

Kudeaketari buruzko txostena
Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIEATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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 agiriaren 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 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, 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.

2025eko 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 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 2025 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 SOZietateak / 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-sistemetan 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 eskaeretarako ere, informazio-programen eta orientazio-proiektuen eguneroko elkarreaginaren 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 Prozesuko 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 hamar urte baino gehiago pasatu eta gero, sistema heldu eta eraginkorra sortu du UNE-EN ISO 9001 eta ISO/IEC 27001 arauekin bat.

2025eko uztailan AENORrek ziurtapenei egindako auditoriak gainditu genituen, UNE-EN ISO 9001:2015 eta UNE-ISO/IEC 27001:2023 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 más de 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 2025 superamos las auditorías de seguimiento de AENOR para las certificaciones, conforme a las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-ISO/IEC 27001:2023 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 eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena.
2. Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua.
3. Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua.
4. Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena.

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 2025. 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 multicanal para la atención a la ciudadanía.
2. Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos.
3. Servicio de atención no presencial omnicanal 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 2025, 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.

VI. Multimedia-edukiak

2025ean emandako datu-grabazioko Zerbitzuan, guztira 31.502 dokumentu grabatu dira, agiri fiskalak eta Gizarte Ekintzako espedienteak, hain zuzen.

Dokumentuak digitalizatzeko Zerbitzuan 2025. urtean guztira 723.534 irudi tratatu dira:

- 96.486 Ogasun eta Finantza Sailari dagozkionak
- 627.048 Euskara, Kultura eta Kirol Sailari dagozkionak

Herritarrei arreta emateko Zerbitzuan Zugaztelek guztira 1.096.151 kontsulta jaso ditu bide ez-presentzialetik (telefonoz), eta 5579 beste kanal batzuetatik.

Kanalen integrazioarekin jarraituz, nabarmentzekoa da ireki egin dugula Sare Sozialetan arreta emateko kanala. Bertan 14.758 publikazio eta 615.804 interkazio izan ditugu herritarrekin.

2025. urtean foru sailatarako eta gainerako foru sektore publikorako egin diren jarduera nagusiak hauek izan dira:

V. Marketing Digital: social media y contenidos digitales.

VI. Contenidos multimedia

El Servicio de Grabación de datos prestado durante el año 2025 ha supuesto la grabación de 31.502 entre documentos fiscales y expedientes de Acción Social.

En el Servicio de Digitalización de documentos, durante el año 2025 se han tratado un total de 723.534 imágenes:

- 96.486 correspondientes al Dpto. de Hacienda y Finanzas
- 627.048 al Dpto. de Euskera, Cultura Y Deporte

Desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zugaztel ha gestionado un total 1.096.151 consultas recibidas o emitidas a través del canal telefónico, 5579 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 14.758 publicaciones y mantenido 615.804 interacciones con la ciudadanía.

Las principales actividades realizadas durante el año 2025 para los Departamentos Forales y el resto del sector público foral han sido las siguientes:



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Foru Saila

- Herritarrei arreta ez-presentzialeko kanal anitzeko zerbitzuak

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

BFAko telefonoguneko operadorearen arreta-zerbitzuak.

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

- 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
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa
- BFAren arreta-zerbitzuen arreta-zerbitzuak biltzen dituen zenbaki bakarreko soluzioa (944968000) inplementatzea.

- Marketin Digitaleko Zerbitzua

Partaidetzako newsletterren bidalketak egiten jarraitu du Zugaztelek.

Departamento Foral de Administración Pública y Relaciones Institucionales

- 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.

Los servicios de atención de operador de centralita de DFB.

Se realizan campañas salientes y encuestas de tal modo que, a requerimiento del órgano o entidad solicitante de servicios se realizan campañas de llamadas a la ciudadanía.

- 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
- Solución Nice de grabación de llamadas
- Implementación de la solución de número único (944968000) que aglutina los servicios de atención de los servicios de atención de DFB.

- Servicio de Marketing Digital

Zugaztel ha continuado realizando los envíos de la newsletter de participación.



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Ahaldun Nagusiari Laguntzeko Unitatea

Zugaztelek kontu instituzional guztien argitalpenak koordinatzen ditu, BFAk ezarritako estrategia betez, eta hileroko txosten bat egiten du BFAk egindako argitalpenen eraginaren eta jarraipenaren analisiarekin. Kontuak: @Bizkaia, @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial eta @BizkaiaKultura

Zugaztelek komunikazio newsterraren bidalketak egiten jarraitu du.

