



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VI Legislatura

Pamplona, 15 de septiembre de 2004

NÚM. 8

COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. PEDRO EZA GOYENECHE

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2004

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y del Director General de Interior para informar sobre la creación de la [Agencia Navarra de Emergencias](#).
 - Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior para informar sobre la implantación del [programa Positron](#).
-

SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 7 minutos.

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y del Director General de Interior para informar sobre la creación de la Agencia Navarra de Emergencias (Pág. 2).

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia interviene la señora Iribarren Ribas (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) (Pág. 2).

A continuación interviene el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, señor Caballero Martínez (Pág. 3).

En un turno de intervenciones toman la palabra la señora Iribarren Ribas, los señores León Chivite (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Izu Belloso (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua), Zabaleta Zabaleta (G.P. Aralar) y Pérez-Nievas López de Goicoechea (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra) y la

señora Santesteban Guelbenzu (G.P. Eusko Alkartasuna), a quienes responde, conjuntamente, el Consejero (Pág. 5).

(Se suspende la sesión a las 10 horas y 45 minutos.)

(Se reanuda la sesión a las 10 horas y 51 minutos.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior para informar sobre la implantación del programa Positron (Pág. 9).

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia interviene el señor Izco Biarge (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) (Pág. 9).

A continuación interviene el Director General de Interior, señor Rábade Iráizoz (Pág. 10).

En el turno de intervenciones toman la palabra los señores Izco Biarge, León Chivite, Izu Belloso, Zabaleta Zabaleta y Pérez-Nievas López de Goicoechea y la señora Santesteban Guelbenzu, a quienes responde, conjuntamente, el Director General (Pág. 17).

Se levanta la sesión a las 12 horas y 35 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 7 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior y del Director General de Interior para informar sobre la creación de la Agencia Navarra de Emergencias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Buenos días, señorías. Vamos a dar comienzo a la sesión, dando, en primer lugar, la bienvenida al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, señor Caballero, y al Director General de Interior, señor Rábade, que nos informarán sobre la creación de la agencia navarra de emergencias, en el primer punto del orden del día, y posteriormente nos informará el Director General de Interior sobre la implantación del programa Positron. Estas comparecencias han sido solicitadas por el PSN y, por tanto, su portavoz en esta Comisión tiene la palabra.*

SRA. IRIBARREN RIBAS: *Gracias, señor Presidente. Buenos días, señorías. En primer lugar, quiero pedir disculpas porque en el último*

momento cuando venía he recibido una llamada y no había manera de cortarla y he llegado tarde. Realmente lo siento porque intento ser puntual en la medida en que puedo y máxime cuando he solicitado la comparecencia del Consejero.

El Partido Socialista consideró que era importante la creación de este nuevo organismo por la trascendencia que podía tener en tanto en cuanto que el curso anterior, de alguna manera, había sido un curso en el que había habido muchas incidencias en todo el tema de protección civil, bomberos, etcétera, y considerábamos que era fundamental conocer de primera mano cuáles eran las intenciones de la consejería a la hora de haber creado este nuevo órgano y que se nos explicase cuáles eran las causas, los estudios o las necesidades que habían llevado a la creación, así como el funcionamiento del mismo y cómo se va a gestionar. Por ello es por lo que solicitamos la comparecencia del señor Consejero y del Director, por entender que de esta manera los grupos parlamentarios lo podríamos conocer de primera mano. Nada más y muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Señor Consejero, tiene la palabra.*

SR. CONSEJERO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR (Sr. Caballero Martínez): Buenos días, señor Presidente. Señorías. Comparezco gustoso ante la Comisión, efectivamente, a petición del grupo parlamentario socialista, ante el interés que esta noticia, que fue publicada en el pasado mes de junio en algunos medios escritos, suscitó en la Comunidad, noticia por la que se informaba no de la creación de una agencia navarra de emergencias, sino de que el Gobierno de Navarra estaba trabajando en esa posible creación de una futura agencia navarra de emergencias y que, además, se hizo pública de manera coincidente con el anuncio en pleno conflicto de bomberos de que se estaba estudiando la disolución de la figura actual del consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento.

