



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

## PRENTSA-OHARRA

# ALDUNDIAK ERRENTA-KANPAINAKO TELEFONO BIDEZKO ARRETA-ZERBITZUA BARRIRO INDARTU EBAN MAIATZEAN

- Beste “12” persona sartu ziran maiatzaren hasieran zergadunen zalantzak argitzeaz arduratzen dan giza taldean
- 2020ko Errenta Artatzeko Sistemak “227.254” dei jaso ebazan maiatzaren 4ra arte, eta “% 84” artatu egin ziran eta, maiatzaren 13tik, Ogasuna artatu ez ziran gainerako personakaz hartu-emonetan jarten ari da.
- Oposizinoak aurrez aurreko arretea eskatu dau barriro, eta kontratazino-eredua kritikau dau.

(Bilbon, 2021eko maiatzaren 18an). Aldundiak hainbat bider indartu dau 2020ko Errenta Kanpainan zergadunak artatzeaz arduratzen dan giza taldea. Kanpaina erdialdera iritsi da daborduko. Neurri handienez Zugaztel foru enpresak egiten dauen zerbitzuaren azken “birdimentsionamentua” maiatzaren hasieran egin zan, “12 persona” sartu ziralako, Elixabete Etxanobe Iraskunde, Gobernamentu On eta Gardentasuneko Foru Diputatuak Bizkaiko Batzar Nagusietan zehaztu dauenez. Kanpaina honetarako “290 personak” osatzen dabe zergadunentzako arreta-zerbitzua, eta maiatzaren 4ra arte telefono-zenbaki bakar batean jasotako “227.254 dei” artatu ebezan.

Xabier Benito Elkarrekin Bizkaia taldeko batzordekideak diputatuaren agerraldia eskatu eban, Zugaztel foru-enpresak 2020ko Errenta jasoteko beharginak kontratatuko diseinatu dauen prozesua azaltzeko. Enpresa hori da, Ogasunak eskatuta, errentaren kanpainan zehar telefono-zerbitzua indartzeaz arduratzen dana. Enpleo atari batean “2021eko Errenta Kanpainarako Egileak” kontratatuko agertu dan iragarki baten inguruan be galdetu dau talde moreko ordezkariak.

Diputatuak azaldu dauenez, Zugaztelek zergadunaren arretarako beharginak “birdimentsionau” ebazan 3 hilebeterako, egunean 10.000 dei jaso ahal izateko. Aurreko ekitaldietan “Call center” izenekoa 4.000 dei jasotera heldu zan. Etxanobek onartu dauenez, “de facto” 13.000 dei jaso ditue egun batean, eta kopuru hori, Bizkaiak baino hiru bider biztanle gehiago dituan Madrilgo erkidegoak jasoten dituan “9.972 deiakaz” alderatu dau.



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

Guztira, informazio-eskaera horri erantzuteko, “290 personak” osatzen dabe Bizkaiko 2020ko Errentaren telefono-arretarako taldea, Zugazteko eta Foru Ogasuneko beharginen artean. Horreetatik, “266” lagunek, kontsulta guztien “% 85” ebatzi dabez lehenengo mailan. Argitzen ez diranak beste maila espezializatuago batera pasetan dira, eta jakinarazo dauenez “inor ez da geratzen aurrez aurreko arreta barik” bezeroaren arazoak edo profilak halan eskatzen badau.

Kanpainan zehar, Etxanobek azaldu dau Zugazteko kanpoko “110” agente kontratatu dituala hasieran, zerbitzua orduko prezio itxi batean emoten eban enpresa baten bitartez. Horreei, erreserban egozan beste “30” behargin gehitu jakezan. Eta, azkenik, “maiatzaren hasieran”, foru enpresak, zergen eta bezeroen arretaren ganeko ezagutzak eukiezan 12 behargineko beste sorta bat sartu eban enpresa emakidadunaren bitartez. Giza talde horrek bere lana “modu telematikoan” egin eban, pandemiaren osasun protokoloa betez, “30.000 euroko” soldata gordina kobrauz, bulegoetako hitzarmenean agertzen dana baino gehiago. Lan baldintza “onak”, Aldundiak “kalidadeko enpleoak” sortzeko daukan asmoagaz bat etorrira.