Zugaztelek multimedia edukiak sortu ditu.

Zugaztelek Bizkaiko Barometro Soziala egin du.

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

Unidad de Apoyo a la Diputada General

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. Cuentas: @Bizkaia, @BizkaiaEmpresa, @BizkaiaEmprende, @BizkaiaSocial y @BizkaiaKultura

Zugaztel ha continuado realizando los envíos de la newsletter de comunicación.

Zugaztel ha generado contenidos multimedia.

Zugaztel ha llevado a cabo la elaboración del Barómetro Social de Bizkaia.

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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZietATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Prestazio eta dirulaguntzen zerbitzua
- Desgaitasunaren balorazioa
- Mendekotasunaren balorazioa
- Erakunde Jarduerak
- Hitzorduetan, Irteerako Call-a Uribitarte, 15
- Informazio eta Laguntza zerbitzu Giza Zerbitzuen Erregistroaren eguneraketan.

- Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua

Zugaztelek, 2025ean, Sailak eskaintzen dituen zerbitzuekin zerikusia duten espedienteak eta dokumentuak, dagozkion datu baseetan grabatu eta kargatu egin ditu.

-Egoitzetan sartzeko eskaerak:

- Aldi baterakoak
- Iraunkorrak
- Sozio-sanitarioak

-Mendekotasunaren Balorazioarekin zerikusia duten espedienteak:

- Balorazio-eskaerak
- Balorazioak berrikustea

-Desgaitasunaren balorazioa eta berrikuspina

-Egoitzetan dauden pertsonen datu-basea eguneratzea.

-Arreta Goiztiarrerako eskaerak

-Servicio de prestaciones y subvenciones

-Valoración de discapacidad

-Valoración de la dependencia

-Actuaciones institucionales

-Call Saliente de recordatoria de citas Uribitarte, 15

-Servicio saliente de información y asistencia en la actualización del Registro Foral de Servicios Sociales

- Servicio de Grabación y digitalización de documentos

Zugaztel, durante el año 2025 ha realizado la grabación 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 de valoración
- Revisión de las valoraciones

-Valoración y revisión de Discapacidad

-Actualización de la base de datos de personas ingresadas en residencias.

-Solicitudes de Atención Temprana



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
- 944 066 000 arreta-zenbakirako eta saileko bigarren mailerako deiak grabatzeko Nice soluzioa

Euskara, Kultura eta Kirol Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Telefonozko arreta oinarritzak eta espezializatua, Udalekuak programa abian jarri izanaren ondoriozkoa. Tramitazioa egoitza elektronikoaren bitartez egin da.

- Agiriak Grabatu eta Digitalizatzeko Zerbitzua

2025ean Zugaztelek Foru Agiritegi Historikoko honako funts hauek digitalizatu ditu:

- Foru Artxiboko espedienteak, batez ere udaletakoak eta administrazioak
- Bizkaiko Aldizkari Ofizialak Foru Liburutegiko Historikoak
- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- 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 para el número de atención 944 066 000 y los segundos niveles del departamento.

Departamento Foral de Euskera, Cultura y Deporte

- Atención no presencial a la ciudadanía

Asistencia Telefónica Básica y Especializada derivada de la puesta en marcha del programa Udalekuak cuya tramitación se ha llevado a cabo por la sede electrónica de DFB.

- Servicio de Grabación y Digitalización de documentos

Durante el 2025 Zugaztel ha Digitalizado los siguientes fondos Documentales del Archivo Histórico Foral y la Biblioteca Foral:

- Expedientes del Archivo Foral, principalmente municipales y administrativos
- Fondos documentales de la Biblioteca Foral

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa udaleku arreta zerbitzuarentzat
- Arreta ebaluatzeko inkesta

Ekonomi Garapenerako Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2025ean, sailaren dekretu eta programekin lotutako eskaeren izapidetze elektronikoaren ondoriozko kontsultei erantzun zaie.

- Enpresa Berriak sustatzeko plana
- Ekintzailatza 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

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas
- Solución Nice de grabación de llamadas para el número de atención de udalekuak
- Encuesta de evaluación de la atención

Departamento Foral de Promoción Económica

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2025 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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIJETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Dokumentuak grabatzeko eta digitalizatzeko zerbitzua

Orueta Gotzainaren egoitzan dagozan espedienteak garbitze eta antolakuntza.

- 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.