Creo, además, que estamos ante una cuestión de desgraciada actualidad por los acontecimientos catastróficos y lamentables que nos ha tocado vivir la semana pasada con motivo de las inundaciones habidas en la Ribera, acontecimientos que nos ponen de manifiesto la necesidad, a mi juicio, de estar permanentemente atentos, de estar permanentemente alertas, en continua evolución para ser capaces de dar con rapidez la respuesta que los ciudadanos nos exigen ante estas situaciones desgraciadas de emergencia o de calamidad.

En este sentido, debo confirmarles que, efectivamente, la creación de una agencia navarra de emergencias es una hipótesis de trabajo, si quieren ustedes es una alternativa desde el punto de vista organizativo sobre la que, efectivamente, se está trabajando en el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, en concreto en la Dirección General de Interior, desde el pasado mes de abril, hasta el punto de que actualmente tenemos constituido internamente un grupo de trabajo integrado por técnicos de bomberos, por técnicos de protección civil y por los propios servicios jurídicos de la Dirección General de Interior, que están ultimando diversos aspectos del proyecto, de modo especial lo que serían las funciones y la estructura de lo que podría ser, como les avanzo, esa futura agencia navarra de emergencias.

Antes de pasar a justificar las razones que impulsarían esta iniciativa, quiero recordar a sus señorías que el Decreto Foral 266/2003, de 28 de julio, por el que se establece la estructura orgánica actual del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, en la misma línea en la que se venía haciendo en los anteriores decretos de estructura orgánica, contempla entre los servicios de la Dirección General de Interior los correspondientes a protección civil y a bomberos, de una manera separada. También quiero recordar a sus señorías que desde el acuerdo del Gobierno de Navarra de 20 de diciembre de 1990 los recursos del Servicio

de Extinción de Incendios y Salvamento están transferidos al Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Navarra, constituido, como saben, por el Ayuntamiento de Pamplona y el Gobierno de Navarra, con una personalidad jurídica propia e independiente de la de la Administración de la Comunidad Foral.

A este respecto, creo poder afirmar que esta figura jurídica del consorcio constituyó en su momento un acierto porque posibilitó el proceso de integración de los servicios de bomberos del Ayuntamiento de Pamplona y del Gobierno de Navarra bajo una misma organización. Pero, a la vez que digo que fue un acierto en su momento, creo que esta figura, que es formalmente independiente del Gobierno de Navarra, en la práctica ha evolucionado hacia un modelo de gestión absolutamente dependiente del propio Gobierno de Navarra pero sin integrarse en su estructura, con las dificultades añadidas que ello conlleva en orden a la gestión de los recursos de todo tipo.

Junto a ello, la propia naturaleza jurídica del consorcio conlleva la coexistencia en el mismo por su origen de personal perteneciente a dos administraciones públicas, lo que también ha generado dificultades en la gestión, dada la falta real de autonomía del consorcio y la geneidad del mismo para la propia organización de la Comunidad Foral. Por ello, insisto, desde un plano de hipótesis de trabajo, surge el planteamiento de estudiar la posibilidad de hacer evolucionar la figura del consorcio hacia una nueva figura jurídica que resuelva las dificultades de gestión que se van poniendo de manifiesto en la actualidad. De hecho, podría decir que la figura del consorcio creo que se encuentra actualmente desacreditada entre el propio personal de bomberos, entre la propia representación sindical, al igual que entre los técnicos del Gobierno de Navarra y del Ayuntamiento de Pamplona.

Por otra parte, la experiencia acumulada en la gestión ordinaria de los servicios de protección civil y de extinción de incendios y salvamento, así como las necesidades que se plantean en la atención preventiva y en la intervención operativa para la protección de la vida de las personas y la integridad de los bienes en situaciones de riesgo y para la rehabilitación de los escenarios de crisis y el retorno a la situación de normalidad, exigen, a mi juicio, abordar nuevos retos organizativos que posibiliten una mayor eficiencia en la respuesta de los recursos dependientes de la Administración de la Comunidad Foral, así como el sostenimiento de estructuras organizativas más potentes que, posibilitando una mejor coordinación de los recursos propios, reúnan a su vez la capacidad y el liderazgo necesarios para la coordinación de los recursos públicos con los recursos de otras instituciones

públicas y privadas, de los particulares, y aun de todos ellos entre sí, conforme está previsto que se haga en la regulación de protección civil y en los distintos planes de emergencia.

