gabe.

Hain zuzen ere, Lantik-ek eta Interbiak-ek Mitel plataforma eta IVR kanalizadorea erabiltzen dute. Interbiak-ek gainera Nice grabaketa konbonbidea erabiltzen du.

Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea (GUFÉ)

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua GUFÉk deitutako enplegua finkatzeko eta egonkortzeko hautaketa-prozesuetan parte hartu nahi duten pertsonen arretari lotuta dago.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko

Deiak grabatzeko Nice soluzioa

IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz

Hain zuzen ere, foru erakundeak Mitel plataforma erabiltzen du.

- Servicio automático de notificaciones que permite grabar mensajes directamente por cualquier usuario sin necesidad de un técnico

En concreto, el Lantik e Interbiak utilizan la Plataforma Mitel, el Canalizador. En el caso de Interbiak también se utiliza la Solución Nice para grabación.

Instituto Foral de Asistencia Social (IFAS)

- Atención no presencial a la ciudadanía

El servicio de Atención a la Ciudadanía está vinculado a la atención de las personas interesadas en participar en los procesos selectivos tanto de consolidación como de estabilización de empleo convocados por el IFAS.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel ha puesto a disposición del Departamento las siguientes infraestructuras para la atención:

Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas

Solución Nice de grabación de llamadas

Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú

En concreto, la entidad foral utiliza la plataforma Mitel.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

Zugaztel, ABMP
Zugaztel, S.A.M.P.

2- Sozietatearentzat garrantzitsuak diren gertakariak, ekitaldia itxi ostean gertatuak.

Bestetik, Zugaztelko Administrazio Kontseiluak, ekitaldi sozialaren itxiera datatik, 2022eko abenduaren 31tik ez du aipatutako data horretan itxi ziren urteko kontuak modu nabarmenean eragin dezakeen gertaeren berririk.

3- Etorkizuneko bilakaera

Hona 2023ko aurrekontuaren kontzeptu nagusiak (eurotan):

Salmentak: 12.719.945

Langileen gastuak: 3.258.924

Inbertsioak: 650.000

4- Akzio propioak erostea

Amaitzera doan zerga-urtean zehar ez da aldaketarik egon Zugazteleko akziodunen osaketan, sozietateak ez du bere akziorik erosi, ezta aldi baterako ere.

2- Acontecimientos importantes para la sociedad ocurridos después del cierre del ejercicio.

Por otra parte, el Consejo de Administración de Zugaztel no tiene conocimiento de hecho alguno que, desde la fecha de cierre del ejercicio social, 31 de diciembre de 2022, pueda afectar de una manera sustancial a las cuentas anuales cerradas a la fecha antes citada.

3- Evolución futura

El Presupuesto 2023, en sus datos más significativos es el siguiente (euros):

Ventas: 12.719.945

Gastos personal: 3.258.924

Inversiones: 650.000

4- Adquisición de acciones propias.

Durante el año fiscal que ahora termina no ha habido cambios en la composición del accionariado de Zugaztel ni la Sociedad ha comprado acciones propias, ni siquiera de manera transitoria.