Azpiegitura eta Lurralde Garapeneko Foru Saila

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

2025ean saileko dekretu eta programei lotutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoei erantzun zaie.

- Agiriak Grabatu eta Digitalizateko Zerbitzua

2025ean Zugaztelek Herri Lanak eta Hirigintzako espedienteak digitalizatu ditu. Lan hau honako hau izan da:

- Informazioa egituratzea: taldeak eta azpitaldeak
- Lotutako metadatuak sortzea

Ariketa honetan, sailaren kartografiako eduki digitalak tratatzera eta sortzera bideratu dira batez ere lanak.

- Servicio de Grabación y digitalización de documentos

Expurgo de los expedientes ubicados en la sede de Obispo Orueta.

- 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 Infraestructuras y Desarrollo Territorial

- Atención no presencial a la ciudadanía

Durante el año 2025 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 2025 Zugaztel ha digitalizado expedientes de Obras Públicas y Urbanismo. Este trabajo ha consistido en:

- Estructuración de la información: agrupaciones y subagrupaciones
- Generación de metadatos asociados

Este ejercicio, los trabajos se han enfocado principalmente a al tratamiento y generación de contenidos digitales de cartografía del departamento.



Kudeaketari buruzko txostena Informe de Gestión

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

Gainera, HAPOen funts historikoa digitalizatu da.

Además, se han digitalizado el fondo histórico de PGOUs.

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

- Plataforma Mitel para la gestión y enrutamiento de las llamadas

Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna sustatzeko Foru Saila

Departamento Foral de Empleo, Inclusión Social e Igualdad

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

- Atención no presencial a la ciudadanía

2025. urtean zehar, saileko dekretu eta programei lotutako eskaeren izapide elektronikotik ondorioztatutako kontsulta telefonikoei erantzun zaie.

Durante el año 2025 se ha atendido las consultas derivadas de la tramitación electrónica de las solicitudes relacionadas con los diferentes Decretos y programas del departamento.

-Gazteen Enplegu Plana

-Plan Empleo juvenil

- Enplegu- eta tokiko garapen-zentroak

- Centros de empleo y desarrollo local

-Berrikuntza soziolaboraleko proiektuen garapena

-Desarrollo de proyectos de innovación sociolaboral

-Ekintzailtza eta kalitate oneko enplegu egonkorreko proiektuen garapena

-Desarrollo de proyectos innovadores de emprendimiento y empleo estable de calidad

-Sailaren Bulego Birtuala.

-Oficina Virtual del Departamento.

- 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

- 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.

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 2025. 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 2025 a dar de alta informática, grabar y digitalizar documentos fiscales que el Departamento de Hacienda y Finanzas requiere para su gestión.

Honako hauek dira 2025. urtean zehar grabatu eta/edo digitalizatu diren dokumentu fiskalak:

Los documentos fiscales que han sido grabados y/o digitalizados a lo largo del año 2025 son los siguientes:

-Zuzeneko zergak:

-Impuestos Directos:

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

- 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
- Jokoa
- Garraibide batzuen gaineko zerga berezia

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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

-Toki zergak:

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

- Ondare Ataleko espedienteen 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 zergei buruz egindako kontsultak ere.

Xedapen Orokorrak

Ekonomia Ituna

- ZFAO
- Zerga-betebeharrak
- Oinarrizko Araudia
- Fakturazioa

Zuzeneko zergak:

- PFEZ

-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 Básica
- Facturación

Impuestos Directos:

- IRPF



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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

- 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 SOZietATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Jakinarazpen telematikoak
- Zorrak ordaindu, geroratu eta konpentsatzea

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

Herritarrek Laguntza kanal telematikoaren bidez egindako kontsultei erantzutea: errenta, egoitza elektronikoa, ziurtagiriak eta beste batzuk

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.

Batuz proiektuari dagokion arreta.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

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 Laguntza eta Informazio Zerbitzuak arreta ematen dienean. Gainera, Ogasun eta Finantza Saileko bigarren mailetan erantzundako deiak grabatzen hasi dira.

- 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, Sede Electronica, Certificados y otros.

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.

Atención correspondiente al proyecto Batuz.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

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. Además, se han empezado a grabar las llamadas atendidas por los segundos niveles del Departamento de Hacienda y Finanzas.



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZietATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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 Turismo 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).