En este marco, a mi juicio, es evidente que los servicios de bomberos, que materialmente constituyen el brazo ejecutor de la protección civil, y su ubicación concreta en este proyecto deben ser objeto de una especial atención, máxime cuando los servicios de bomberos están llamados a abordar un proceso de modernización que, por una parte, les permita incrementar su cartera de servicios, dadas las nuevas necesidades de la sociedad, y, por otra parte, posibilite su funcionamiento no de una manera aislada, sino, por el contrario, de forma integrada con otros recursos de protección civil. No quiero decir con ello que los bomberos deban depender de protección civil, creo que es bueno recordar que la propia Ley 2/85, de protección civil, establece que sería equivocado –dice textualmente– que la organización de protección civil pretendiese crear servicios ex novo, unos servicios específicos, suplantando o ejerciendo directamente los servicios públicos que con ella puedan tener relación o incluso disponer directamente de los medios a tal fin necesarios; se trata, por contra, sencillamente de facilitar que el funcionamiento no se efectúe de una manera aislada de la organización y de la planificación de protección civil, sino que, por el contrario, se efectúe de una forma integrada con la organización de protección civil y al unísono con los demás recursos que sirven a los objetivos de la misma, como son los recursos correspondientes a los ayuntamientos que disponen de parques de bomberos voluntarios o de voluntarios de protección civil, las organizaciones no gubernamentales –como la DYA, Cruz Roja–, la red de transporte sanitario de urgencia, los servicios propios de logística y comunicaciones, etcétera, conformando una red integrada y una red profesional de respuesta a las situaciones de emergencia.

En definitiva, con este proyecto se trataría de configurar ante las situaciones de crisis una respuesta de protección civil que entendemos que sería más organizada, más fuerte, más eficiente, capaz de ordenar y coordinar la respuesta global a las necesidades que surgen a los ciudadanos afectados por estas situaciones de crisis, como la que nos está tocando vivir en estas fechas, como decía anteriormente, en algunas queridas localidades de esta Comunidad.

Por ello desde esta óptica de buscar una mayor agilidad y una mayor eficacia administrativa, así como de lograr el máximo grado de coordinación e integración de los recursos afectos a los servicios que hasta ahora ha venido prestando el Consorcio y el Servicio de Protección Civil, se plantea

y estamos estudiando la posibilidad de crear un organismo autónomo, al que hemos dado en llamar agencia navarra de emergencias, que conllevaría la disolución del actual Consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento y su evolución hacia un nuevo modelo jurídico en consonancia, por otra parte, con las propias propuestas avanzadas en el plan estratégico del servicio, que el Director General tuvo ocasión de informar ante esta misma Comisión, y en el desarrollo del modelo estratégico de futuro, en el que estamos trabajando.

Se trataría, por tanto, de crear un organismo autónomo, la agencia navarra de emergencias, de carácter administrativo, dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, organismo autónomo adscrito al propio Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, a través de su Dirección General de Interior, con una finalidad fundamental que sería la planificación, la coordinación de los servicios de protección civil dependientes de la Administración de la Comunidad Foral, así como de los demás recursos afectos ante situaciones de emergencia, de conformidad con lo que determinen los distintos planes de emergencia y de protección civil.

De este modo, se configuraría este organismo como órgano técnico superior de protección civil, de prevención y extinción de incendios y salvamento. Se trataría, por tanto, de un órgano que, en las bases sobre las que estamos trabajando, tendría tres líneas o áreas de trabajo. Por un lado, tendría una primera área de trabajo, una primera línea de actuación correspondiente a todo lo que sería la materia de protección civil, encargado, por tanto, de lo que es la planificación diría con mayúsculas, esto es la elaboración e implantación de planes de emergencia para la protección de las personas y bienes en situaciones de riesgo y disposición de los mecanismos necesarios para la coordinación de los distintos órganos y administraciones implicadas y de las propias administraciones con los particulares.

