

Kudeaketari buruzko txostena

Negozioen bilakaera eta sozietatearen egoera

Zugaztel S.A. 2009. urtean sortu zuen Bizkaiko Foru Aldundiak sozietate anonimo publiko baten modura, Bizkaiko Foru Aldundiko barne jarduera bat garatzeko, zehazki datuen tratamendu masiboan eta telefono bidezko arretan giza baliabide espezializatuaz hornitzeko. Aipatutako zerbitzu horiek guztiak Bizkaiko udalei eta gainerako erakunde publikoei ere eman ahal izango dizkie.

Zugaztel S.A.-k eta Bizkaiko Foru Aldundiak Esparru-akordio eta Lankidetzaz Hitzarmen baten bitartez erabaki zuten Bizkaiko Foru Aldundiak eskatutako zerbitzuen araudia egitea, honakoa arautzeko: zerbitzuak emateko baldintzak, horien finantzaketa, dagokion gastua aplikatzea aurreikusita dagoen aurrekontu-kredituak, jarraipen sistema eta kudeaketa.

Zugaztel, S.A., herri sozietatea den aldetik, Udal Harremanen eta Herri Administrazioaren Sailari atxikita dago. Sail horren titularra Administrazio Kontseiluko burua da. Kontseilu horretan Bizkaiko Foru Aldundiaren organigrama dauden foru sail guztietako ordezkariak daude.

2011ko Memoriaren helburua enpresa zehatzago aztertzea izaki, agiri honek Sozietatearen egoeraren eta bilakaeraren alderdirik garrantzitsuenak nabarmendu bakarrik egingo ditu.

2011. urtean zehar, Zugaztelek kudeaketa sistema definitzen duen UNE-EN ISO 9001 inplantatu du, bere helburua, gure bezeroen satisfazioaren ikuspuntutik eraginkortasuna hobetzea eta 2011 Azaroaren 18an AENOR erakundeak prozezu hauek ziurtatu ditu.

1. Hiritarrei Arreta ez presentziala kanal telefonikoen eta telematikoen zehar.
2. Telefono intraestrukturen diseinua
2. Dokumentuen alta, grabazioa eta digitalizazioa

Normaren normatiba arautzailea betetzen dute.

Informe de Gestión

Evolución de los negocios y situación de la sociedad

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 Foral de Bizkaia con el fin de dotarle de recursos humanos especializados en tratamiento masivo de datos y atención telefónica. Dichos servicios podrán ser prestados, asimismo, a los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

Zugaztel, S.A. y la Diputación Foral de Bizkaia acordaron a través de un Acuerdo Marco y un Convenio de Colaboración la regulación de los servicios demandados por la Diputación Foral de Bizkaia donde se regularán las condiciones de prestación de los servicios, su financiación, los créditos presupuestarios donde se prevé aplicar el gasto correspondiente, el sistema de seguimiento y gestión.

Zugaztel, S.A. como sociedad pública foral, se encuentra adscrita al Departamento de Relaciones Municipales y administración Pública 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.

Siendo objeto de la Memoria de 2011 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.

A lo largo del año 2011 Zugaztel ha implantado el modelo de gestión definido en la Norma UNE –EN ISO 9001 con el objetivo de mejorar la eficacia de los servicios que presta desde el punto de vista de la satisfacción de nuestros clientes, y con fecha 18 de noviembre de 2011 la entidad AENOR ha certificado que los procesos de.

1. Atención no presencial a través de los canales telefónicos y telemáticos a la ciudadanía
2. Diseño de infraestructuras de telefonía
2. Alta, grabación y digitalización de documentos

Cumplen con la normativa reguladora de dicha norma

Zugaztel, S.A.-k 2011 urtean zehar izan duen jarduera zerbitzuen katalogoa hauxe izan da:

I. Grabazio zerbitzuak ematea.

II. Dokumentuak eskaneatzeko eta digitalizatzeko jarduerak egitea.

III. Hiritarrei arreta ez presentzialaren eta telefono infrastrukturen diseinuaren ekintzen garapena.

Datuak grabatzeko zerbitzuan, 2011. urtean zehar, 323.418 dokumentu fiskal eta espedienteen grabazioa egin da.

