



# DIARIO DE SESIONES DEL PARLAMENTO DE NAVARRA

---

V Legislatura

Pamplona, 15 de mayo de 2001

NÚM. 11

---

## COMISIÓN DE ECONOMÍA, HACIENDA Y PRESUPUESTOS

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. JUAN GONZÁLEZ MATEO

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 15 DE MAYO DE 2001

### ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y Hacienda para informar sobre la [privatización del servicio de atención telefónica](#) de carácter tributario durante el año 2001.
- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y Hacienda para informar sobre el cierre de las [cuentas del año 2000](#).
- Debate y votación de la moción por la que se solicita la reintegración del servicio de [atención telefónica tributaria](#) al personal funcionario del Departamento de Economía y Hacienda, presentada por el G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra.

## SUMARIO

Comienza la sesión a las 16 horas y 35 minutos.

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y Hacienda para informar sobre la privatización del servicio de atención telefónica de carácter tributario durante el año 2001 (Pág. 2).**

Abre la sesión el Presidente en funciones, señor González Mateo, y cede la palabra al representante del grupo que ha solicitado la comparecencia, señor Cristóbal García (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra), a quien contesta el Consejero de Economía y Hacienda, señor Iribarren Fentanes (Pág. 2).

En el primer turno de intervenciones toman la palabra los señores Cristóbal García, Gil Zardoya (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Barrena Arza (G.P. Euskal Herritarrok), Nuin Moreno (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua) y Goikoetxea Askorbe (G.P. Eusko Alkartasuna/Eusko Alderdi Jeltzalea-Partido Nacionalista Vasco), a quienes contesta, conjuntamente, el Consejero (Pág. 5).

En un segundo turno interviene el señor Cristóbal García y le responde el Consejero (Pág. 12).

Se suspende la sesión a las 17 horas y 38 minutos.

Se reanuda la sesión a las 17 horas y 45 minutos.

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y**

### **Hacienda para informar sobre el cierre de las cuentas del año 2000 (Pág. 13).**

Toma la palabra el señor Cristóbal García, a quien contesta el Consejero (Pág. 13).

En el primer turno de intervenciones toman la palabra los señores Cristóbal García, Barrena Arza y Goikoetxea Askorbe, a quienes contesta, conjuntamente, el Consejero (Pág. 15).

En un segundo turno interviene el señor Cristóbal García (Pág. 16).

Se suspende la sesión a las 18 horas y 7 minutos.

Se reanuda la sesión a las 18 horas y 10 minutos.

### **Debate y votación de la moción por la que se solicita la reintegración del servicio de atención telefónica tributaria al personal funcionario del Departamento de Economía y Hacienda, presentada por el G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra (Pág. 17).**

Para la defensa de la moción toma la palabra el señor Cristóbal García (Pág. 17).

En el turno a favor intervienen los señores Barrena Arza, Nuin Moreno y Goikoetxea Askorbe. En el turno en contra toma la palabra el señor Gil Zardoya. Réplica del señor Cristóbal García (Pág. 17).

Se procede a la votación de la moción y se aprueba por 6 votos a favor, 6 en contra y 1 abstención (Pág. 18).

Se levanta la sesión a las 18 horas y 17 minutos.

(COMIENZA LA SESION A LAS 16 HORAS Y 35 MINUTOS.)

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y Hacienda para informar sobre la privatización del servicio de atención telefónica de carácter tributario durante el año 2001.**

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Buenas tardes, señorías. Vamos a empezar la Comisión de Economía y Hacienda. En primer lugar, agradecemos la presencia del Consejero de Economía y Hacienda para que nos explique la privatización del servicio de atención telefónica de carácter tributario durante el año 2001. Tiene la palabra el señor Cristóbal.*

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: *Muchas gracias, señor Presidente. Buenas tardes al señor Consejero, a sus señorías y a todos los presentes. Creo que el orden del día de hoy es acertado porque, si observamos el mismo, los puntos primero y tercero abordan una misma cuestión desde dos puntos de vista, uno es la comparecencia del Consejero para que nos explique lo que se solicita y en el tercer punto se plantea una moción respecto a esta cuestión que, claro, será siempre matizable en función de la información que nos dé el señor Consejero. Digo que es acertado porque, dado que tanto una iniciativa como otra fueron presentadas en este Parlamento en los inicios de este milenio, viene bien que empiece el Consejero recordándonos de qué va este asunto, pues ya han pasado desde que tuvo cierto eco ante la opinión pública más de cua-*

tro meses y creo, por tanto, que nos viene bien este primer acto, cual es la comparecencia del Consejero, para que nos explique, como se dice en el escrito, las causas de su privatización –estamos hablando de la privatización del servicio de atención telefónica de carácter tributario–, el procedimiento por el que se ha privatizado el servicio y las consecuencias que esta privatización puede suponer para el personal funcionario que antes se encargaba de atender este servicio. Por tanto, tiempo tendremos para hacer valoraciones políticas de esta cuestión, pero ahora lo que corresponde, o así lo interpreta este grupo, es escuchar las explicaciones del Consejero y ya tendremos tiempo de valorarlas. Nada más.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Cristóbal. Para comenzar el primer punto del orden del día, tiene la palabra el señor Consejero.

SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (Sr. Iribarren Fentanes): Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenas tardes. La Administración de la Comunidad Foral, como otras administraciones, se ha caracterizado por tener una estructura, una organización orientada fundamentalmente al procedimiento y a las funciones. Nos encontramos con estructuras en las que hay un reparto funcional, con unidades de especialistas. En la pasada legislatura el Gobierno hizo un análisis de la situación en la Hacienda Foral y detectó la necesidad de iniciar un giro hacia lo que debe ser la atención al ciudadano, la orientación de la Administración al ciudadano, algo que todavía estaba en mantillas.

Efectivamente, atendíamos al ciudadano, pero eso era algo que no se consideraba lo más importante en nuestra función. Se decidió hacer un cambio total en nuestra forma de organizarnos para que fuera el ciudadano el centro de la actividad de la Hacienda Foral. Se entendía que dicha actividad debía regirse por el principio elemental de facilitar, informar, ayudar y servir al contribuyente, cumplidor de sus obligaciones, evitándole molestias y ofreciéndole siempre la seguridad jurídica y moral que merece, reprimiendo simultáneamente con rigor las prácticas y comportamientos irregulares del defraudador.

Gracias a aquel profundo análisis, realizado concretamente en 1997, se detectó que en esos momentos existían once unidades que atendían directamente al público entre secciones y negociados, dependientes de cuatro servicios: Gestión de Hacienda, Tributos, Recaudación y Riqueza Territorial.

El aspecto más relevante era el de la gran dispersión física que existía por las dependencias de la sede central de la Hacienda Tributaria, en la que

Avenida Carlos III, 4, un edificio de cinco plantas y una planta baja que, entre otras cosas, carecía de funcionalidad para prestar una atención eficaz al importante número de personas que demandaban los servicios de la Hacienda Foral.

Como consecuencia de todo ello, los contribuyentes sufrían las temidas colas, en ocasiones muy largas, y un peregrinaje por las distintas dependencias del edificio, al ser remitidos desde unas ventanillas a otras.

Para terminar con esa situación se planteó una reorganización de los recursos humanos de la Hacienda Foral en la que jugaría un papel clave la creación de una ventanilla única que centralizara en una sola unidad física, funcional y administrativa la gran mayoría de los trámites y consultas de los ciudadanos que acuden a las oficinas de Hacienda.

Queríamos que dicho servicio estuviera integrado por el personal de la casa más adecuado, por el más especializado en atender precisamente al ciudadano.

En este objetivo de atender al ciudadano, la Administración pretende utilizar todas las técnicas y todas las herramientas existentes que hagan posible que el ciudadano, en su relación con la Hacienda Tributaria, tenga una respuesta adecuada a sus necesidades, dotándole de la máxima seguridad jurídica en sus relaciones con la Administración. Ése es el objetivo fundamental.

En el plan estratégico de atención al contribuyente, puesto en marcha por la Hacienda Tributaria de Navarra en colaboración con la Dirección General de Organización y Sistemas de Información, se desarrollaron un conjunto de acciones conducentes a evitar en todo lo posible los desplazamientos de los ciudadanos hasta las oficinas y a simplificar su atención. Acciones como la mejora de las condiciones de atención mediante el rediseño de los espacios físicos, la implantación de un sistema de regulación de las colas de espera que permitiera al ciudadano conocer el tiempo que va a tardar en ser atendido por nuestro personal, el incremento del número de acciones informativas a través de medios telemáticos –como saben, nuestra normativa fiscal se hace pública a través de Internet, y se inician procedimientos para la implantación de otras fuentes de información como son las consultas vinculantes o las resoluciones del órgano administrativo de resolución en materia tributaria–, e, igualmente, la centralización de la atención telefónica mediante la concentración de todas las respuestas en un único punto.

En febrero de 1998, se inició un proyecto piloto con un negociado de la entonces Sección de Atención al Contribuyente. La evaluación de dicho proyecto fue positiva y a comienzos de 1999 se realizó

la correspondiente propuesta de modificación orgánica, que culminó en mayo de dicho ejercicio con la creación del Servicio de Asistencia e Información al Contribuyente.

Esta nueva unidad orgánica aglutinó a 36 personas –26 administrativos, 8 gestores de Hacienda, 1 jefe de tercera y 1 técnico de Hacienda–, asumiendo la atención integral al contribuyente.

Con la creación de dicha unidad, también se sistematizó la información de gestión relativa a la atención al contribuyente, pieza básica en la mejora continua de dicha actividad, y se implantó el actual sistema de atención, con un programa informático que facilita estadísticas detalladas diarias del nivel de actividad de la unidad, tanto en la atención presencial como en la telefónica.

Centrándome en lo que es la atención telefónica, ya que es el objeto de mi comparecencia, les diré que detectamos varios problemas. Primero, no contábamos con los medios técnicos suficientes para prestar una buena atención –centralitas, derivaciones, etcétera–. Segundo, desconocíamos el número de llamadas no atendidas. Tercero, desperdiciábamos un recurso humano experto y, por tanto, escaso en la atención de miles de llamadas con necesidades informativas mínimas.