Esta área de trabajo debería llevar a cabo una serie de funciones esenciales como la previsión de riesgos, su identificación, el conocimiento de sus causas y sus posibles efectos, el análisis de zonas geográficas, sectores de actividad, población y elementos que pudieran resultar afectados. Se ocuparía de la prevención de estos riesgos mediante el estudio e implementación de las medidas oportunas para evitar, reducir o mantener bajo observación las situaciones de riesgo potencial y los daños que pudieran derivarse de la emergencia, la información y formación de la población, la planificación de la propia intervención dirigida a reducir o paliar los efectos de la crisis y, por último, la

rehabilitación, que deberá comprender el conjunto de actuaciones necesarias encaminadas y dirigidas al restablecimiento inmediato en el plazo más breve posible de los servicios públicos esenciales que pudieran verse afectados para la vuelta a una situación de normalidad.

En dicha área de trabajo se integrarían, por tanto, los órganos encargados de la planificación y la coordinación, que constituyen en esencia la organización de la protección civil, así como la logística necesaria para la eficacia de la intervención ante situaciones de emergencia, específicamente las radiocomunicaciones y telecomunicaciones, la gestión del Centro de Coordinación Operativa –el 112, SOS-Navarra–, los sistemas de información en materia de emergencias, las actuaciones inspectoras, la elaboración de informes técnicos en relación con la inspección y gestión de los propios requerimientos exigibles a las industrias susceptibles de generar accidentes mayores, conforme a la normativa comunitaria; los expedientes relacionados con los locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, así como los que sean receptores de un gran número de personas; y, con carácter general, la concertación y la gestión de convenios y conciertos con entidades ajenas para la atención de emergencias y protección civil.

Una segunda área o línea de trabajo de este organismo estaría constituida específicamente por la dirección de bomberos, para entendernos, encargada, por tanto, de las medidas preventivas contra incendios y otros riesgos análogos, la extinción de incendios, la reducción de siniestros de otra naturaleza y la protección de las personas y, en su caso, de los bienes amenazados por la concurrencia de estas circunstancias, la investigación de las causas de los incendios y siniestros análogos, salvamento y rescate de personas, la colaboración en la red de transporte sanitario de urgencias y emergencias sanitarias, etcétera.

Y, por último, existiría una tercera línea de trabajo para la propia dirección y gestión de la agencia, con las funciones ordinarias de administración y gestión económica y presupuestaria, así como el apoyo técnico a la gestión en temas relativos a la contratación, coordinación, inversiones, conciertos, acuerdos de colaboración con entidades ajenas, etcétera.

En todo caso, sí quiero resaltar que, como no podría ser de otra forma, la agencia navarra de emergencias, en el diseño en el que se está trabajando, quedaría sometida total y absolutamente al régimen presupuestario, al régimen de contratación, al régimen de contabilidad pública, al propio régimen jurídico de personal en los mismos términos que la Administración de la Comunidad Foral, de la que dependería.

Quiero, por último, reiterar que esto que les vengo contando o transmitiendo no es, como les decía al principio, sino un proyecto, una hipótesis de trabajo, sobre el que ciertamente estamos trabajando, por tanto, no está definitivamente perfilado ni se ha adoptado ninguna decisión definitiva al respecto. En cualquier caso, quisiera destacar que este proyecto no implica en modo alguno la pérdida del carácter público de los servicios que se prestan, más al contrario, creemos que la evolución hacia la figura de un organismo autónomo nos permitiría un funcionamiento más dinámico desde lo público de unos servicios que exigen una respuesta ágil y permanente, un funcionamiento integrado de dos servicios que en este momento dependen formalmente de dos administraciones diferentes, por tanto, se posibilitaría el abordaje de una manera integrada de la dimensión preventiva y planificadora de la protección civil, así como de la intervención. Nos permitiría superar la actual figura del consorcio para el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento, que, como antes les decía, ha quedado posiblemente desacreditada como instrumento idóneo de gestión del Servicio de bomberos, posibilitando incluso una mayor esperanza, una mayor ilusión entre los afectados que, sin duda, facilitaría la modernización y la mejora del servicio.

