

**Kudeaketari buruzko txostena**  
**Informe de Gestión**

**MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES**

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

**1- 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 baten eta lankidetzaz 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, S.A., foru sozietate publikoa den aldetik, Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanetarako Sailari atxikita dago. Sail horren titularrak Administrazio Kontseiluko burua da. Kontseilu horretan Bizkaiko Foru Aldundiaren organigraman dauden foru sail guztietako ordezkariak daude.

2016ko Memoriaren helburua enpresa zehatzago aztertzea izaki, agiri honek Sozietatearen egoeraren eta bilakaeraren alderdirik garrantzitsuenak nabarmendu bakarrik egingo ditu.

Zugaztelek Kudeaketa Sistema Integratua definitu du, hark ematen dituen zerbitzuen informazioaren kalitatea eta segurtasuna ziurtatzeko. Sistema hau bai barne bai kanpo auditoriei lotuta dago tarte planifikatutetan.

**1- 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 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, S.A. como sociedad pública foral, se encuentra adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales 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 2016 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.

Zugaztel ha definido un Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de asegurar la calidad y seguridad de la información de los servicios prestados por la misma. Este sistema se somete tanto a auditorías internas como externas a intervalos planificados.



## Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIJATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

2015eko uztailean AENORen auditoretzak gairitu genituen honako ziurtagirietan: UNE-EN ISO 9001:2008 eta UNE-ISO/IEC 27001:2007, Kalitatearen Kudeaketari buruzkoa eta Informazioaren Segurtasunaren kudeaketari buruzkoa, hurrenez hurren.

Ziurtagirien irismena Zugaztekek emandako zerbitzu operatibo guztiak hartzen ditu:

1. Herritarrei arreta emateko telefono-azpiegiturak diseinatu eta garatu.
2. Dokumentuen alta, grabazio eta digitalizazio zerbitzua.
3. Herritarrei telefonoz eta bide telematikotatik arreta emateko zerbitzua.

Zugaztekek euskararekin duen konpromisoa dela eta, Euskara Plana landu du, eta plan horretatik atera dira euskara sustatzeko urtean zehar egin beharreko ekintzak.

Bikain Ebaluatzaile Klubaren kidea da Zugaztel. Aurten gure txostena erabili dute 2015eko ebaluazio-prozesuan kasu praktikoa gisa aztertzeko.

Zugaztekek aurrera egin du Emakume eta Gizonen Berdintasunerako Planeko ekintzak ezartzen eta garatzen. Aurten gidaliburu bat prestatu dugu hizkuntza berdintasunez erabiltzeko, eta Berdintasunari buruzko saiok antolatu ditugu hizkuntzan eta irudian hobekuntzak sartze aldera.

Berrikuntza gisa, 2015ean eta Euskalit-en lankidetzarekin, 5S Digitalak ezartzen hasi gara, unitate partekatuan ditugun agiriak antolatzen hobetzeko.

Lankidetzan aritu gara Bizkaiko Foru Aldundiarekin Bizkaia Gardena, Bizkaian Gardentasunari buruzko Foru Araua abiarazi eta betetzeko ekintzetan.

En julio de 2015 superamos las auditorias de AENOR de 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.

El alcance de los certificados comprende el total de los servicios operativos ofrecidos por Zugaztel:

1. Diseño y desarrollo de infraestructuras telefónicas para la atención a la ciudadanía.
2. Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos.
3. Servicio de atención no presencial a la ciudadanía, a través de canales telefónicos y telemáticos.

Zugaztel, en su compromiso con el Euskera elabora un Plan de Euskera del que se derivan acciones enfocadas al fomento del Euskera a lo largo del año.

Zugaztel, es miembro del Club de Evaluadores Bikain. Este año, nuestro informe ha sido utilizado como caso práctico en el proceso de evaluación 2015.