Efectivamente, a lo largo del año 2000 el número de atenciones telefónicas ascendió a 74.211, a las que hubo que sumar la concertación de 30.000 citas previas para la realización de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

El incremento de llamadas recibidas que atendimos con nuestro personal propio supuso un 20 por ciento con respecto a 1999. La media ascendía a 303 llamadas diarias, con una duración también media de un minuto y 37 segundos. Entendíamos que con ese tiempo no se daba un buen nivel de respuesta al ciudadano, sobre todo para aquellas respuestas en las que se les daba cierto nivel de conocimiento técnico o personalizado.

Dado el carácter masivo del tratamiento de la información en el organismo autónomo, con 350.000 declarantes de renta y 40.000 declarantes de IVA, como parámetros más significativos, nos enfrentábamos a una atención con un claro componente de estacionalidad o puntas de trabajo que, por definición y dadas las rigideces organizativas propias de la Administración, son difícilmente asumibles por el personal funcionario. Por este motivo, se recurría habitualmente a personal laboral para cubrir estas necesidades, teniendo este tipo de personal un elevado índice de rotación, lo que en algunos casos incidía de forma negativa en el servicio prestado al contribuyente.

Otro aspecto importante era el del horario de atención al contribuyente, ya que con personal fun-

cionario el horario era limitado, concretamente de ocho y media a dos y media.

Respecto al tipo de cuestiones planteadas por los contribuyentes navarros, un 50 por ciento de las consultas se referían a cuestiones administrativas genéricas: plazos, publicaciones, normativas, procedimientos administrativos, etcétera.

Ante esta situación, surgen dos opciones. La primera, incrementar nuestra tecnología y proceder a una contratación masiva de personal temporal que pudiese atender a ese nivel de respuesta básico. Ésta es una opción dificultada por la existencia de las puntas de trabajo ya citadas, por las limitaciones horarias, por la escasez del espacio físico para ubicar este servicio, por las dificultades de contratación dada la lentitud de nuestros procesos, y por los problemas en la cuantificación del número de recursos necesarios, ya que desconocíamos inicialmente cuál iba a ser el volumen de llamadas.

La segunda opción era la contratación de un servicio externo. Fue la elegida con el fin de conseguir una mayor eficacia en la utilización de los recursos humanos del organismo autónomo, así como para poder ofrecer una mayor calidad en el servicio y un horario más amplio para el contribuyente navarro.

En lo que se refiere a los aspectos relativos al concurso público, el pliego de condiciones técnicas estipulaba en su anexo que “el servicio consistirá básicamente en la atención de las llamadas recibidas en un número telefónico determinado establecido por la Hacienda Tributaria de Navarra, respondiendo a las consultas que sobre aspectos administrativo-tributarios y técnico-tributarios elementales se les planteen, derivando a las distintas unidades de la Hacienda Tributaria de Navarra aquellas que requieran una atención especializada por parte de las mismas”.

El acta de calificación de documentos, elaborada por la mesa de contratación correspondiente al 13 de noviembre de 2000, recoge la apertura y calificación de la documentación general de los cuatro licitadores que se presentaron al concurso, y que son: Atento Comunicaciones de España, sociedad anónima; Servicios Financieros de Navarra, sociedad anónima; María del Carmen Mañu Zugasti; Gestión de Deudas, sociedad anónima –GEDESA–.

En dicha reunión el Presidente de la mesa de contratación solicitó a la vocal jurídica-secretaría informe escrito en relación con la admisión o no a la licitación de la empresa GEDESA en cuanto empresa pública de la Administración de la Comunidad Foral. Asimismo, se acordó por unanimidad estudiar con más detalle la admisión de las licita-

dores por la falta de clasificación de algunas de ellas.

El día 21 de noviembre se reunió la mesa de contratación y se adoptó la siguiente decisión: “Tras el estudio detallado acordado en la reunión anterior se acuerda por unanimidad: inadmitir a la licitación a GEDESA por tratarse de una empresa pública de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y, por tanto, excluida del ámbito de aplicación de la Ley Foral 10/98, de 16 de junio, de contratos de las Administraciones Públicas de Navarra –artículo 3.1.h)–, a Servicios Financieros de Navarra, SA y a María Carmen Mañu Zugasti por carecer de la clasificación requerida en el momento de la finalización del plazo de presentación de proposiciones, conforme al artículo 67.6 de la Ley Foral 10/98, de 16 de junio, de contratos de las Administraciones. Admitir a la licitación a la empresa Atento Comunicaciones de España, sociedad anónima”.

El día 27 de noviembre de 2000 se volvió a reunir la mesa de contratación, constanding en el acta correspondiente: “La mesa no efectúa valoración de la proposición económica de la empresa, por ser la única presentada a la licitación que ha resultado admitida. De acuerdo con lo anterior, la mesa acuerda por unanimidad elevar al órgano de contratación propuesta de adjudicación a favor de la empresa Atento Comunicaciones, SA, según su oferta económica, hasta un máximo de 37 millones de pesetas, IVA incluido”.

*Situación actual.* La nueva fórmula nos ha permitido aumentar tanto el número de operadores, hasta cinco en algunos tramos, así como el horario de atención, que ahora es permanente desde las ocho y media hasta las cinco y media de la tarde.

Los datos acumulados al mes de abril de 2001 reflejan un incremento del número de llamadas atendidas de un 33'56 por ciento, destacando el mes de abril, en el que el incremento ha supuesto un 97'58 por ciento, alcanzando las 11.114 llamadas atendidas.

Por otro lado, la empresa adjudicataria ha realizado el servicio de concertación de cita previa telefónica para la campaña de renta que comenzó el pasado 23 de abril.

Como quizás conozcan por el relieve que el fenómeno tuvo en los medios de comunicación, el volumen de llamadas recibidas y citas concertadas durante los primeros días de servicio fue muy grande, alcanzándose en los ocho primeros días la concesión de 11.197 citas, siendo 157.724 los intentos de llamadas. Dichos intentos no se repartieron de una forma uniforme, pasándose de las 81.820 del primer día a las 34.659 del segundo, para bajar de manera espectacular a las 537 de la octava jornada.

Ante esta reacción de los contribuyentes navarros difícilmente se puede prestar un adecuado servicio con medios propios, y esto a pesar de que en los primeros días fueron quince los operadores externos utilizados, número que se ha reducido una vez se ha normalizado y estabilizado el número de llamadas recibidas, actualmente en torno a setecientas por día.

Respecto a la situación actual del servicio de atención telefónica, el contrato firmado con la empresa adjudicataria tiene un plazo de ejecución que finaliza el 31 de diciembre de 2001, y que, según la cláusula decimoprimer, puede prorrogarse de forma expresa de mutuo acuerdo por periodos anuales con un máximo de cuatro anualidades, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2004.

Tal y como se ha comentado anteriormente, esta mejora de servicio ha permitido incrementar el número de operadores telefónicos, ampliar el horario de atención y flexibilizar la atención telefónica para absorber adecuadamente las puntas de trabajo intrínsecas al servicio prestado por la Hacienda Foral.

Desde el punto de vista de la situación del personal funcionario, éste sigue prestando el mismo servicio y, adicionalmente, ha reforzado la atención presencial en la oficina de Carlos III. Dicho personal va a realizar un curso de formación que redundará en una mayor capacitación y especialización del mismo.

Tengan en cuenta que hasta el 1 de enero de 2001 existían dos niveles de atención: el de las consultas administrativas, a cargo del personal administrativo, y el de las consultas técnicas, a cargo de los gestores de Hacienda. Pues bien, a partir de dicha fecha se han establecidos tres niveles de atención: el de las consultas administrativas no personalizadas, a cargo de Atento, de información mínima; el de las consultas administrativas personalizadas, a cargo del personal funcionario administrativo; y el de las consultas técnicas, a cargo de los gestores de Hacienda.

Por lo tanto, considero que con el procedimiento utilizado se ha conseguido, en primer lugar, mejorar cuantitativa y cualitativamente la atención al contribuyente navarro, en segundo lugar, garantizar en todo momento el cumplimiento de la legalidad vigente en lo que respecta a la confidencialidad de la información de todos los contribuyentes y, en tercer lugar, la utilización eficaz y eficiente de los recursos humanos y materiales. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Iribarren. El señor Cristóbal tiene la palabra.

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, quiero agrade-

*cer sinceramente al Consejero de Economía y Hacienda lo detallado de su exposición. Otras veces hemos criticado que algunas respuestas, sobre todo más a preguntas escritas que a comparecencias, nos dejaban realmente insatisfechos, pero no es el caso y, por lo tanto, en primer lugar quiero explícitamente agradecer lo detallado y lo elaborado de la información que nos ha suministrado a esta Comisión de Economía y Hacienda que, obviamente, está ejerciendo unos de los papeles que tiene que cumplir, cual es el control de la acción del Gobierno, control en este caso de una acción muy concreta, cual fue la contratación de un servicio externo para la atención telefónica de carácter tributario.*

*Creo que se han entendido perfectamente las razones del Gobierno. Hay un momento dado, creo que lo ha situado en noviembre del año pasado, en el que la Administración tiene que tomar una decisión. Se está hablando de que había dos opciones: o nuevas inversiones en tecnología y en personal eventual, porque con los medios disponibles en ese momento no se lograba una atención al público suficientemente de calidad, o la contratación de un servicio externo. Bien, yo creo que ahí está, digamos, el momento clave que nos ocupa. Una cosa es que entendamos cuál es el momento de decisión y otra que lo compartamos. La verdad es que cuando le estaba escuchando, incluso se me ocurrían otra serie de servicios, muchos servicios de la Administración, que con esos criterios de que en un momento dado hay complejidad o hay distintas curvas de demanda la lógica que el departamento aplica es la de contratación de un servicio externo. Yo no sé si esa lógica desde luego es imperativa y absoluta. Creo que es una decisión política para simplificar, digamos, los niveles de la Administración Pública. Pues bien, es una decisión que mi grupo en principio no ve expresamente justificada en esta cuestión y duda. Insisto, creo que ésa es la clave de todo el asunto, el Departamento de Economía interpreta, con unos datos, que de esas dos opciones debe desechar una y atender la otra, y nosotros, por las razones que nos ha dado, no entendemos que esté plenamente justificado.*