A nuestro juicio, la puesta en funcionamiento bajo una misma estructura de los servicios de protección civil y de bomberos y en el futuro de otros posibles, como les decía, la atención y el transporte sanitario de urgencias, etcétera, permitiría también una mejor coordinación, un abordaje multidisciplinar que entendemos que es a todas luces necesario, así como la adecuada tecnificación y profesionalización de la atención de las emergencias, a la vez que posibilitaría economías de escala y, por consiguiente, mayores grados de eficacia y de eficiencia. Este planteamiento organizativo puede ser un instrumento adecuado para articular la protección civil en Navarra, precisamente desde el modelo que se va a plantear y que se va a transmitir en breve a esta Cámara con la tramitación del proyecto de ley foral de protección civil y de atención de emergencias, compromiso que en su día les anuncié en mi comparecencia ante esta Comisión al inicio de la legislatura y que esperamos cumplir en breve. Muchas gracias, señor Presidente.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Muchas gracias, señor Consejero. Tiene la palabra la señora Iribarren.

SRA. IRIBARREN RIBAS: Gracias, señor Consejero. En primer lugar, hemos de demostrar la sorpresa en tanto en cuanto parece que es una cosa que todavía está muy verde cuando la noticia en la prensa era que la creación era prácticamente

inmediata y, por lo que parece, estamos hablando de unos estudios verdes todavía, quiero decir que todavía falta tiempo para que se ponga en marcha, independientemente de que ustedes hayan elaborado todos los estudios que consideren pertinentes al efecto.

Hay algunas dudas que se me plantean, porque entiendo que esta agencia está muy vinculada a la ley de protección civil que el señor Consejero acaba de manifestar que se va a presentar a esta Cámara y deduzco, no sé si bien o mal, que no tendría sentido crear la agencia si antes no tenemos la ley de protección civil. No sé si me equivoco o no en el planteamiento, pero parece que es fundamental tener una idea de la protección civil que se quiere dar en la comunidad y que el resultado de esta idea de protección civil sería la creación de la agencia.

En segundo lugar, se me plantea el tema de la figura de organismo autónomo que se ha planteado. No discuto que no pueda ser ágil y eficaz, pero sí que me gustaría saber si se han planteado otro tipo de figuras y me gustaría saber si se ha estudiado con aquellas administraciones, sobre todo municipales y en concreto la de Pamplona, cuál va a ser su posición ante las pérdidas de competencias que parece que van a poder tener, puesto que, de alguna manera, existen competencias en el ámbito, por ejemplo, de bomberos, que pasarían ya directa y expresamente a ser competencia única del Gobierno de Navarra.

También me gustaría saber si en esta creación, en este proyecto de la agencia y, así mismo, de la ley de protección civil, porque de la propia comparecencia del señor Consejero deduzco que están muy vinculadas, se ha tenido en cuenta a todos los agentes sociales afectados, porque he de decir, señor Consejero, que el otro día teníamos una comparecencia de representantes con la comisión de personal del cuerpo de bomberos para que nos hablasen precisamente de esta agencia navarra y nos presentaron un escrito en el Parlamento diciendo que ellos no podían en ningún momento personarse aquí para hablar de qué les parecía este proyecto que tienen ustedes in mente puesto que no tenían información alguna sobre el contenido, funciones y composición de esta proyectada agencia. Este grupo entiende que es fundamental a la hora de establecer nuevos retos en la organización de la Administración tener en cuenta a todos los agentes sociales que van a estar vinculados, porque lo contrario nos puede llevar a que se creen situaciones tan desagradables y tan penosas para toda la sociedad como las que vivimos el año pasado en relación con el funcionamiento y la situación de los bomberos o del centro SOS, del que luego tendremos ocasión de hablar. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Muchas gracias, señora Iribarren. Señor León, tiene la palabra.*

SR. LEÓN CHIVITE: *Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, buenos días. Agradezco la presencia del señor Caballero y del señor Rábade y poco más hay que añadir. El señor Consejero ha dejado bien claro que esto no deja de ser una hipótesis de trabajo, dentro, además, de lo que son las competencias propias del Departamento de Interior y no sé por qué se debería discutir el tema. Se ha explicado claramente que si llega a hacer la futura agencia navarra de emergencias es porque realmente hay una serie de problemas en este momento, problemas de estructura, hay distintas administraciones en este momento en el consorcio, problemas de gestión, y yo me quedaría con el objetivo pretendido que ha remarcado el señor Consejero, que era configurar una respuesta de protección civil –he tomado nota– más fuerte, más organizada y capaz de responder más ágilmente a situaciones de emergencia, el carácter público de esa futura agencia navarra de emergencias, que habrá que esperar a que ese proyecto, no tan verde, como mantiene la portavoz del Partido Socialista, se plasme. Quedamos simplemente a la espera de esa configuración definitiva del proyecto y entonces podremos hablar tanto nosotros como la comisión de personal. Mientras tanto, no podemos hacer más que esperar a que se termine ese proyecto. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor León. Señor Izu, tiene la palabra.*