Errenta sailerako personak kontratatuko webgune batean agertutako iragarkiaren harira, Etxanobek esan dau Zugazteko ez eukala horren barri. Kentzeko agindua emon zan, enpresak ez eukalako argitaratzeko baimenik, eta Zugazteko ez ebalako haren eukia balioztatu.

Bere txandan, Xabier Benitok foru zerbitzu hori “kanporatzeko prozesua” kritikatu dau, eta datozan kanpainetan “baliabide propioen bidez” egiteko eskatu dau, “enpleo publiko, egonkor eta kalidadekoa” sortzeko, Bizkaia Egiten foru planak jasoten dauen moduan. Kanpoko enpresa batek “kontrolatan” dauen lan-boltsa batean “funtzino publikorako sarbidea ez da baldintza bardinakaz bermatzen”, esan dau Elkarrekin Bizkaia taldeko batzordekideak.

Talde Berezia-PPBk, barriz, aurrez aurreko hitzordua lortzeko zergadunak “hiru maila” igaro behar izatea kritikatu dau. “Zentzuzkoa al da? Gure taldearen eretxiz ez”, esan dau Amaya Fernandez bozeroaleak, eta bere eretxiz “beharrezkoa” da ereduaren barrikustea, “eten digitala ez dalako gauetik goizera desagertuko”. Jentearen arretarako sistema aldatzearen eta sistema “mistoa” ezartzearen alde agertu da.

Foru Gobernua eusten daben taldeek adierazo dabenez, pandemiak berak hainbat eragozpen gehitu ditu, horreen artean, pandemiaren ondorioz banketxeek eskaintzen eban zerbitzua emoteari uko egin izana. “Gaur egun traba asko konpondu dira”, azpimarratu dau Juan Otermin bozeroale sozialistak, eta Zugazteko, “bere ekimenez, erantzun ezin izan dituan deiak itzuli izana oso positiboa” dala esan dau. Maiatzaren 13tik, informazio-eskariak



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

behera egin dauenetik, telefono bidezko arreta-zerbitzuak “3.703 dei” itzuli ditu, diputatuaren berbetan.

EH Bilduko Arantza Urkaregik “guztia zelan kudeatu dan” kritikau dau “zerotik ehunera” igaro gura izateagaitik. Azkartasun hori “herritarrak pairatzen ari dira” eta Foru Ogasunarenganako “mesfidantzea” areagotu dau. Koalitzino abertzaleko batzarkideak aurrez aurreko arretan “berehalako aldaketak” eskatu ditu. Elkarrekin Bizkaiak bezala, bere kezka Zugaztelek kanpainarako kontratazinoa zelan egiten dauen jakitea da. “Kontratazino politikaren ganeko hausnarketa bat egin behar dogu, politika hori, gero eta gehiago, foru enpresek egiten dabelako”, eta, bere eretxiz, horrek “kontrol publikoa galtzea” dakar.

Bestalde, Unai Lermak (EAJ-PNV) txalotu egin dau zerbitzua barriro dimentsionetako emondako erantzun “azkarra”. Digitalizazioaren ikuspegitik kanpaina “arrakastatsua” izan da. Eta Ogasun eta Finantza sailaren gardentasun eskasaren ganeko kritikei jagokenez, ukatu egin dau hori. “Gardentasuna erabatekoa izan da une oro”. Azkenik, kritikau egin dau errenta kanpaina bertako beharginek beteteko eskatzea. “Ez da inoiz egin”, esan dau.