*Y luego da un salto para acabar hablando de la mejora cualitativa y cuantitativa que ha significado después de esta decisión y la satisfacción del público. Hombre, yo no sé si eso es así, usted habla de que el primer día de la campaña de renta hubo 81.000 llamadas, claro, los titulares del día siguiente no sólo decían que había habido 81.000 llamadas, sino que se había colapsado el servicio, creo recordar. Y también hace poco hubo una encuesta, porque, claro, éstas son cuestiones que, desde luego, no están planteadas en esta comparación y que, además, mi grupo lo ha solicitado, pero casualmente esta semana y la semana pasada*

*hemos tenido noticias de que esa satisfacción que usted entiende que está dando el servicio pues puede que no sea compartida por todos los ciudadanos, por tanto, nuestra discrepancia está en que no vemos exactamente o no participamos de las razones que el Gobierno tuvo para tomar esta decisión, pensamos que no son suficientes como para que la contratación de un servicio externo fuera obligatoria, pensamos que había otras opciones más respetuosas, por el concepto que nosotros tenemos de las administraciones públicas y los servicios que deben dar. En segundo lugar, justificar lo que se hizo porque, además, la respuesta es buena, yo creo que es una valoración subjetiva del Consejero, que me parece muy bien que esté satisfecho por cómo funciona su departamento, pero no sé si es suficientemente autocrítica, a la vista de algunas noticias que posteriormente ha habido. Pero, en cualquier caso, no voy a entrar, aunque el Presidente me dejara, en cuestiones que están planteadas para otro momento y simplemente mostraré esta discrepancia de nuestro grupo en algo fundamental y diré que a pesar de la buena información que nos ha dado seguimos pensando diferente en esa cuestión. Nada más.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Cristóbal. ¿Grupos parlamentarios que desean intervenir? Tiene la palabra el señor Gil.*

Sr. GIL ZARDOYA: *Muchas gracias, señor Presidente. Muy brevemente, simplemente para agradecer la presencia del Consejero y sus informaciones, porque pensábamos intervenir en el punto número 3, que es el debate explícito de la moción, pero, claro, a raíz de la exposición del señor Cristóbal, en la que en la primera parte de su intervención parecía que el Consejero le había convencido plenamente, pero, sin embargo, en la segunda ya ha demostrado que no estaba plenamente convencido.*

*A los datos del Consejero me remito, mejor calidad, mejor servicio, que es al final lo que quieren los ciudadanos. Pero todos sabemos que aquí venimos con la lección aprendida de antemano y que por muchas explicaciones y por muchas horas de trabajo que haya podido tener el Consejero las opiniones de los grupos no iban a verse modificadas. Muchas gracias, señor Presidente.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Gil. El señor Barrena tiene la palabra.*

SR. BARRENA ARZA: *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, agradezco la exposición del Consejero y su presencia, como no podía ser menos. Tendría que decir que a nuestro grupo parlamentario le llamó la atención la noticia de enero de este año, por la cual conocimos la adjudicación*

a una empresa privada de la atención telefónica al contribuyente. Recuerdo el titular de prensa de aquel momento, se decía que se había adjudicado a una empresa de Bilbao, y en principio era sorprendente, a no ser que hubiese ocurrido algún cambio político que habría pasado desapercibido para nuestro grupo, pero, desde luego, nos sorprendió, porque, a pesar de que nuestro grupo hace bandera de un planteamiento nacionalista, desde luego, jamás aspiraría a que esta atención al contribuyente, ni mucho menos la recaudación, se ejerciese con referencia en la capital vizcaína, por lo tanto, yendo un poco al meollo de la cuestión, a nuestro grupo le parece que hay dos temas principales que hay que abordar en el punto que nos ocupa el día de hoy. En principio sería algo a lo que ya se ha referido abundantemente el señor Cristóbal, que es la privatización de la atención pública, y luego, por otra parte, algo que también nos preocupa, puesto que hay antecedentes también en su departamento, no desde luego durante el periodo en el que el presente Consejero se encuentra en el cargo, pero sí hay precedentes en el anterior Consejero, y es algo referente a la confidencialidad de los datos fiscales de los navarros.

En el primer tema, desde luego, creo que es evidente que esta decisión incide en la línea habitual que estamos viendo por parte del Gobierno de UPN de privatización de servicios, línea habitual, como podemos ver, en algunos otros temas también, pues de buscar financiación privada para obras públicas, etcétera, en definitiva, una línea de actuación clara y premeditada en la vía de la privatización de ciertos servicios y de ciertas maneras de actuar desde la Administración Pública. Ello, a nuestro entender, no es óbice para que nuestro grupo parlamentario tenga una opinión fundada al respecto y que debe también a la cultura política de la que proviene, y, a nuestro entender, es más que evidente que en este caso está fuera de toda duda que se debe destinar más personal de la Administración al servicio de la ventanilla única, tanto en la atención presencial como en la telefónica y, desde luego, creemos que razones presupuestarias no se pueden aducir, 37 millones, que son los que se van a dedicar a este contrato con Atento Comunicaciones, son más que suficientes para dotar de más personal a este servicio, y, desde luego, hablaba de la filosofía que nuestro grupo tiene al respecto, una filosofía de contratación de personal al servicio de la Administración Pública para prestar servicios públicos y que, desde luego, salvo en casos excepcionales, como cuellos de botella u otros que se pudieran dar, a nuestro entender, la atención del servicio público debe ser prestada con recursos públicos tanto humanos como materiales.

Queríamos comentar un tema y nos interesaría que el Consejero, a ser posible, lo respondiese o

diese luz al respecto. En la información que nuestro grupo parlamentario requirió vía pregunta escrita se afirma que el 36'35 por ciento de las llamadas atendidas por la ventanilla única fueron derivadas a las unidades técnicas especializadas, y, según informaciones nuestras, antes de la puesta en práctica de este convenio con la empresa Atento se da una problemática en el servicio, una problemática que consistía en que los técnicos que recibían estas llamadas derivadas, aunque parezca extraño afirmarlo o escucharlo, eran bastante reacios a atenderlas debido al problema laboral existente y que consistía en que dichos técnicos no cobraban, por lo menos hasta esa fecha –si ahora es distinto agradecería que nos lo comentase–, ningún tipo de complemento que, a su entender, era exigible para ello, y los trabajadores de ventanilla sí cobraban ese 15 por ciento de complemento que creo que se denomina complemento de conocimientos, un complemento que los técnicos hasta la fecha no estaban cobrando. Por lo tanto, sería interesante conocer, al margen de la valoración que nos merece esta actuación concreta de contratación externa o privatizadora del servicio, si esta problemática ha sido solucionada y realmente nos gustaría saber cómo, si es que lo ha sido, porque, con los datos que tenemos y el procedimiento empleado, no parece ser que haya habido posibilidades de hacerlo.

Otro extremo en el que nuestro grupo quisiera incidir sería que, a nuestro entender, es criticable el hecho de que los empleados de la nueva adjudicataria hayan tenido que ser formados por técnicos del Gobierno de Navarra y, además, como contestaba usted personalmente en la respuesta que tuvo la amabilidad de suministrar a nuestro grupo parlamentario, incluso se dio un curso por parte de técnicos del departamento, técnicos del nivel A, y se dio durante horario laboral. No deja de ser curioso que la propia Administración, que está buscando un adjudicatario, tenga que formar a ese adjudicatario para que pueda prestar el servicio. A nuestro grupo, por lo menos, le parece curioso.

Insisto en el segundo punto que, a mi entender, es importante aclarar en el transcurso de esta comparecencia y que también, de alguna manera, es interesante conocer para tomar postura en lo referente al punto tres de la moción que ha presentado el grupo socialista al respecto, y es el hecho de la confidencialidad de los datos que maneja esta empresa adjudicataria del servicio. Usted insiste, tanto oralmente como por escrito, en la respuesta que envió a nuestro grupo parlamentario, en que esta empresa adjudicataria, Atento, no tiene acceso a datos fiscales de ningún tipo, y nosotros, permítanos, tenemos dudas de que esto sea así, dudas al igual, me permito recordar, que las que manifestó en su momento la comisión personal de Hacienda, dudas que van en el sentido de que no entendemos

por qué se forma a los trabajadores de la adjudicataria, ya he insistido antes que en condiciones que a nosotros no nos parecen normales, pero por qué se forma a los trabajadores de la empresa adjudicataria para poder acceder a esos datos. Desde luego, son dudas corroboradas, atendiendo a informaciones que hemos tenido al respecto, de que cuando se produjo el cursillo, incluso se les impartieron los mismos contenidos que se le imparte al personal adscrito al Servicio de Información y Asistencia al Contribuyente, los mismos contenidos, insisto, y hemos conocido que tuvieron incluso acceso completo a todas las pantallas, insisto, al igual que el resto de personal de la Administración Pública adscrito a este servicio. No es que lo digamos o que lo hayamos oído o que nos lo hayan contado, tengo aquí el programa del curso de formación a impartir para el personal encargado de desarrollar la atención telefónica al contribuyente y dentro del programa de este cursillo se recogen puntos que la verdad sugieren que al personal de la empresa adjudicataria Atento se le formó para acceder a una serie de datos que son confidenciales, datos de los contribuyentes navarros y a los que, a nuestro entender, no tendrían por qué tener acceso trabajadores de una empresa privada.