SR. IZU BELLOSO: *Gracias, señor Presidente. Buenos días. Damos también la bienvenida al Consejero y al Director General una vez más a esta Comisión. Yo sustancialmente estoy de acuerdo con el planteamiento que ha hecho el Consejero, que, por otro lado, tampoco es nuevo porque en algunas otras comisiones ya hemos hablado, si no directamente de la creación de esta agencia, de temas bastante relacionados. Comparto también lo que se ha dicho de que probablemente es demasiado pronto para hablar de ello. Esta comparecencia viene motivada por una noticia que creo que se dio para distraer un poco la atención del conflicto que había sobre los bomberos, porque, en fin, tampoco era tal noticia, el Director General nos lo había comentado bastante antes en esta Comisión, y yo creo que fue en aquel momento cuando yo también manifesté que desde nuestro grupo se compartía esa idea de la creación de un organismo autónomo, entre otras cosas, lo teníamos en el programa electoral, y compartimos el diagnóstico que ha hecho el Consejero de que el consorcio fue un acierto en su momento. Yo ahí tengo también una implicación personal porque me tocó trabajar; en aquel momento estaba en la Dirección General de*

Interior y participé en la creación del consorcio. Fue un acierto porque en ese momento lo que había que hacer era unificar los dos servicios de bomberos, el del Gobierno de Navarra y el del Ayuntamiento de Pamplona, pero también diré que quienes trabajamos en ese momento en la creación del consorcio lo hacíamos con la idea de que era una solución temporal, luego sucede que estas situaciones transitorias se alargan, llevamos quince años, pero creo que, efectivamente, es momento de dar otro paso y puede ser la integración de este servicio en este organismo autónomo que se nos anuncia. Me parece que el planteamiento es correcto.

Pero también hay que añadir alguna cosa. Efectivamente, esto debe ser un elemento más en el diseño de todo el sistema de protección civil. Por eso, cuando nos remita el Gobierno ese proyecto de ley foral que nos anuncia el Consejero, que tampoco es novedad, pues ya no los anunció hace un año, y algún otro documento que también está pendiente, como el plan estratégico o plan director del Servicio de Extinción de Incendios, que creo que también hay un compromiso de remitirlo y espero que no en mucho tiempo a esta Cámara, deberemos debatir todos los grupos de esta Cámara y todos los demás sectores interesados sobre cuál debe ser ese modelo y ahí veremos cómo encaja esta agencia navarra de emergencias.

Para finalizar, simplemente un comentario. Se nos ha hablado de que va a ser un organismo autónomo, a mí me gustaría que fuera un organismo autónomo de verdad, bien diseñado, y lo digo porque en la Administración de la Comunidad Foral hay muchas cosas que se llaman organismos autónomos y realmente no lo son. Y esto no lo digo yo, lo ha dicho la Cámara de Comptos hace bastante tiempo, supuestos organismos autónomos que en realidad no son más que una dirección general más, porque no tienen autonomía presupuestaria ni en materia de gestión de personal, etcétera. Decía la Cámara de Comptos, y es una opinión que yo suscribo, que en realidad organismo autónomo de verdad sólo hay uno, que es el Servicio Navarro de Salud, que sí tiene una autonomía de gestión importante. Los demás realmente no lo son, funcionan en las mismas condiciones que una dirección general. Por eso a mí me gustaría que se midiera bien el grado de autonomía, porque creo que sí estaría justificado en este caso, aunque lógicamente sometiéndose al mismo régimen de función pública, de contabilidad, de presupuestos, etcétera, pero que tenga una autonomía en materia de personal y en gestión económica, que creo que son algunas de las ventajas que ha tenido la figura del consorcio, para dar más agilidad a la gestión en esta materia. Por mi parte nada más.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Muchas gracias, señor Izu. Señor Zabaleta, tiene la palabra.*