Diputatuak Zugaztelen existentzia defendiduz amaitu dau agerraldia; izan be, enpresa horren bidez, Aldundia “Call center” funtzinoak bere gain hartzen dituan “administrazino publiko apurretako bat” da. Beste batzuek “zerbitzu hori guztiz kanporatzen dabe”. Erakunde hori osatzen daben “42” personen lana defendidu dau (horreetako 41 emakumeak dira, eta guztiak elebidunak), zerbitzu “eraginkorra” eskaintzen dabelako urteko 365 egunetan.

## MENDATAKO BANDEREA

Beste alde batetik, batzordeak onartu egin dau udalerriak berak proponiduta Mendatako udalerriko armarrri heraldikoa aldatzeko eta bandera sortzeko Bizkaiko Foru Aldundiak hartutako erabagia. Erabagia osokoak berretsi beharko dau.



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

## NOTA DE PRENSA

# LA DIPUTACIÓN VOLVIÓ A REFORZAR EN MAYO EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO DE LA CAMPAÑA DE LA RENTA

- Otras “12 personas” se incorporaron a principios de mes al equipo humano que se ocupa de resolver las dudas de los contribuyentes.
- El sistema de atención de la Renta 2020 ha recibido “227.254” llamadas hasta el 4 de mayo, el “84%” fueron atendidas y, desde el 13 de mayo, Hacienda está contactando con las personas que no lo fueron.
- La oposición vuelve a pedir la atención presencial y critica el modelo de contratación.

(Bilbao, a 18 de mayo de 2021). La Diputación ha reforzado en varias ocasiones el equipo humano que atiende en la campaña de la Renta 2020, campaña que ha llegado a su ecuador. El último “redimensionamiento” del servicio que en mayor medida realiza la empresa foral Zugaztel se produjo a principios de mayo con la incorporación de “12 personas”, según ha detallado la diputada foral Institucional, Buen Gobierno y Transparencia, Elixabete Etxanobe, en las Juntas Generales de Bizkaia. El servicio de atención al contribuyente para esta campaña está conformado por “290 personas”, las cuales hasta el 4 de mayo atendieron “227.254 llamadas” que estaban vinculadas a un único número de teléfono.

El apoderado Xabier Benito, de Elkarrekin Bizkaia, había pedido la comparecencia de la diputada para que explicara el proceso de contratación de personal para la Renta 2020 que ha diseñado la empresa foral Zugaztel, que habitualmente se encarga, a petición de Hacienda, de reforzar el servicio telefónico durante la Renta. El representante del grupo morado ha preguntado también por un anuncio aparecido en un portal de empleo para contratar a “Confecionadores Campaña Renta 2021”.

La diputada ha explicado que Zugaztel realizó inicialmente un “redimensionamiento” del personal de atención al contribuyente para poder atender hasta 10.000 llamadas diarias durante 3 meses, cuando en ejercicios anteriores el “call center” llegaba a soportar 4.000 . Etxanobe ha admitido que “de facto” se han llegado a atender hasta “13.000” llamadas en una jornada, una cifra que ha comparado con las “9.972” que recibe la Comunidad de Madrid, que viene a triplicar la población de Bizkaia.



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

En total, para atender a esta demanda informativa, el equipo de atención telefónico de la Renta 2020 de Bizkaia está compuesto por “290 personas”, entre personal de Zugaztel y de la propia Hacienda foral. De ellas, “266” personas han resuelto “en un primer nivel” el “85%” de las consultas. Las que no se resuelven pasan a otro escalafón más especializado, advirtiendo que “nadie se queda sin atender presencialmente” si la problemática o perfil del cliente así lo exige.

Durante esta campaña, Etxanobe ha detallado que Zugaztel ha contratado en un inicio a “110” agentes externos a través de una empresa adjudicataria que prestaba su servicio con un precio cerrado por hora. A ellos se sumaron otros “30” trabajadores en reserva. Y finalmente, “a principios de mayo”, la empresa foral incorporó a través de la concesionaria una nueva remesa de 12 empleados con conocimientos tributarios y de atención al cliente. Todo este equipo humano hizo su labor “de manera telemática” cumpliendo el protocolo sanitario por la pandemia, cobrando un salario bruto de “30.000 euros”, superior al convenio de Oficinas y Despachos. Condiciones laborales “buenas” y que encajan con los deseos de la Diputación de crear “empleos de calidad”.