Zugaztel sigue avanzando en el cumplimiento de las acciones previstas en su I Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres. Este año hemos elaborado una Guía para el uso igualitario del lenguaje y se han organizado unas sesiones sobre Igualdad orientadas a introducir mejoras en el lenguaje y las imágenes.

Como novedad, en el 2015 y de la mano de Euskalit, iniciamos la implantación de las 5S Digitales para la mejora de la organización de la documentación disponible en la unidad compartida.

Colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia en las acciones derivadas de la puesta en marcha y cumplimiento de la Norma Foral de Transparencia en Bizkaia . Bizkaia Gardena.



## Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

2015eko Udal Hauteskundearen Proiektuan, maiatzaren 24an izan zirenak, telefono bidezko arretaren azpiegitura diseinatu genuen eta hauteskunde horietan izandako emaitzak grabatu genituen.

Zugaztelek Bizkaiko Foru Aldundian herritarrei arreta ez-presentziala eskaintzea hobetzeko hainbat proiektu jarri ditu abian Solidus Ecare plataforma teknologikoaren bitartez.; horretarako, migrazioa egin du 9.0 bertsiora, herritarrei arreta emateko funtzionalitateak dituen Gizarte Sareen, Txataren eta e-mailaren bidez.

Zugaztel, S.A.k 2015. 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 telefono-azpiegituren diseinua, ezarpena eta jarraipena.

Dokumentuen Alta informatikorako Zerbitzuan 115.225 agiri fiskal kudeatu dira.

2015ean emandako datu-grabazioko Zerbitzuan, guztira 224.215 dokumentu grabatu dira, agiri fiskalak eta Gizarte Ekintzako espedienteak, hain zuzen.

Dokumentuak digitalizatzeko Zerbitzuan 2015. urtean guztira 7.040.349 irudi tratatu dira:

- 5.492.281 Ogasun eta Finantza Sailari dagozkionak .

En el Proyecto Elecciones Municipales 2015, celebradas el 24 de mayo, nuestra participación se centró en el diseño de la infraestructura de atención telefónica y en la grabación de los resultados electorales.

Zugaztel ha puesto en marcha proyectos para la mejora de la atención no presencial a la ciudadanía de la Diputación Foral de Bizkaia, a través de la mejora de plataforma tecnológica Solidus Ecare migrando a la versión 9.0 que incorpora funcionalidades para la atención a la ciudadanía a través de Redes Sociales, Chat y e-mail.

El catálogo de servicios de Zugaztel, S.A. sobre los que ha desarrollado su actividad durante el año 2015, son los siguientes:

- I. La prestación de servicios de alta 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 telefónicas relacionadas con la atención a la ciudadanía.

En el Servicio de Alta informática de documentación se han gestionado 115.225 documentos fiscales.

El Servicio de Grabación de datos prestado durante el año 2015 ha supuesto la grabación de 224.215 entre documentos fiscales y expedientes de Acción Social.

En el Servicio de Digitalización de documentos, durante el año 2015 se han tratado un total de 7.040.349 imágenes:

- 5.492.281 correspondientes al Dpto. de Hacienda y Finanzas



## Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 1.058.173 Gizarte Ekintza Sailari dagozkionak.

- 489.747 Euskara eta Kultura Sailari

Herritarrei arreta emateko Zerbitzuan Zugaztelek guztira 488.006 kontsulta jaso ditu bide ez-presentzialetatik (telefonoz eta Internet bidez).

2015. urtean foru sailetarako egin diren jarduera nagusiak hauexek izan dira:

### Gizarte Ekintzako Foru Saila

• Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Saileko programa eta zerbitzuei lotutako kontsultak erantzun dira

- Adinekoentzako zentroak
- Desgaitasuna dutenentzako zentroak
- Gizarteratze zentroak
- Familia ugariak
- Haurrak
- Ikusapena eta kontrola
- Emakumeak eta familiak
- Gizarteratzeko prestazioak
- Aholkularitza juridikorako eta orientazio psikologikorako aurretiazko hitzorduaren zerbitzua
- Prestazio eta diru-laguntzen zerbitzua
- Desgaitasunaren balorazioa

- 1.058.173 al Dpto. de Acción Social

- 489.747 al Dpto. de Euskera y Cultura

Desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zugaztel ha atendido un total de 488.006 consultas recibidas desde los diferentes canales no presenciales (telefonía e internet).