Dokumentuak digitalizatzeko zerbitzuan, 2011 urtean zehar, dokumentu fiskal eta hainbat espedienteko 7.528.613 orri digitalizatu dira guztira.

Contact Center zerbitzua:

2011 urtean zehar, guztira 479.810 dei jaso dira, %91,4ko zerbitzu mailarekin.

2011. urtean foru sailetarako egin diren jarduera nagusiak hauexek izan dira:

Gizarte Ekintzako Foru Saila:

- Contact Center

2011. urtean, telefono bidez egindako Bizkaiko herritarren kontsultak erantzun dira, honako arlo eta jarduera programa hauei dagokienez:

- Mendekotasun legearekin zerikusia duten espedienteen bideratzetik ondorioztatutako telefono-kontsultei erantzutea.
- Gizarte-bazterketaren aurkako borrokarekin zerikusia duen Sailaren jardueraren espedienteak bideratzean jasotako kontsultak.
- Adineko bidaia kanpainaren telefono-deiei erantzutea.
- Kotizazio gabeko pentsioaren eta MGLren berrikuspenei kanpainaren telefono-deiei erantzutea, 2011eko lehen lauhilekoan.

El catálogo de servicios de Zugaztel, S.A. sobre los que ha desarrollado su actividad durante el año 2011, 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 atención no presencial a la ciudadanía y diseño de infraestructuras de telefonía.

El servicio de grabación de datos prestado durante el año 2011 ha supuesto la grabación de 323.418 documentos fiscales y expedientes.

El servicio de digitalización de documentos, Durante el año 2011 se han digitalizado un total de 7.528.613 imágenes correspondientes a documentos fiscales y expedientes diversos.

El servicio de contact center:

Durante el año 2011 se han recibido un total de 479.810 llamadas con un nivel de servicio del 91,4%.

Las principales actividades realizadas durante el año 2011 para los Departamentos Forales han sido las siguientes:

Departamento Foral de Acción Social:

- Contact Center

A lo largo del año 2011 se han atendido las consultas que los ciudadanos de Bizkaia han requerido a través del canal telefónico y en relación a las siguientes áreas y programas de actuación:

- Atención de consultas telefónicas derivadas de la tramitación de expedientes relacionados con la Ley de la Dependencia.
- Consultas recibidas por la tramitación de expedientes relacionados con las actuaciones del Departamento relacionadas con la lucha contra la Exclusión Social.
- 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 2011.

- Egoitzetako eta zuzenean edo zeharka Gizarte Ekintza Sailak kudeatutako zentroetako erabiltzaileek aurkeztutako erreklamazioak hartzea eta bideratzea.
- Sailaren eskumenekoak diren aurreko paragrafoetan deskribatutako zerbitzuekin (pertsona nagusiak, laguntza ekonomikoak, etab.) zerikusirik ez duten deien kanalizazioa.

• Dokumentuak grabatzeko eta eskaneatzeko zerbitzua

Zugaztelek, 2011ean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzuekin zerikusia duten espedienteak eta dokumentuak, dagozkion datu baseetan grabatu, eskaneatu eta kargatu egin ditu,

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
 - Aldi baterakoak
 - Iraunkorrak
 - Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin zerikusia duten espedienteak:
 - Eskaerak eta balorazioa
 - Balorazio proposamena
- Telaguntza-eskaerak.
 - Adineko Bidaiak programarekin zerikusia duten jasotako eskaerak.
 - Kotizazio gabeko pentsioen eta MGLren espedienteak.
 - Minusbalotasunen balorazioa.
 - Gizarte Bazterketaren aurkako borrokarekin zerikusia duten Sailaren jarduketaren espedienteak.

Kulturako Foru Saila:

• Contact Center

Gazteria Zerbitzuaren Udalekuak eta Uda Gaztea programak martxan jartzeagatik sortutako oinarritzko laguntza telefonikoa eta espezializatua.

- 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).

• Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Zugaztel, durante el año 2011 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.

- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
 - Temporales
 - Permanentes
 - Socio sanitarias
- Expedientes relacionados con la Valoración de la Dependencia:
 - Solicitudes y valoración
 - Propuesta de valoración
- Solicitudes de Teleasistencia.
- Solicitudes recibidas relacionadas con el programa de Viajes Adineko.
- Expedientes de Pensiones no Contributivas y LISMI.
- Valoración de Minusvalías.
- Expedientes de las actuaciones del Departamento relacionados con la Lucha contra la Exclusión Social.

Departamento Foral de Cultura:

• Contact Center

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

Ekonomi Sustapeneko Foru Saila:

• Contact Center

2011. urtean zehar, dauden Dekretu eta Programekin erlazionatutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoak erantzun dira.

- Lehiakortasunaren Hobekuntza Planerako Dekretua:
- Berrikuntza eta Lankidetzaren Sustatzeko Planerako Dekretua:
- Industri jabetzaren babesarako laguntza programa
- Internazionalizazio eta lankidetzaren programa
- Artisauntza sustapenaren programa
- Autonomoentzako laguntza finantziarioa
- Dekretua Praktikan kontratatzeko.
- Enpresa-proiektuak Sortu eta Abian jartzeko Dekretua.
- Bikaintasun prestakuntzarako Dekretua.

Ogasun eta Finantzako Foru Saila:

• Dokumentuak grabatzeko eta eskaneatzeko zerbitzua.

Zugaztekek, 2011. urtean, Ogasun eta Finantza Sailak bere kudeaketarako behar dituen dokumentu fiskalak grabatu eta eskaneatu ditu.

Honako hauek dira 2011. urtean zehar grabatu eta/edo eskaneatu diren dokumentu fiskalak:

- Zuzeneko Zergak:
 - PFEZ
 - Sozietateak
 - Ez-egoiliarren errenta
 - Oinordetzak eta Dohaintzak
 - Atxikipeak eta kontura egindako ordainketak

Departamento Foral de Promoción Económica:

• Contact Center

Durante el año 2011 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 Mejora de la competitividad
- Decreto para el Plan de Promoción de la Innovación y la transformación organizacional
- Programa de ayudas para la protección de la propiedad industrial
- Programa de cooperación e internacionalización
- Programa de promoción de la artesanía
- Apoyo financiero a los autónomos
- Decreto para la Contratación en Prácticas.
- Decreto para la Creación y Puesta en marcha de proyectos empresariales.
- Decreto para la formación de Excelencia

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas:

• Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

Zugaztel ha procedido durante el año 2011 a la grabación, digitalización de los documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiera para su gestión.

Los documentos fiscales que han sido grabados y/o escaneados a lo largo del año 2011 son los siguientes:

- Impuestos Directos:
 - IRPF
 - Sociedades
 - Renta de no residentes
 - Sucesiones y Donaciones
 - Retenciones y pagos a cuenta

▪ Zeharkako Zergak:

- Ondare-eskualdaketak
- BEZ
- Zerga Bereziak
- Aseguru Primak
- Hainbat hidrokarburoen txikizkako salmenta
- Jokoa
- Garraiobide Batzuen gaineko Zerga Berezia

▪ Toki Zergak:

- Zentsu betebeharrak
- Jarduera ekonomikoak
- Eragiketak Hirugarrenekin
- Bazkideen BGAEn eta Pentsio Planen urteko aitopenak eta ekarpenak.

- Sailarekin lankidetzat jarritako helburuak bete ahal izateko beharrezkoa den azpiegitura ezartzeko, eta grabatutako eta eskaneatutako errenta dokumentuak informazio sistemetan kargatzeko, eskatutako epean eta kalitatez.

- ZILZ eta Ogasunen Erregistroetan sarrera dokumentazioa.

- Ordainketa geroratzea.

Unean uneko bestelako zerbitzuak.

• Contact Center

Honakoak izan dira, 2011ean, Zugaztelek harrera zerbitzuaren bidez telefonoz erantzun dituen kontsultak:

- Zerga betebeharrak betetzeko egin beharreko izapideei buruzko informazio orokorra.

▪ 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
- EPSV y PP Declaraciones anuales de socios y aportaciones.

- Colaboración con el Departamento para la configuración de la infraestructura necesaria que permita cumplir los objetivos establecidos para la carga en los sistemas de información de los documentos de renta grabados y escaneados que lo requieran en los plazos y con la calidad requerida

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

- Aplazamientos de pago.