- Marketin Digitala

Marketin digitaleko zerbitzuak barne hartzen du web –edukiak sortzea, sareetako edukiak sortzea, datuak aztertzea (sareak eta webguneak), eta kontu guztien arteko koordinazioa eta estrategia. Kontuak: @Bizkaibus Twitter eta Facebooken eta @visitbiscay Twitter, Facebook, Youtube eta Instagramen.

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

- 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 Turismo

- 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.

- Marketing Digital

El servicio de Marketing Digital comprende la generación de contenidos web, contenidos en redes, análisis de datos (redes y web) así como la estrategia y coordinación entre las diferentes cuentas. Cuentas: @Bizkaibus en Twitter y Facebook y @visitbiscay en Twitter, Facebook, Youtube e Instagram.

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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZietateak / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- Visitbiscay-ren web-orrian edukia eguneratzeko lanak.

- 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.

Ingurune Naturala eta Nekazaritza 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.

- 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

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

- 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

Departamento Foral de Medio Natural y Agricultura

- 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.

- 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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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, Ingurune Naturala eta Nekazaritza 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-jarraipenaren jardueraren jarraipena egiteko automatismoak, bai eta landare-osasunari eta ehiza-hondakinen bilketari buruzko informazioa sandach-ean.
- Deiak grabatzeko Nice soluzioa

Garbiker M.P., S.A.

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua telefono-kanalaren bidez ematen den Garbiguneen eta hondakinen kudeaketaren zerbitzuari lotuta dago.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- 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 Medio Ambiente y Agricultura 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 y recogida de residuos cinegéticos en sandach.
- Solución Nice de grabación de llamadas

Garbiker M.P., S.A.

- Atención no presencial a la ciudadanía

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

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

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



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZietATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

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

Gaikuntza

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Herritarrentzako Arreta Zerbitzua Gaikuntza informazio eta arreta zerbitzuari lotuta dago. Arreta-zerbitzua Gaikuntza kanal presentzialerako aurretiko hitzordua izapidetzeraz mugatzen da.

- Azpiegiturak Diseinatu eta Garatzeko zerbitzua

Zugaztelek eskuragarri jarri dizkio Sailari arreta emateko honako azpiegitura hauek:

- Mitel plataforma deiak kudeatu eta bideratzeko
- IVR kanalizadorea, menu soluzioak eskainiz

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

- Herritarrentzako arreta ez-presentziala

Lantik S.A.M.P.ren kasuan, laguntza eman da erakunde horrek dirulaguntzen arloan ematen duen zerbitzuan.

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

Gaikuntza

- Atención no presencial a la ciudadanía

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

- 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
- Canalizador IVR ofreciendo soluciones de menú

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

- Atención no presencial a la ciudadanía

En el caso de Lantik S.A.M.P. se ha dado asistencia en la atención del servicio de dicha entidad en materia de subvenciones.



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZIETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

- 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
- Inkosten azpiegiturako zerbitzua Interbiak S.A.M.P. enpresarentzat.
- Pasahitzak desblokeatzeko eta berrasieratzeko 24x7 soluzio automatikoa, CAUren telefono-zerbitzuan integratua.

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

Bestetik, Zugazteleko Administrazio Kontseiluak, ekitaldi sozialaren itxiera datatik, 2025eko abenduaren 31tik ez du aipatutako data horretan itxi ziren urteko kontuak modu nabarmenean eragin dezakeen gertaeren berririk.

- Servicio de Diseño y Desarrollo de Infraestructuras

Zugaztel, ha puesto a disposicion la infraestructura de plataforma telefónica (Solidus eCare) adecuada para que las entidades puedan ofrecer el servicio de atencion telefonica, 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 infraestructura de encuestas para Interbiak S.A.M.P.
- Solución automatica 24x7 de desbloqueo y reseteo de contraseñas integrada en el servicio telefonico de CAU.

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 2025, pueda afectar de una manera sustancial a las cuentas anuales cerradas a la fecha antes citada.



Kudeaketari buruzko txostena *Informe de Gestión*

MERKATARITZAKO FORU SOZINETATEAK / SOCIEDADES MERCANTILES FORALES

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

3- Etorkizuneko bilakaera

Hona 2026ko aurrekontuaren kontzeptu nagusiak (eurotan):

Salmentak: 12.002.500

Langileen gastuak: 3.979.364

Inbertsioak: 609.250

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.

3- Evolución futura

El Presupuesto 2026, en sus datos más significativos es el siguiente (euros):

Ventas: 12.002.500

Gastos personal: 3.979.364

Inversiones: 609.250

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.