Las principales actividades realizadas durante el año 2015 para los Departamentos Forales han sido las siguientes:

### 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



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

**Zugaztel, A.B.**

**Zugaztel, S.A.**

- Mendekotasunaren balorazioa
- Erakunde Jarduerak
- Irteerako Call-a Marcelino Orejako hitzorduetan
- Inkestak
- Valoración de la dependencia
- Actuaciones institucionales
- Call Saliente citas Marcelino Oreja
- Encuestas

- Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua

- Servicio de Grabación y digitalización de documentos

Zugaztelek, 2015ean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzuekin zerikusia duten espedienteak eta dokumentuak, dagozkion datu baseetan grabatu, digitalizatu eta kargatu egin ditu.

Zugaztel, durante el año 2015 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.

- Egoitzetan sartzeko eskaerak:
  - Aldi baterakoak
  - Iraunkorrak
  - Sozio-sanitarioak
- Mendekotasunaren Balorazioarekin zerikusia duten espedienteak:
  - Eskaerak eta balorazioa
  - Balorazio proposamena
- Kotizaziorik gabeko pentsioen espedienteak eta MIGILE espedienteak
- Desgaitasunaren balorazioa.
- Estimulazio goiztiarra
- Egoitzetan dauden pertsonen datu-basea eguneratzea.
- Solicitudes de Ingresos en Residencias:
  - Temporales
  - Permanentes
  - Socio sanitarias
- Expedientes relacionados con la Valoración de la Dependencia:
  - Solicitudes y valoración
  - Propuesta de valoración
- Expedientes de Pensiones no contributivas y LISMI
- Valoración de Discapacidad
- Estimulación temprana
- Actualización de la base de datos de personas ingresadas en residencias.



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

### Euskarako eta Kulturako Foru Saila:

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Telefonozko arreta oinarrizkoa eta espezializatua, Udalekuak programa abian jarri izanaren ondoriozkoa.

- Eskaerak aldatzeko tramitazioa
- Udalekuak koordinatzeko zerbitzua
- Arreta presentziala
- Informazio orokorra eta eskaerak izapidetzea.

- Agiriak Grabatu eta Digitalizatzeko Zerbitzua

- Foru Libururegiko agiri funtsak digitalizatzea
- Foru Liburutegiko agiri funtsak digitalizatzea

### Ekonomia eta Lurralde Garapenerako Foru Saila:

Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna sustatzeko Foru Saila:

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2015. urtean zehar, sail bien dekretu eta programekin erlazionatutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoei erantzun zaie.

- ETEak eta autonomoak berrabiatzeko plana, nazioarteratzeko, inbertsioak egiteko eta berrikuntzarako laguntza barne.
- Enpresa Berriak Sustatzeko Plana: proiektu berriak garatzeko laguntza, enpresa

### Departamento Foral de Euskera y Cultura:

- Atención no presencial a la ciudadanía

Asistencia Telefónica Básica y Especializada derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak.

- Tramitación modificaciones solicitudes
- Servicio de Coordinación de Udalekuak
- Atención presencial
- Información general y tramitación solicitudes

- Servicio de Grabación y digitalización de documentos

- Digitalización de Fondos Documentales de la Biblioteca Foral
- Digitalización de Fondos Documentales del Archivo Foral

### Departamento Foral de Desarrollo Económico y Territorial:

Departamento Foral de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2015 se ha atendido las consultas telefónicas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y programas del departamento.