En este programa, por ejemplo, en la parte primera, se habla de asignación de número de identificación fiscal. Creo que difícilmente se puede asignar el número de identificación fiscal sin acceder a los datos de una persona residente en nuestra Comunidad. Se habla de expedición de certificados. Se supone que para expedir certificados, si es que lo hacen, ya nos lo aclarará, hay que acceder a datos. Y luego hay una segunda parte que es incluso más preocupante, en la que cual se habla expresamente de identificación de las personas, base de datos de personas físicas, censo de personas jurídicas, modificación de datos personales, cambio de domicilio y envíos, unificación de NIF, etcétera, e, insisto, algunos otros conceptos y tareas que realmente, al entender de este grupo parlamentario, son difíciles de desarrollar sin tener acceso a la base de datos de Hacienda Foral. Por lo tanto, no acertamos a entender, insisto, igual es que hemos llegado a esta Comisión con un planteamiento cerrado y obtuso, como ha dicho el señor Gil, pero no acertamos a comprender si a estas personas de la empresa Atento se les ha encomendado labores de este tipo y, si no se les ha encomendado, para qué se las forma en el curso de formación que les dieron los técnicos del Departamento de Hacienda, insisto, en horas de trabajo.

Por lo tanto, a nuestro entender, el primer punto ya está aclarado. Es una voluntad política y hay una discrepancia bastante evidente, creo, entre el resto de los grupos parlamentarios y el criterio del

Gobierno, pero en este segundo aspecto, referente a la confidencialidad de los datos fiscales de los navarros, realmente tenemos una preocupación bastante seria, porque, como digo, antecedentes existen, existen realmente algunos extremos que pueden apuntar hacia ello y, desde luego, nos gustaría salir de esta comparecencia habiendo oído taxativamente en sus palabras que no hay posibilidad de acceso a la base de datos de los contribuyentes navarros por parte de esta empresa, que no hay posibilidad de acceso telemático, ni desde Bilbao ni desde ninguna otra parte, a la base de datos de Hacienda Foral por personal ajeno a la Administración foral. Insisto, y para acabar, lo sucedido, a nuestro entender; y hay datos que apuntan hacia ello, es cuando menos irregular y desde luego siembra dudas más que razonables sobre la confidencialidad de los datos obrantes en poder de la Hacienda Foral. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Barrena. El señor Nuin tiene la palabra.

SR. NUIN MORENO: Muchas gracias, señor Presidente. Agradezco también al Consejero de Economía, señor Iribarren, la información que nos ha trasladado a la Comisión. Es conocido que nuestro grupo, Izquierda Unida de Navarra, no tiene una actitud en principio favorable a privatizar servicios que gestione directamente la Administración, a no ser que esto se encuentre realmente muy justificado y su necesidad sea muy evidente.

Da la impresión de que la Administración, más que justificar la necesidad de proceder a una decisión de este tipo, muchas veces actúa en el marco de decisiones o de planteamientos previos favorables ante cualquier problema de gestión que se pueda presentar para avanzar en la línea de ir a una privatización del servicio más que la de valorar cuál podría ser la respuesta más adecuada, si la de fortalecer los recursos y servicios propios, si la de recurrir a encomiendas a sociedades públicas, si la de recurrir a privatizaciones. Repito, muchas veces parece que esta última decisión tiene más posibilidad, pues sin valorar suficientemente las diferentes alternativas es por la que se opta, más por planteamientos propios de naturaleza ideológica que por otra cosa. Porque realmente el propio Consejero nos ha planteado la posición del departamento favorable a mejorar el servicio dado a los contribuyentes, nos ha manifestado la valoración del departamento de que existía un problema de atención, un problema de servicio, un problema de no contar con los suficientes medios técnicos, un problema incluso de desperdicio de recursos humanos que estaban dedicados a la atención bastante primaria o elemental y que podían dedicarse a otras funciones, pero lo que no se nos ha dicho es si se ha valorado por el departamento, por la

*Administración en definitiva, si mediante una reorganización interna o mediante una posibilidad de dotarse la propia Administración de mayores recursos también se podía haber logrado una solución satisfactoria al problema. Da la impresión, repito, de que ante cualquier problema que se pueda plantear de gestión, que no dudamos de que la Administración como cualquier ente o como cualquier organización tendrá problemas de gestión, se opta por esa posibilidad rápida de la privatización.*

*Nosotros también tuvimos en un primer momento preocupación o dudas sobre el tema de la confidencialidad, porque la propia comisión de personal había realizado denuncias o por lo menos comentarios y, en ese sentido, se había generado una alarma. La propia Administración en esos mismos días, hablamos de enero de este año, ya salió públicamente diciendo que no había posibilidad de acceso a datos personales confidenciales por parte de esta empresa que se iba a dedicar a la atención telefónica y, en ese sentido, si por parte del Consejero, como se ha planteado por otro portavoz, hoy también hay un planteamiento y una afirmación taxativa, sería una cuestión que, aunque ya la propia Administración despejó en enero, hoy quedaría definitivamente despejada, lo cual sería y es, evidentemente, también positivo, porque es una cuestión que, repito, por parte de comentarios o circunstancias que en ese momento surgieron, creó una cierta alarma.*

*Otra cuestión que a nosotros nos preocupa o que por lo menos quisiéramos que se pudiera esclarecer un poco más es el tema del coste de la privatización de este servicio, porque el pliego de cláusulas, efectivamente, habla de un presupuesto de 37 millones de pesetas, pero también han surgido o surgieron en su momento informaciones referentes a un coste adicional que tendría que asumir el propio Gobierno de Navarra en relación con el coste telefónico de las llamadas. Se habló de un número, de que las consultas se realizarían a través de un 901 y que eso supondría que una parte del coste telefónico sería asumido por el contribuyente que realizase la llamada y otra parte desde la Administración. Si eso es así, nos gustaría saber en qué situación realmente se encuentra este tema y cuál es el coste estimado que también por parte de la Administración supondría esta forma de gestionar este servicio.*

*Y en cuanto a GEDESA también nos surgen algunas dudas, porque en su momento se informó y se ha informado hoy también por parte del Consejero en el sentido de que se inadmitió a GEDESA, que es una sociedad pública, que se presentó al concurso, por una interpretación que se hizo por parte de los servicios jurídicos, del letrado que forma parte de la mesa de contratación, en el senti-*

*do de inadmisión al tratarse de una sociedad pública y que no encajaba, a su juicio, según la interpretación que se realizaba, en las posibilidades que permitía la Ley Foral de contratos. Pero es cierto que la Administración puede también tener otros mecanismos y otros instrumentos para encomendar a una sociedad pública la realización de un trabajo, de un servicio que realiza la Administración. No sería la primera vez que se ha recurrido por parte de la Administración a sociedades públicas para realizar determinados servicios, a través de convenios o a través del instrumento que fuese, y, en ese sentido, parece ser que, desde luego, en el caso de GEDESA, que sí es una empresa que al presentarse al concurso hay que entender que estaba capacitada para la prestación de ese servicio y que se sentía en condiciones y que era una sociedad pública además, pues no se valoró por parte del departamento desde un primer momento, incluso antes de ir a la vía del concurso de la Ley Foral de contratos la posibilidad de a través de GEDESA prestar este servicio, si es que desde los propios servicios del departamento no se podía hacer. En ese caso, nosotros también entendemos que aquí se inadmitió una vez que se optó por la vía del concurso, pero quizás tendría que haber sido valorada por el propio departamento la posibilidad de introducir algún otro instrumento o procedimiento para encomendar a GEDESA, si desde el propio departamento no se podía realizar el servicio sin necesidad de ir a un concurso.*

*En cualquier caso, éstas son las consideraciones y dudas que queríamos plantear y también reafirmamos que, evidentemente, nosotros, repito, para que entendamos que se debe proceder a la privatización del servicio que presta la Administración, esto debe quedar muy justificado y muy acreditado en su necesidad y que en este caso, como en otros, a nuestro juicio no es el caso y se ha recurrido de una forma excesivamente fácil o rápida, por emplear estos conceptos y estos calificativos a esta solución, sin valorar o sin intentar utilizar otros procedimientos, otros instrumentos, otras soluciones que, a nuestro juicio, desde la Administración en estos casos realmente no se valoran de forma suficiente.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Nuin. Señor Goikoetxea, tiene la palabra.

SR. GOIKOETXEA ASKORBE: Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenas tardes. En primer lugar, agradezco al Consejero su explicación, y muy brevemente manifestaré que, evidentemente, nuestro grupo no está en contra de la subcontratación como un procedimiento de gestión, pero, en todo caso, se plantea, sobre todo en las nuevas contrataciones, un déficit de metodología, tanto de decisión como de selección, en estos pro-

cesos, y éste es el déficit que nosotros entendemos que se debe corregir, porque hay que profundizar y sobre todo en el caso de la subcontratación e incorporación de las nuevas tecnologías la falta de experiencia en la gestión pública de este tipo de contratos y, por otra parte, la falta de relación de la economía privada con la economía pública en algunas de estas cuestiones hace que surjan ineficiencias o, cuando menos, inquietudes sociales como las que ha despertado este tema.

En este sentido, nosotros entendemos que la contratación laboral es una contratación muy regulada en la Administración Pública y sí que nos gustaría que en la función pública se regulase también más la subcontratación que, de alguna manera, corrige o palia o condiciona la contratación laboral, que tuviese una mayor rigidez e impidiese estos problemas en el método de decisión de cuándo sí y cuándo no se debe contratar y cuál ha de ser el procedimiento de selección y de calificación de determinadas empresas, porque no es lo mismo calificar empresas para obra pública que calificar empresas de nuevas tecnologías, y eso entendemos que tiene dificultades, y nosotros lo que sí pedimos es que se incremente la normativa y la regularización de este tipo de actividades. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Goikoetxea. Para contestar a las cuestiones planteadas tiene la palabra el señor Iribarren.

SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (Sr. Iribarren Fentanes): Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, y en relación con los comentarios que hace el Partido Socialista de Navarra, agradezco su rectificación en el sentido de que veo que ya no habla de privatización, por lo menos en sus palabras anteriores no ha hablado de privatización, sino de contratación de un servicio externo. Efectivamente, creo que estamos ante la contratación de un servicio externo, porque no se puede hablar de privatización cuando estamos hablando de un servicio, como creo haber informado anteriormente, que consta de 36 personas y que sigue con una importante asignación de recursos y que continúa con las mismas funciones que tenía hasta la actualidad.