En referencia al anuncio aparecido en una web para contratar a personas para la Renta, Etxanobe ha declarado que Zugaztel “no era concedora” de su publicación. Ordenó su retirada ya que la empresa no tuvo autorización para publicarlo, ni el contenido del mismo había sido validado por Zugaztel.

En su turno, Xabier Benito ha afeado el “proceso de externalización” de este servicio foral y ha demandado que, en próximas campañas, se haga “por medios propios”, asumiendo la creación “de empleo público, estable y de calidad”, como recoge el plan foral Bizkaia Egiten. “Se incumple el acceso con igualdad de condiciones a la función pública”, ha dicho el apoderado de Elkarrekin Bizkaia al cerrarse una bolsa de empleo que “controla” una empresa externa.

Ej grupo juntero Mixto-PPB por su parte, ha criticado que el contribuyente tenga que pasar “hasta tres niveles” para conseguir una cita presencial. “¿Es razonable? Para nuestro grupo no”, ha dicho su portavoz Amaya Fernández para quien es “necesario” revisar el modelo para éste o posteriores ejercicios, porque “la brecha digital no se va a eliminar de la noche a la mañana”. Ha abogado por cambiar el sistema de atención al público y por implementar un sistema “mixto”.

Los grupos que sustentan al Gobierno foral han señalado que la propia pandemia ha añadido impedimentos como que las entidades bancarias se negaran a dar el servicio que ofrecían como consecuencia de la pandemia. “A



BATZAR NAGUSIAK  
JUNTAS GENERALES  
BIZKAIA

día de hoy se han resuelto muchas dificultades”, ha destacado el portavoz socialista Juan Otermin quien ha considerado “muy positivo” que Zugaztel, “a iniciativa propia, devuelva las llamadas que no han sido atendidas”. Desde el 13 de mayo, una vez que ha decaído la demanda informativa, el servicio de atención telefónica ha devuelto “3.703 llamadas”, según la diputada.

Arantza Urkaregi, de EH Bildu, ha criticado “cómo se ha gestionado todo” por querer pasar “de cero a cien”. Esta celeridad “lo está padeciendo la ciudadanía” que ha aumentado su “desconfianza” hacia la Hacienda foral. La juntera de la coalición abertzale ha pedido “cambios inmediatos en la atención presencial”. Al igual que Elkarrekin Bizkaia su preocupación se centra en cómo Zugaztel hace la contratación para la campaña. “Debemos hacer una reflexión sobre la política de contratación, la cual se lleva cada vez más por empresas forales”, lo que supone, según ella, “perder el control público”.

Por su parte, Unai Lerma (PNV) ha aplaudido la “rápida” respuesta para redimensionar el servicio. Desde el punto de vista de la digitalización la campaña ha sido “exitosa”. Y respecto a las críticas sobre la poca transparencia del área de Hacienda y Finanzas, ha negado este hecho. “La transparencia ha sido total y siempre”. Por último, ha criticado que se pida que la campaña renta sea cubierta por personal propio. “Nunca se ha hecho”, ha dicho.

La diputada ha terminado su comparecencia defendiendo la existencia de Zugaztel, ya que por medio de esta empresa, la Diputación es una “de las pocas administraciones públicas” que asume las funciones de “call center”, cuando otros “externalizan al completo este servicio”. Ha defendido el trabajo de las “42” personas que conforman este ente (41 de ellas mujeres y todas bilingües), puesto que ofrecen un servicio “eficaz” los 365 días al año.

## BANDERA DE MENDATA

Por otro lado, la comisión ha aprobado el acuerdo adoptado por la Diputación Foral de Bizkaia por el que se propone la modificación del escudo heráldico y la creación de la bandera del municipio de Mendata, a propuesta del propio municipio. Dicho acuerdo deberá de ser ratificado por el pleno.