- Plan de Relanzamiento de PYMES y Autónomos con apoyo a la Internacionalización, a la Inversión y a la Innovación.
- Plan de Promoción de nuevas empresas con el apoyo al desarrollo de Proyectos



## Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

ekintzaile berrientzako laguntza eta Bizkaia sortzailea.

- Gazteentzako enplegu plana, prestakuntzarako, talentua sustatzeko eta enplegua sustatzeko laguntzarekin.
- Ekintzailetzarako eta gizarte berrikuntzarako programa.
- Bizkaia Digitala Programa
- Industria-Eremuak eta Industrialdeak Suspertzeko Plana
- Oinarrizko Azpiegitura Ekonomikoak Suspertzeko Plana
- Artisautza sustatzeko programa
- Turismoa Dinamizatzeko Programa
- Erakunde eta pertsonen erregistroa
- Sailaren Bulego Birtuala

Ogasun eta Finantzen Foru Saila:

- Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua.

Zugaztelek 2015. urtean hainbat agiri fiskali alta informatikoa eman die, eta grabatu eta digitalizatu egin ditu. Ogasun eta Finantza Sailak bere kudeaketarako behar dituen agiriak dira.

Honako hauek dira 2015. urtean zehar grabatu eta/edo digitalizatu diren dokumentu fiskalak:

- Zuzeneko zergak:
  - PFEZa eta ondarea
  - Sozietateak

Innovadores, Nuevas empresas emprendedoras y Bizkaia creativa.

- Plan de empleo juvenil apoyando la Formación y Promoción del Talento y la Promoción del empleo.
- Programa de emprendimiento e innovación social.
- Programa Bizkaia Digital
- Plan de revitalización de Areas y Polígonos industriales
- Plan de Recuperación de Infraestructuras Económicas de Base
- Programa de promoción de la artesanía
- Programa de Dinamización Turística
- Registro de entidades y personas
- Oficina Virtual del Departamento

Departamento Foral de Hacienda y Finanzas:

- Servicio de Grabación y Digitalización de documentos.

Zugaztel ha procedido durante el año 2015 a dar de alta informática, grabar y digitalizar documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiere para su gestión.

Los documentos fiscales que han sido grabados y/o digitalizados a lo largo del año 2015 son los siguientes:

- Impuestos Directos:
  - IRPF y Patrimonio
  - Sociedades



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

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
  - BEZ
  - Zerga bereziak
  - Aseguru primak
  - Hainbat hidrokarburoren txikizkako salmenta
  - Jokoa
  - Garraiobide batzuen gaineko zerga berezia
- Toki zergak:
  - Zentsu betebeharrak
  - Jarduera ekonomikoak
  - Eragiketak hirugarrenekin
  - BGAEak eta pentsio planak. Bazkideen urteko aitopenak eta ekarpenak.
- Sailarekin lankidetzaz jarritako helburuak bete ahal izateko beharrezkoa den azpiegitura ezartzeko, eta grabatutako eta digitalizatutako errenta dokumentuak informazio sistemetan kargatzeko, eskatutako erpean eta kalitatez.
- ZILZ eta Ogasunen Erregistroetan sarrera dokumentazioa.
- 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
  - 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 digitalizados que lo requieran en los plazos y con la calidad requerida.
- Documentación de entrada en los Registros de los SIAC y Hacienda.



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Ordainketa geroratzea.
- Unean uneko bestelako zerbitzuak.

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

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

Xedapen Orokorrak

Ekonomia Ituna

- ZFAO
- Zerga-betebeharrak
- Oinarrizko Araudia
- Fakturazioa

Zuzeneko zergak:

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

Zeharkako zergak

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

- 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

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



## Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

### Tokiko zergak

- OHZ
- Ibilgailuak
- Jarduera ekonomikoak
- Beste zerga batzuk

Bulego Birtualaren 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
- Jakinarazpen telematikoak
- Zorrak ordaindu, geroratu eta konpentsatzea

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

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

Errentaren kanpainaren arreta, Sailak zehaztu dituen bide ez-presentzialen bidez.