En cuanto al servicio que presta, simplemente por corregir, yo no he hablado de que esté satisfecho del servicio que presta a la Hacienda. Yo creo que ningún consejero, ningún político puede estar satisfecho del servicio que se preste en un momento determinado, yo lo único que he dicho es que creo que se ha mejorado el servicio. ¿Satisfecho?, no, creo que nos queda mucho camino por recorrer. Creo que he dicho al principio que, efectivamente, la Administración en nada está orientada al ciudadano, está orientada fundamentalmente a las funciones y a los procesos, en nada al ciudadano,

estamos en mantillas, tenemos que empezar, luego no estoy satisfecho. De lo que sí estoy convencido es de que hemos mejorado el servicio y le voy a dar un dato que creo que también lo he dado, el año pasado el número de llamadas para cita previa fue de 30.000, lo he dicho en mi exposición, este año que ponemos un servicio que computa por primera vez de verdad el número de llamadas atendidas y no atendidas, resulta que tenemos en los ocho primeros días 150.000 llamadas, me da la sensación de que el año pasado dejamos sin atender 120.000. Por lo menos ahora lo sabemos. Hemos puesto recursos para poder atenderlas, ampliamos a quince el número de operadores, hemos mejorado cuantitativa y cualitativamente el servicio. ¿Satisfacción?, no. Satisfacción nunca, nunca porque es un servicio indudablemente mejorable.

En cuanto a lo que comentaba el portavoz de Euskal Herritarrok sobre si la recaudación se iba a hacer en Bilbao, creo que está claro que no, en Bilbao, como mucho se hará dar información, la recaudación sigue estando, gracias a Dios, en nuestra Hacienda Foral y confío en que durante mucho tiempo esté en nuestra Hacienda Foral. Y, sin duda, el hecho de que se puedan presentar empresas de Bilbao, pues se pueden presentar de cualquier otro lado porque ustedes así lo quisieron en el desarrollo de la Ley de contratos, que habla de transparencia, de posibilidad de accesos, cosa que me parece muy bien, pero, en cualquier caso, está ahí.

En cuanto a los recursos humanos, creo que ése ha sido el tema fundamental. Creo que ése es el gran debate en esta comparecencia, por lo menos así lo consigo entender, si es mejor contratarlos o si es mejor que sean externos. La verdad es que yo tengo la duda, y luego también en relación con las cifras que he dado anteriormente, ¿podríamos estar satisfechos de haber contratado a quince personas durante ocho días, que es lo que de verdad han hecho los operadores en el caso de la cita previa? ¿Entendemos que eso es una contratación de personal de la Administración Pública importante y que debemos estar satisfechos de que lo hemos hecho con recursos propios? A mí, desde luego, me deja bastante más frío. Creo que eso es lo que hemos hecho, realmente hemos puesto quince personas atendiendo al teléfono y la discusión era si eran externos o si eran internos, pero son quince personas durante ocho días, lo demás estaremos un poco a las puntas de trabajo y a ver cómo se vaya desarrollando, pero a mí me da la sensación de que eso no es hablar de contratación de personal, de incorporación de personal funcionario, etcétera.

Efectivamente, la respuesta parlamentaria decía que el 36 por ciento de las llamadas se derivaban a técnicos. Para su tranquilidad le diré que no tengo absoluto desconocimiento de ese tema del

complemento del conocimiento que demandaban los técnicos, sí sé que existe un complemento de dedicación, de productividad concretamente para personal administrativo, pero desconozco que los técnicos estuviesen reclamando ningún complemento. Lo que sí le puedo decir es que a los técnicos en esta estructura extraña que teníamos, en la que por una parte estaba la oficina de ventanilla única que atendía llamadas al ciudadano y, por otra parte, estaba esa estructura por funciones, sí que a veces a los técnicos les cuesta mucho atender esas llamadas, porque tienen papeles encima de la mesa, tienen otros asuntos que atender, y precisamente por eso lo que se hizo fue trasladar a ocho gestores y a un técnico de Hacienda de sus unidades de gestión ordinarias a la ventanilla única, con objeto de que se dediquen exclusivamente a atender al ciudadano. Creo, además, que eso no les ha supuesto ningún complemento, pero sí les ha supuesto el poder dedicarse exclusivamente y de forma preferente a esa actividad sobre las otras actividades que, de alguna forma, se veían entorpecidas por llamadas de teléfono. Y no he tenido conocimiento de ningún otro planteamiento por ahí.

En cuanto a la formación, evidentemente, el Departamento de Economía y Hacienda quiere garantizar que las personas, los técnicos y las empresas que van a trabajar para nosotros tengan una adecuada formación. Pero eso no es nuevo. Le voy a poner un ejemplo que también lo sabrá usted, formamos, por ejemplo, a todas las entidades financieras, no de ahora, yo creo que se empezó en la época del Partido Socialista de Navarra, cuando en el año 89 o 90, no sé exactamente, empezamos con colaboraciones con entidades financieras para hacer la declaración de la renta. Y también se les formaba a los técnicos de las entidades financieras, a los que iban a ser colaboradores se les formaba por personal de Hacienda y se les sigue formando, y en horas de trabajo, evidentemente, porque queremos garantizar el objetivo final, que es una buena atención al ciudadano. ¿Y eso supone que les tenemos que formar en cosas?, sí, ¿supone que les tenemos que enseñar nuestras pantallas?, sí, porque tienen que saber qué información tenemos, que tipo de información, no qué datos, sino qué tipo de información tenemos. Les enseñamos y les decimos: mire, una de las cosas que hacemos son los NIF. Y les enseñamos que tenemos los NIF por si algún ciudadano llama para preguntar alguna cosita, y en eso que hemos dicho de información mínima tienen que responder. Pero ¿pueden entrar?, no. No pueden entrar. ¿Les enseñamos?, sí. Les dejamos que vean, pero eso es básico en cualquier curso de formación de cualquier cosa que usted quiera, es enseñarle qué es lo que tiene el siguiente, porque esto es una cadena en que esta empresa Atento dará una información mínima, el siguiente –la Administración– una información

personalizada y el siguiente una información técnica. Conocer desde arriba abajo qué tipo de información se es capaz de suministrar es básico para alguien que va a recibir todas las llamadas en una primera instancia. ¿Se actúa?, no. Se sabe. Se les dice más o menos de qué van las cosas.

En cuanto a que puede haber expedición de certificados o que puede haber información sobre certificados, mire, en lo que yo sé, exclusivamente en un certificado que sí es muy demandado pero que también lo puede hacer usted mañana si quiere, que es el certificado de riqueza territorial. Usted puede consultar, porque es un acceso público, cualquier bien rústico o urbano existente en Navarra. Es un registro abierto que a través de Internet puede usted perfectamente informarse de él. Ése es el único acceso, que es un acceso abierto, público para los navarros y para los no navarros en una información aceptada perfectamente por la Agencia de Protección de Datos, que entiende que se puede dar sin ningún problema. Ése es el certificado que yo entiendo que se puede dar y que, efectivamente, es posible que se les haya dicho que lo den, pero porque es libre, gratuito para todos los navarros y para todo el mundo que quiera. Yo le puedo asegurar que en estos momentos no hay posibilidad de acceso a otras bases de datos que no sea esa base de datos que es pública como le digo.

Como les decía, el principal objetivo ha sido la contratación, y creo que el debate va por ahí, si es por recursos humanos propios o por contratación externa, y yo sinceramente creo que el objetivo que nos movía a nosotros por lo menos como Hacienda era garantizar la atención al ciudadano. Eso es lo que queríamos garantizar sobre todo, y yo creo que hemos hecho lo que teníamos que hacer, que es contratar especialistas en atención telefónica, formándoles evidentemente en nuestras peculiaridades. Decía, por ejemplo: no vaya a ser que se confundan y den información de régimen común o de otras administraciones tributarias. No. Mire, hay que decirles qué es lo que tenemos aquí. Pero el objetivo fundamental era poder garantizar, y creo que nos garantizábamos con eso, porque técnica y operativamente podían hacerlo, una correcta atención al ciudadano.

En cuanto al coste telefónico, sinceramente, no tengo datos en estos momentos. No sé exactamente si el coste lo paga una parte el Gobierno, otra parte... Si le parece, en cuanto tenga esa información se la proporcionaré, porque lo desconozco. Yo sinceramente pensaba que el coste no era diferente al coste que había existido hasta ahora, pero, en fin, como supongo que querrán la mayor concreción, si le parece, se la pasaré.

En cuanto a que se podía haber contratado a GEDESA, le diré sólo una cosa, o si le parece dos, GEDESA no es un especialista en servicios admi-

nistrativos, yo creo que GEDESA es un especialista en recaudación. En todo lo que hace referencia a recaudación, utilizamos la adjudicación directa, la encomienda esa que dice usted. En todos los procesos que tienen que ver con la recaudación, en lo que ellos son buenos, en lo que ellos saben hacer y en lo que aportan valor de verdad a la organización, y ahí actuamos sin ningún tipo de problemas. Todo lo que hace referencia a su objeto social está. Ahora, usted sabrá si nosotros tenemos que coger y todo tipo de servicios encomendárselos a empresas públicas. A mí me da la sensación de que igual a usted no le gusta tanto, me da la sensación porque otras veces sí que nos han cuestionado, de hecho, la Cámara de Comptos lo ha hecho muchas veces, que servicios que nada tienen que ver, servicios auxiliares en este caso, con el objeto social de la compañía que fue creada en su día se encomienden. Lo que no impedimos, que es lo que hemos hecho aquí, es que GEDESA se presentase. Eso no lo impedimos. Me parece bien que el consejo de administración de GEDESA, si entiende que hay algún recurso ocioso en algún momento determinado y lo puede dedicar a coger contratos lo haga, eso sí, ¿con qué nos hemos encontrado?, con que no se podía, legalmente no se podía, los servicios jurídicos de la mesa de contratación nos han dicho que no, que tiene que ser desde el principio y por encomienda. Yo les pediría en cualquiera de los casos que reflexionen sobre eso porque creo que alguna modificación en la Ley de contratos en ese tema concreto debería producirse, porque, efectivamente, no le veo sentido a que empresas públicas no puedan concursar a contrataciones de este estilo.