Otros servicios puntuales.

• Contact Center

Los servicios de atención de consultas telefónicas atendidas por Zugaztel durante el año 2011 han sido los siguientes:

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

- Bulego Birtualaren bidezko izapidetik ondorioztatutako telefono-kontsultak:
 - Aurkezpena eta zerga kontsultak
 - Ziurtagirien eskaera
 - Ordezkaritzaren kudeaketa Foru Ogasunaren aurrean
 - Zerga zorren ordainketa eta geroratzea.
- Zergadunei, aldez aurretik, telefonoz bidez eskatutako ziurtagiriak ematea.
- Laguntza postontzira jasotzen diren kontsulta telematikoen erantzutea.
- Sailak definitu dituen aurrez aurrekoak ez diren kanal diferenteen bidez, PFEZari dagozkion eta, batik bat, Errenta kanpainen zehar jasotzen diren zerga-kontsultei erantzutea.
 - Sailarekin lankidetzat telefono bidezko arretan ezarritako helburuak (lineak dimentsionatzea, deien trazatuak, menuen diseinua, etab.) betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura jartzeko.
 - Ahots-erantzun automatikoa: Erantzun automatikoaren aukeren analisia, eta baita agente telefonikoek egiten dituzten diseinu eta WTI euskarria ere, eta telefono bidezko arretaren zerbitzu automatikoaren kalitatea bermatu ahal izango duena.
 - Beharrezko agente telefonikoen dimentsionatzea eta prestatzea kanpainaren arretarako.
 - Lortutako zerbitzu mailen jarraipena, jasotako deien tipologiaren analisia eta beharrezko estatistikak ematea.
 - Rentaneteko proposamenen aldaketa-eskaerak FAX bidez jasotzea eta izapidetzea.
- 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 tributarias.
- Emisión de certificados a los contribuyentes previa solicitud recibida a través del canal telefónico.
- Recepción y respuesta de las consultas telemáticas recibidas a través del buzón de Laguntza.
- Atención de las consultas fiscales correspondientes al I.R.P.F y especialmente durante la campaña de la Renta a través de los diferentes canales no presenciales que el departamento ha definido.
 - Colaboración con el Departamento para la 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 WTI que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
 - 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 correo electrónico de las solicitudes de modificación de las propuestas de Rentanet.

Hirigintza eta Garraioko Foru Saila:

• Contact Center

Telefono eta interneteko kanalean bitartez erantzun, Bizkaibuseko bezeroari laguntzeko Zerbitzuari erabiltzaileek egindako kontsulteei.

Sozietatearentzako gertakari garrantzitsuak, ekitaldia itxi ostean gertatuak.

Bestetik, Zugaztel, S.A.-ko Administrazio Kontseiluak, ekitaldi sozialaren itxiera datatik, 2011eko abenduaren 31tik, ez du aipatutako data horretan itxi ziren urteko kontuak modu nabarmenean eragin dezakeen gertaeren berririk.

Etorkizuneko bilakaera

Hona 2012ko aurrekontuaren kontzeptu nagusiak (eurotan):

Departamento Foral de Urbanismo y Transportes:

• Contact Center

Atender a través de los canales telefónicos y de internet las consultas que los usuarios de Bizkaibus requieren al Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus

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

Por otra parte, el Consejo de Administración de Zugaztel, S.A. no tiene conocimiento de hecho alguno que, desde la fecha de cierre del ejercicio social, 31 de diciembre de 2011, pueda afectar de una manera sustancial a las cuentas anuales cerradas a la fecha antes citada.

Evolución futura

El Presupuesto 2012, en sus datos más significativos es el siguiente (euros):

Salmentak / Ventas	5.442.984,00
Langileen gastuak / Gastos de personal	2.634.581,00
Inbertsioak / Inversiones	112.000,00

Akzio propioak erostea

Amaitzera doan zerga-urtean zehar ez da aldaketarik egon Zugaztel, S.A.ko akziodunen osaketan, sozietateak ez ditu bere akziorik erosi, ezta aldi baterako ere.

Adquisición de acciones propias.

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