- Telefono bidezko arretan ezarritako helburuak betetzea ahalbidetuko duen beharrezko azpiegitura prestatzea (lineen dimentsioa, deien trazadura, menuen diseinua, etab.).

### Impuestos Locales:

- IBI
- Vehiculos
- Actividades Económicas
- Otros impuestos locales

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

### Normativa Telemática:

- Presentación y consulta de impuestos
- Solicitud de Certificados y cartas de pago
- Presentadores Autorizados. Asesores
- Recursos y otros escritos
- Notificaciones telemáticas
- Pagos, aplazamientos y compensación de deudas

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

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

Atención de la campaña de 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).



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Ahozko erantzun automatikoa: erantzun automatikorako aukeren azterketa, eta agente telefonikoek egiten duten eta telefono bidezko arretaren zerbitzu automatikorako kalitatea bermatzea ahalbidetzen duen VASren diseinua eta euskarria.
- Kontsulta telefonikoak grabatzeko sistema abian jartzea, halakorik egin behar denean.
- Kanpainari arreta emateko beharrezko agenteen dimentsioa eta prestakuntza.
- Lortutako zerbitzu-mailen jarraipena, jasotako deien tipologiaren azterketa eta beharrezko estatistiken bidalketa.
- Rentanet-eko proposamena aldatzeko eskaeren sarrera eta izapidetza, FAX eta posta elektronikoa bidez.
- Errenta gakoa ematea, Ogasun eta Finantza Sailak ezarritako prozedurei jarraituz.
- Respuesta automática de voz: análisis de las posibilidades de respuesta automática así como el diseño y soporte VAS que realizan los agentes telefónicos y que permite garantizar la calidad del servicio automático de atención telefónica.
- Puesta en marcha del sistema de grabación de las consultas telefónicas que lo requieran.
- Dimensionamiento y formación de 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 siguiendo los procedimientos establecidos por el Departamento de Hacienda y Finanzas.

Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen  
Kohesiorako Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Telefono eta Internet bidez, Bizkaibusean erabiltzaileek Bizkaibuseko Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari egiten dizkieten eskaerak jasotzea (kontsultak, txartel kolektiboen tramitazioa, erreklamazioak eta abarreak).

2015. urtean abian jarri dugu herritarrentzako arreta, Gizarte Sarean, Twitter eta Facebook-en kanalen bidez.

Departamento Foral de Transportes,  
Movilidad y Cohesión del Territorio

- Atención no presencial a la ciudadanía

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

Durante el año 2015 se ha puesto en marcha la atención a la ciudadanía a través de los canales de Redes Sociales, Twitter y Facebook.



## Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

### 2- Sozietatearentzako gertakari garrantzitsuak, ekitaldia itxi ostean gertatuak.

Bestetik, Zugaztel, S.A.ko Administrazio Kontseiluak, ekitaldi sozialaren itxiera datatik, 2015eko abenduaren 31tik ez du aipaturako data horretan itxi ziren urteko kontuak modu nabarmenean eragin dezakeen gertaeren berririk.

### 3- Etorkizuneko bilakaera

Hona 2016ko aurrekontuaren kontzeptu nagusiak (eurotan):

Salmentak: 5.635.900

Langileen gastuak: 2.843.114

Inbertsioak: 671.331

### 4- Akzio propioak erostea

Amaitzera doan zerga-urtean zehar ez da aldaketarik egon Zugaztel, S.A.ko 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, S.A. no tiene conocimiento de hecho alguno que, desde la fecha de cierre del ejercicio social, 31 de diciembre de 2015, pueda afectar de una manera sustancial a las cuentas anuales cerradas a la fecha antes citada.

### 3- Evolución futura

El Presupuesto 2016, en sus datos más significativos es el siguiente (euros):

Ventas: 5.635.900

Gastos personal: 2.843.114

Inversiones: 671.331

### 4- 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.