Y en cuanto a la calificación, pues lo mismo. Yo creo que la Ley de contratos donde se legisla es en esta Cámara y, si falta metodología, si hay problemas de calificación, ustedes sabrán y ustedes tienen la palabra en esa tema. Yo simplemente tengo que decirles que en este tipo de cosas actuamos con la secretaría técnica de los departamentos, con los servicios jurídicos de los mismos y que son ellos los que nos informan y los que nos dicen cómo tenemos que proceder. Yo no sé si le sobraba o le faltaba calificación, pero me imagino que será la que determine la norma. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Iribarren. En un segundo turno el señor Cristóbal tiene la palabra.

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: Muchas gracias. Muy brevemente para no dejar nada pendiente para después, para el debate de la moción, cuando ya no pueda estar el Consejero. Si mi grupo ha entendido bien, al final estamos hablando de una sustancial modificación en la organización del Departamento de Hacienda por algo que el señor

Consejero ha traducido en la contratación de ocho personas para quince días. Entonces, si antes veíamos pocas razones para esta modificación sustancial, si el problema como usted lo reduce, se reduce a la contratación temporal de ocho personas durante quince días, no parece razón suficiente como para modificar lo que ya existía anteriormente con todos los problemas añadidos que aquí se han planteado y que, cuando menos, cabe la interpretación.

Mi grupo sigue pensando que esta contratación de un servicio externo que no he llamado privatización, pero, vamos, cuando se contrata un servicio externo privado algo de privatización habrá en la cuestión, pero, volviendo al problema de fondo, usted lo que está diciendo es: la Administración en este caso de la Hacienda Tributaria para dar una atención especializada al ciudadano, o sea, para lograr especialistas en atención al servicio al ciudadano tuvo que contratar externamente o tuvo que privatizar un servicio. Pues vuelvo a lo que decía antes, este argumento sirve para el resto de la Administración para otras ochenta mil funciones. Si el problema es que si queremos un especialista en atención al servicio al ciudadano no se puede sacar de la Administración porque no se le puede adecuar a los nuevos tiempos, porque es funcionario, por el horario que tiene, etcétera, esto va a valer para todo. Por esa razón simplemente quiero decir en presencia del Consejero que no es por tozudez, señor Gil, que tal vez también pueda ser por tozudo, pero no es por tozudez, es que no encuentro razón en la que se soporte esta modificación que tiene relativa importancia en el conjunto de la Administración cuando se ejerce y que tiene más importancia cuando estamos hablando de datos fiscales y de temas que pueden ser confidenciales. Por tanto, mi grupo sigue manteniendo la misma postura porque, desde luego, para contratar temporalmente a ocho personas durante quince días no nos parece razonable haber hecho todo esto. Nada más.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Cristóbal. Señor Consejero, ¿quiere hacer alguna aclaración? Tiene la palabra.

SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (Sr. Iribarren Fentanes): Simplemente, creo que me he explicado mal. Yo lo que he dicho es que tenemos 36 personas fijas que están dando ese servicio, que lo van a seguir dando y que entendemos que lo que tenemos que hacer es ir quitándoles labores de información mínima, que no aportaban nada y que les impedían a estas 36 personas hacer lo que de verdad tienen que hacer y para lo que queremos que sean expertos, para dar un servicio de atención personalizado, bueno y correcto. Y lo que he dicho, y creo que lo he explicado o por

*lo menos lo he intentado explicar, es que a veces nos llenamos la boca hablando de que se podría crear mucho empleo, y lo que he dicho es que en estos momentos por ejemplo Atento lo que nos está cubriendo fundamentalmente son puntas de trabajo, y en este caso y para el tema de la cita previa ha sido una punta de trabajo de quince operadores durante ocho días, que yo creo que a eso no lo debemos llamar empleo, a eso es a lo que me refería. Yo creo que lo que tenemos que hacer es que el personal poco a poco vaya mejorando su nivel de atención, su nivel de preparación, su nivel de formación y vaya haciendo cosas más importantes. Ése es el personal que creo que tiene que tener la Hacienda Foral de Navarra, no un personal que puede informar sobre cuándo empiezan los plazos de una declaración o cosas de ese estilo. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Iribarren, por su información. Hacemos un receso de cinco minutos. Se suspende la sesión.*

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 17 HORAS Y 38 MINUTOS).

(SE REANUDA LA SESION A LAS 17 HORAS Y 45 MINUTOS).

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Economía y Hacienda para informar sobre el cierre de las cuentas del año 2000.**

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Reanudamos la sesión. Pasamos al segundo punto del orden del día, que también es con la presencia del Consejero para informar sobre el cierre de las cuentas del año 2000. La petición la ha hecho el Partido Socialista y para ello tiene la palabra el señor Cristóbal.*

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: *Muchas gracias, señor Presidente. Efectivamente, el grupo socialista, como el resto de grupos que están aquí, bueno, no sé si todos, se despierta una mañana a mediados de marzo leyendo en la prensa una serie de informaciones que el Consejero de Economía y Hacienda hacía sobre el cierre de cuentas del año 2000, a través de las cuales descubrimos que ha habido un incremento de ingresos de casi 20.000 millones y se hacía alguna referencia a los capítulos en los que se había gastado. Automáticamente, y como no puede ser menos, nuestro grupo entendió que una vez cerradas las cuentas del año 2000 parecía oportuno que la Comisión de Economía y Hacienda del Parlamento conociera con el máximo detalle la realidad de esas cuentas de 2000 y no tener que esperar en su momento al informe de la Cámara de Comptos que, por mucha celeridad que quieran*

*tener, siempre parece necesario conocer estos datos.*

*Creo recordar, y con los datos que el señor Consejero nos ha dado confirmo lo que yo tenía anotado, que el presupuesto inicial del año 2000 o el aprobado por este Parlamento rondaba los 358.000 millones y que el final rondó los 380.000 millones, con lo cual, se habían ingresado y, por tanto, a la vez gastado casi 23.000 millones más en ese ejercicio presupuestario. La diferencia es muy insignificativa. Mi grupo no es que quiera aprovechar este momento para debatir cómo se calculan los ingresos a la hora de hacer los Presupuestos, pero, bueno, cabría algún debate de ese tipo, supongo que el año económico fue por unos derroteros no esperados, pero, vamos, sobre todo lo que más nos interesa es el detalle tanto de cómo se explica esta desviación, entre comillas, de 23.000 millones en los ingresos y, sobre todo, también cómo se ha gastado este dinero después por departamentos, porque recuerdo que en aquella información periodística que creo, si no me equivoco, que nace de una rueda de prensa que hace el Consejero o algo similar, se hablaba de Educación y de Salud, por lo tanto, un poco los mayores gastos por departamentos o, cuando menos, las partidas más reseñables, y balbuceo un poco al hablar porque la verdad es que no hemos tenido tiempo, por lo menos mi grupo, de ver los datos que nos ha entregado el señor Consejero en este receso y, tal vez, de algunas de las cuestiones de las que estoy hablando tengamos ya el cuadro delante, pero, vamos, como a la hora de preparar esta comparecencia no lo tenía, sepa el Consejero que a mi grupo lo que le interesa es conocer el origen de estos 23.000 millones y en qué se han gastado los gastos principalmente. Nada más.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Cristóbal. El señor Iribarren tiene la palabra.*

SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (Sr. Iribarren Fentanes): *Muchas gracias. Como saben ustedes, viene siendo tradicional que el Departamento de Economía y Hacienda dé una rueda de prensa trimestral, hablando de la coyuntura económica de Navarra en el trimestre anterior. En el primer trimestre de 2001 se avanzó un detalle de lo que podía ser el cierre de presupuesto del año 2000.*

*Hasta la fecha, de los datos analizados se desprende que el año 2000 se cerró con un saldo presupuestario positivo de 966 millones, que se convierten en un déficit contable de 1.547 millones si tenemos en cuenta el efecto de la regularización de provisiones de insolvencia y la modificación de derechos y obligaciones de ejercicios anteriores.*

*Al igual que en años precedentes, el Gobierno tiene previsto proceder dentro de este mes al cierre definitivo de cuentas, dando traslado de las mismas a este Parlamento con objeto de recabar el preceptivo informe de la Cámara de Comptos y proceder a la tramitación del proyecto de ley de cuentas generales de Navarra para el año 2000. No obstante, y con objeto de poder anticipar el debate parlamentario a que este proyecto pudiera dar lugar, me satisface poder adelantarles datos provisionales acerca de las principales magnitudes de dichas cuentas.*

*Si les parece, procederemos a analizar las principales cifras del presupuesto de ingresos. Como ya anticipé a esta Cámara, la previsión de ingresos del año 2000 se efectuó bajo las premisas de un crecimiento del producto interior bruto del 3'5 por ciento, avalada por las previsiones que a este respecto mantenían la OCDE, el Fondo Monetario Internacional y los principales analistas financieros. Asimismo, partíamos de un crecimiento del IPC del 2 por ciento, consecuente con el objetivo de inflación que para el año 2000 había fijado la Unión Europea para España, auténtico responsable, como saben, desde nuestra incorporación a la Unión Económica y Monetaria de la política monetaria y fiscal y, por tanto, del control de precios en la zona euro. De igual modo, contábamos con un crecimiento del empleo cercano al 3 por ciento, compatible con el plan de empleo pero conscientes de las dificultades de un mercado laboral con cierto índice de saturación y con dificultades a la hora de favorecer la incorporación de la mujer al mercado de trabajo.*

*Sin embargo, las previsiones iniciales se han visto ampliamente superadas. Así, todos ustedes conocen que el crecimiento de nuestro PIB alcanzó la cifra del 4'3 por ciento; el IPC ascendió al 4'1 por ciento al finalizar el ejercicio como consecuencia fundamentalmente de la subida de carburantes y alimentación; y la generación de empleo final fue del 5'3 por ciento, rebasando ampliamente nuestros mejores pronósticos.*

*Ello, sin duda, ha tenido importantes efectos en nuestra recaudación. Así, el IRPF se vio afectado por esta generación de empleo y por el incremento del índice salarial medio al estar el IPC aceptado como elemento de actualización en gran parte de los convenios colectivos. La recaudación final por IRPF se incrementó en 6.144 millones de pesetas, un 6'47 por ciento más sobre el presupuesto inicial.*

*Del mismo modo, la mayoría de los impuestos indirectos crecen en función directa del crecimiento de la inflación, dado que no dejan de ser porcentajes sobre el precio final. Esto supuso un incremento de recaudación cercano al 2 por ciento, recogiendo también a través de los ajustes el efecto del incre-*

*mento de importaciones que se produjo en el Estado.*

*La recaudación por Impuesto de Sociedades ascendió a 48.428 millones de pesetas, un 12'5 por ciento más que lo previsto. Sin duda, el notable crecimiento del PIB nominal, que fue del 8'4 por ciento, tuvo su efecto, pero es más cierto que este parámetro se vio favorecido por el magnífico comportamiento de muy pocas empresas, algunas de ellas muy vinculadas al mundo de las energías y que hacen distorsionar favorablemente este dato este año.*

*De igual forma, los Impuestos de Sucesiones y de Patrimonio tuvieron un comportamiento no predecible, al incorporar casos singulares de difícil previsión. Ambas partidas se incrementaron en 1.232 millones, el 88 por ciento de incremento en lo referente a Impuesto de Sucesiones, y en 1.515 millones en lo que hace referencia al Impuesto de Patrimonio.*

*Asimismo, el mercado inmobiliario tuvo una notable activación el pasado año, que tuvo su reflejo en el incremento de recaudación por Impuesto de Transmisiones Patrimoniales en 1.160 millones de pesetas, un 16'8 por ciento.*

*También las transferencias provenientes de fondos europeos, fundamentalmente el FEOGA, el Fondo Social Europeo y FEDER, tuvieron un comportamiento más dinámico del previsto y permitieron adelantar un año sus previsiones de ingreso en una cuantía cercana a los 4.289 millones.*

*Como resultado, tengo que decirles que los ingresos del pasado año ascendieron a 380.596 millones, 22.900 más de lo esperado, con el siguiente desglose: los impuestos directos, 165.038 millones, 15.926 más de lo previsto; los impuestos indirectos, 182.954 millones, 3.548 más de lo previsto; y otros ingresos, 32.604, con 3.450 millones más de lo previsto.*

*Esta mayor recaudación permitió compensar en gran parte el déficit de consignación inicial que contenía el Presupuesto de 2000, cifrado en cerca de 8.500 millones y que tradicionalmente viene concretado en una menor consignación de la aportación al Estado y de los gastos financieros. La aportación final al Estado elevó esta cifra en unos 1.300 millones adicionales.*

*Del mismo modo, los compromisos con nuestro personal generaron mayores necesidades de créditos durante el año pasado, por efecto de la desviación del IPC, la implantación de la jornada de 35 horas y las nuevas necesidades del personal educativo aprobadas ya por este Parlamento. El coste de estas medidas relativas al personal supuso 4.514 millones de pesetas.*

*El Departamento de Salud tuvo durante el pasado año mayores necesidades de créditos en el área de fármacos, así como para proceder a la implantación de nuevas vacunas que se habían demostrado eficaces, como es el caso de la vacuna contra la meningitis. Todo ello originó unas necesidades de 2.904 millones de pesetas adicionales.*

*Las incorporaciones de crédito establecidas por ley para las transferencias de capital provenientes del fondo de reparto de las haciendas locales y no ejecutadas en el año 1999 obligó a una superior consignación de 2.250 millones de pesetas.*

*De igual modo, fueron ustedes conocedores de la sentencia del Tribunal Supremo en relación con el expediente de expropiación de los terrenos de la Universidad Pública de Navarra. La asunción de ese nuevo compromiso originó en el año 2000 un desembolso de 1.505 millones de pesetas.*

*Asimismo, la incobrabilidad de las ayudas financieras prestadas a Comepor y a Cármicas El Sadar fundamentalmente, obligaron a una operación acordeón de reestructuración del capital social de Nafinco, que obligó a efectuar una ampliación de capital de 3.000 millones de pesetas.*

*De la misma forma, el excelente ritmo de ejecución del palacio de congresos instó a sus responsables a solicitar una incorporación de su capital social en 3.000 millones de pesetas, que fue atendida.*

*Por último, y como datos más significativos, tengo que señalarles que el Gobierno decidió ampliar la cuantía que a la inversión y al empleo conceden los departamentos de Agricultura y de Industria con 1.000 y 2.000 millones respectivamente, con objeto de poder dar salida al ingente volumen de solicitudes que por este concepto se estaban paralizando en estos departamentos sin posibilidades económicas de respuesta.*

*Estas cifras se completan con otras de menor importe, como son 300 millones para atender las necesidades de restauración del patrimonio histórico artístico de Ujué y Tudela, el incremento en 110 millones de las pólizas de responsabilidad civil, los 500 millones de aportación a Sonagar, o 20 millones para el convenio de atención sociosanitaria.*

*Como viene siendo tradicional, la ejecución de las consignaciones iniciales nunca se produce al cien por cien, sino que se produce una inejecución cercana a los cuatro puntos. Es esta inejecución, junto con el antedicho incremento de los ingresos, lo que permite abordar la realización de las ampliaciones, incorporaciones y suplementos de créditos antedichos y proporcionar un resultado final de 966 millones excedentarios con un coeficiente de ejecución del 95'5 por ciento sobre el presupuesto consolidado y del 106'1 por ciento sobre el presupuesto inicial.*

*Las cifras de ingresos y gastos desglosadas por departamentos las pueden ustedes analizar en los cuadros que se les ha facilitado.*

*La materialización de estas nuevas consignaciones de gasto, al margen de las que son obligatorias por ley, han ido siendo aprobadas por el Gobierno de Navarra a la vista del buen comportamiento de los ingresos, de forma compasada y procurando mantener siempre una situación de equilibrio de nuestras arcas públicas. De todo ello han tenido ustedes conocimiento a través de los traslados que efectuamos a esta Cámara de todas y cada una de las modificaciones presupuestarias realizadas.*

*Así, las primeras estimaciones fiables del comportamiento de los ingresos se produjeron a finales del mes de agosto, una vez finalizada la recaudación por IRPF y Sociedades y con una tendencia fiable del IVA. Así, y lo podrán comprobar ustedes en la hemeroteca, los primeros días de septiembre anunciamos un incremento previsible de recaudación de 14.000 millones.*

*Posteriormente, en la presentación del proyecto de ley de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2001, el Gobierno de Navarra cuantificó esa posible desviación en 17.097 millones.*

*El resultado final lo conocen todos ustedes: un incremento en la recaudación de 19.705 millones y un saldo presupuestario positivo de 966. Muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo):** *Muchas gracias, señor Consejero. Para analizar los números, ¿necesitan tiempo, o continuamos? Continuamos. Para ello tiene la palabra el señor Cristóbal.*

**SR. CRISTÓBAL GARCÍA:** *Muchas gracias, señor Presidente. Con las limitaciones que da haber escuchado esta intervención tan rápidamente y los datos que se nos han suministrado, que no concretan algunas de las cuestiones que más le preocupaban a este grupo, como era el destino exacto en los gastos de estos casi 23.000 millones, es difícil hacer unas valoraciones definitivas de esta información, sobre todo cuando se es –y estamos hablando del Presupuesto del año 2000– socio presupuestario, a no ser la valoración general de que el Gobierno de Navarra realmente tiene bastante libertad a la hora de ejecutar los Presupuestos y a la hora de dedicar esos mayores ingresos a unas u otras cuestiones. Por lo tanto, hay ahí un problema de fondo muy general, y desde luego para mi grupo es el principal y el que le llevó en gran parte a solicitar esta comparecencia, que está relacionado con algo, digamos, que no tiene por qué sufrir esta Comisión de Economía y Hacienda, cual es la relación entre el Gobierno de Navarra y su socio presupuestario en el año 2000.*

Nosotros, al hacer la petición de esta comparecencia, en parte queríamos manifestar expresamente nuestro malestar por lo que entendíamos una falta de información y un exceso de libertad por parte del Gobierno para ejecutar esos ingresos. Posteriormente, ha habido una reunión de la comisión de seguimiento, en la que algunas cuestiones ya se han planteado y se han solucionado, por lo tanto, no voy a insistir en esta cuestión, aunque ese malestar que en su momento sintió nuestro grupo difícilmente se puede ya modificar. Pero, insisto, no creo que sea ésta la labor de la Comisión de Economía y Hacienda. Mi grupo parlamentario se da por enterado en este momento de esta información. Se podrían hacer muchas valoraciones respecto de la capacidad real de gasto de nuestra Comunidad, se podría ir a concreciones como el reiterado fracaso de la política en lo relativo a los fármacos, porque hay otras cuestiones, de la aportación del Estado, todos éramos conscientes al aprobar los Presupuestos de 2000 de que estábamos detrayendo de una partida que estaba incluso insuficientemente cuantificada; la desviación del IPC, pues eso está claro que nace de unos acuerdos con el personal al servicio de las administraciones públicas que no vamos a modificar.

Pero está el tema de salud, en el que se puede demostrar bastante insatisfacción por ese hecho concreto. Yo sé que no es problema del Gobierno que ha ejecutado los Presupuestos Generales de Navarra para el año 2000 ni problema de quien ejecutó los del 99, ni los del Estado ni los de Castilla-La Mancha por poner un ejemplo; es un problema general de nuestra sociedad, que es obvio que no hemos sabido atajar y que el gasto farmacéutico se dispara. Pero, como he dicho, me voy a quedar con el tema de agradecer la información y quede dicho en público ese malestar que en su momento sentimos como socios presupuestarios ante esta información y que posteriormente ya lo expresamos en una reunión de la comisión de seguimiento y seguiremos haciéndolo en la medida en que lo juzgemos necesario. Nada más.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Cristóbal. ¿Portavoces que deseen intervenir? Señor Barrena, tiene la palabra.

SR. BARRENA ARZA: Intervengo brevemente, ya que se me ha dado la palabra, para decir que en estos momentos, con los números delante, es realmente difícil poder hacer valoraciones concretas sobre el tema, por lo tanto, creo que a botepronto solamente diré que nuestro grupo se reserva el derecho a verter alguna opinión al respecto cuando se nos remitan las cuentas definitivas del año 2000. Simplemente, agradezco la información previa y nos veremos en ese momento. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Barrena. El señor Goikoetxea tiene la palabra.

SR. GOIKOETXEA ASKORBE: Muchas gracias, señor Presidente. Buenas tardes. Simplemente quiero agradecer al Consejero la información que nos ha dado y recordar lo que nosotros ya entendimos como el EVT, el error voluntario presupuestario que se establece desde el Gobierno, porque no les concedemos la capacidad de errar con semejantes porcentajes en unos presupuestos año tras año, sino que simplemente es un error voluntario, no sólo de quien gestiona el Gobierno sino de quien pacta los Presupuestos con ellos, que deja un fondo de actuación y al final consigue evitar que realmente en determinadas partidas presupuestarias se invierta lo que la lógica exige y se inviertan en otras partidas presupuestarias que, evidentemente, no estaban contenidas en el presupuesto. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Goikoetxea. Tiene la palabra el señor Consejero.

SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (Sr. Iribarren Fentanes): Simplemente para decir que creo que el error voluntario no existe y que, efectivamente, se han producido desviaciones significativas tanto en IPC como... De hecho, me parece que voy a tener que comparecer otra vez justo para lo contrario, porque hicimos una previsión para el año 2001 del 3'5 por ciento y parece que alguno también en esta Cámara entienda que hemos sido demasiado alegres, con lo cual, no sé si a veces somos voluntaristas o a veces nos quedamos largos, cortos... Me da la sensación de que la planificación estaba bien hecha y que nos hemos sorprendido fundamentalmente por el efecto del IPC.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Iribarren. ¿Un segundo turno? El señor Cristóbal tiene la palabra.

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: Quería hacer una matización, por la alusión clara que se ha hecho a que parece que va a tener que volver a comparecer, no sé si usted o el Presidente del Gobierno de Navarra, eso lo decidirá el Gobierno de Navarra, para hablar de las previsiones para el año 20001, pero no porque ese error voluntario que mencionaba el señor Goikoetxea no se haya hecho o se haya dejado de hacer, sino porque se hablaba de que ya en su momento, al presupuestar los ingresos del 2001, se habían adoptado unas cautelas para que esta supuesta recesión o como sea la palabra exacta –sé que no es recesión económica– no influyera en los resultados finales de ingresos del año 2001. Entonces, a mi grupo, como socio presupuestario,

*lo que le interesaba era conocer cuáles son esas cautelas, que en su momento no se nos dijeron y, por tanto, que se puedan decir en ese momento. Simplemente quería hacer esta aclaración. Nada más.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Cristóbal. Antes de pasar al tercer punto del orden del día, vamos a hacer un receso para despedir al Consejero, no sin antes darle las gracias por la información que ha dado a esta Comisión.*

(SE SUSPENDE LA SESION A LAS 18 HORAS Y 7 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESION A LAS 18 HORAS Y 10 MINUTOS.)

**Debate y votación de la moción por la que se solicita la reintegración del servicio de atención telefónica tributaria al personal funcionario del Departamento de Economía y Hacienda, presentada por el G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra.**

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Reanudamos la sesión. Entramos en el tercer punto del orden del día, debate y votación de la moción por la que se solicita la reintegración del servicio de atención telefónica tributaria al personal funcionario del Departamento de Economía y Hacienda. Esta moción ha sido presentada por el Partido Socialista. Para su defensa tiene la palabra el señor Cristóbal.*

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: *Muchas gracias, señor Presidente. Intentaré hacerme oír por encima de los comentarios, y tal vez los comentarios se deban a que realmente poco puedo decir yo en esta intervención que no hayan escuchado sus señorías hace breves momentos, con lo cual, la fórmula esa de cortesía parlamentaria de dar por defendida la moción creo que sería lo más lógico en esta primera intervención, por lo tanto, me remito a la exposición de motivos que justifica la propuesta de resolución, que dice: "El Parlamento de Navarra solicita la reintegración del servicio de atención telefónica de carácter tributario al personal adscrito a la Administración". Todas sus señorías conocen el fondo del asunto. Por si había alguna duda, el Partido Socialista sigue manteniendo esta moción y solicita el voto a favor de todos los grupos presentes. Nada más.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Cristóbal. Muchas gracias, señor Cristóbal. ¿Algún grupo desea intervenir a favor de la moción? Señor Barrena, tiene la palabra.*

SR. BARRENA ARZA: *Muy brevemente, para dar la razón al señor Cristóbal, y sin que sirva de precedente, y me remito a lo expresado ya en el primer punto de esta Comisión.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Barrena. Señor Nuin, tiene la palabra.*

SR. NUIN MORENO: *Intervengo también para decir que, a nuestro juicio, no ha quedado acreditada y justificada una necesidad. Aunque no le gustase al señor Consejero el término de privatización, lo cierto es que es una privatización de un servicio que se prestaba hasta ahora desde recursos propios de la Administración y, en cualquier caso, también nos sorprende que se haya recurrido a la fórmula de la privatización cuando existía también una empresa pública, como ha quedado aquí acreditado, que se había prestado a ofrecer si fuese necesario el servicio y se había presentado porque entendía que tenía los recursos, la posibilidad y la voluntad de hacerlo. Y cuando se rechaza que se gestione con recursos propios, se rechaza también la posibilidad de una empresa pública y, sin más justificación y acreditación, se recurre a una privatización o a una empresa privada, realmente lo que se demuestra, y termino, es que, a nuestro juicio, por parte del Gobierno de Navarra hay una predisposición manifiesta ante cualquier problema de gestión a recurrir a estas fórmulas más que a buscar otras soluciones dentro de la propia Administración.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Nuin. Señor Goikoetxea, tiene la palabra.*

SR. GOIKOETXEA ASKORBE: *Muchas gracias, señor Presidente, por concederme la palabra que no había solicitado, pero, en todo caso, me da lo mismo intervenir en un turno que en otro porque nuestro voto va a ser de abstención, dado que entendemos que el problema no es este punto específico, sino la falta de normativa que regula estas subcontrataciones en la Administración. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): *Muchas gracias, señor Goikoetxea. ¿Turno en contra? El señor Gil tiene la palabra.*

SR. GIL ZARDOYA: *Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, creo que deberíamos realizarnos la siguiente pregunta: ¿qué quiere la sociedad navarra?, pues que el servicio a los ciudadanos sea el que todos deseamos y para ello se buscan fórmulas alternativas, para solucionar el problema que nos ocupa. Después de analizar las posibles soluciones se decidió la contratación externa de una parte del servicio. Evidentemente, es casi imposible que al resto de grupos parlamentarios les satisfaga esta medida, pero, como digo,*

había que solucionar el problema, ya que no se podían atender todas las llamadas, principalmente por escasez de personal, horario de atención, espacio físico, etcétera.

En estos momentos se ha multiplicado por cinco la atención de las llamadas, se han ampliado los horarios en tres horas al día, en definitiva, se ha mejorado el servicio.

Y ya para finalizar, señor Cristóbal, en ningún momento ha sido mi intención ni la de este grupo parlamentario decir que esta moción se mantenía por tozudez, sino que después de su primera intervención parecía que incluso podría llegar a retirarla pero posteriormente ha quedado claro que no, faltaría más. Simplemente, diga lo que diga, a pesar de las explicaciones y aclaraciones del Consejero, la postura iba a ser la misma, en este tema y en los que vengan.

Y en cuanto al señor Nuin, yo creo que ya ha quedado clara la explicación del señor Consejero en cuanto a la empresa pública. El objeto social es el que es y no se podía contratar ese servicio. Muchas gracias, señor Presidente.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Gil. Tiene su turno de réplica el señor Cristóbal.

SR. CRISTÓBAL GARCÍA: Gracias, señor Presidente. Por cortesía con el grupo de UPN, ya que han intervenido en contra parece que cabe una réplica. No me he tomado la tozudez como ningún tipo de insulto ni de agravio, se lo prometo, porque me parece que es una virtud en política defender lo que uno piensa, y, claro, usted está utilizando, como no puede ser menos, uno de los argumentos

que ha utilizado el señor Consejero, que es la satisfacción de la atención del cliente de un servicio. Se ha modificado un servicio para dar una atención mejor. Como ya he recordado antes, este grupo ya ha solicitado también una comparecencia del Consejero para que nos explique qué sucedió con una encuesta de una revista precisamente de la OCU, en la que parece que esa satisfacción no se daba, por lo tanto, el argumento finalista de que hemos hecho lo que hemos hecho porque había dos opciones y elegimos la mejor y lo justificamos porque se ha mejorado la atención al público es un argumento que, como ya ha dicho el Consejero, y se lo repito a usted, nos parece cuando menos subjetivo. Ya lo discutiremos. De momento hay quien piensa que no es así y hay quien ha hecho algún tipo de información y de encuesta y resulta que comparado con otras comunidades autónomas pues ese servicio, desde luego, no tiene precisamente el calificativo ni siquiera de regular. Por tanto, llamo simplemente su atención a esa otra iniciativa que mi grupo ha presentado y que si era tozudo ya para defender por el mero hecho de haber presentado una moción, después esa tozudez se ha visto avalada cuando menos por una publicación que siempre tiene algo de respeto. Nada más.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. González Mateo): Muchas gracias, señor Cristóbal. No habiendo ninguna otra intervención, pasamos a la votación. ¿Votos a favor de la moción? 6. ¿En contra? 6. ¿Abstenciones? 1. Por voto ponderado sale adelante la moción. Muchas gracias, señorías, y no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

(SE LEVANTA LA SESION A LAS 18 HORAS Y 17 MINUTOS).