SR. ZABALETA ZABALETA: *Egun on, buenos días. Ante la información que nos ha dado el señor Consejero, nosotros también tenemos que reservar nuestras valoraciones para el momento en el que, de alguna manera, se presenten cosas concretas.*

En cualquier caso, haciendo un plan de reflexiones en voz alta, sí diremos que nosotros consideramos que la organización de lo que es el Servicio de Extinción de Incendios y anejos, organización de bomberos, tiene en este momento algunas reivindicaciones y algunas cuestiones que son problemáticas, y precisamente cuando ha habido una eclosión en ese tema es cuando ha surgido el anuncio periodístico, que es el motivo por el que estamos en este momento aquí.

En segundo lugar, nosotros creemos que si se anuncia una ley de protección civil y a la vez el tema de la agencia y quedan también por corregir las estructuras de bomberos, etcétera, nos encontramos con que hay diferentes niveles que abordar y ninguno de ellos puede ser, de alguna manera, anulado por el otro nivel. La agencia se presenta como una entidad sobre todo de coordinación, protección civil es un ámbito que debe ser reordenado, bomberos es también un ámbito que debe ser reordenado, estamos hablando por lo menos de tres niveles de actuación, que pueden incluso ser más. Pero en todos esos temas nosotros consideramos que, efectivamente, todo lo que sea coordinación de esos ámbitos, y si pueden englobar todos esos sectores que en protección civil son tan diferentes, como son todos los que atañen al voluntariado, bueno, pues todos esos temas e incluso el tema del voluntariado necesitan ser revisados profundamente o ser cumplidos en cuanto a sus previsiones legales, que no lo están.

Por todo eso, nos reservamos, como han dicho también los otros compañeros que me han precedido en el uso de la palabra, al momento en que haya propuestas más concretas sobre la mesa.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor Zabaleta. Señor Pérez-Nievas tiene la palabra.*

SR. PÉREZ-NIEVAS LÓPEZ DE GOICOEHEA: *Muchas gracias, señor Presidente. Gracias, señor Consejero, por la información. Coincido con el resto de portavoces que han intervenido por lo menos en valorar la necesidad clara de actuar, por lo tanto, valorar positivamente lo que se anuncia como un proyecto que se está tramitando. Lo dicen los grupos que en este momento forman parte de la oposición y por esa misma razón, lógicamente, como no puede ser menos, el que*

apoya en este momento al Gobierno de Navarra está plenamente convencido de la necesidad de superar lo que es actualmente el tema de consorcio de bomberos, optimizar los recursos tanto de protección civil como de las funciones propias del cuerpo, la actualización, y, por lo tanto, nos parece que, efectivamente, tiene valor lo que significa de avance del proyecto. En este momento conviene constatar lo que tiene de bueno, que estemos todos de acuerdo en la necesidad por lo menos del proyecto, eso es importante. Al final podrán surgir dudas sobre cómo se desarrolla, pero estar de acuerdo en la necesidad de intervención en esta actuación y en la creación de este organismo autónomo me parece que es un punto de partida francamente importante y, por lo tanto, las valoraciones primarias hay que hacerlas de manera positiva, reservando en todo caso la opinión para lo que venga, cada grupo podrá hacer las matizaciones, aportaciones, etcétera, y será el momento en el que tengan participación las partes que van a verse afectadas.

Dicho esto, también, como miembro de la Mesa de este Parlamento, tengo que lamentar públicamente la postura de los bomberos de Navarra, que el día anterior al que tenían que comparecer presentaron a la Mesa un escrito diciendo que ellos desconocen cualquier cuestión relativa a esta materia. Conocen o desconocen lo mismo que cualquier político o Parlamentario o ciudadano de esta comunidad y, por lo tanto, solamente con que hubieran venido aquí a manifestar si están de acuerdo o no con lo dicho en prensa y qué piensan ellos de este organismo autónomo futuro habríamos tenido los Parlamentarios más elementos de juicio para hacer en este momento alguna valoración, alguna pregunta o alguna cuestión más concreta. Por lo tanto, repito, lamento esa postura porque hurta al Parlamento tener conocimiento, aunque sea básico, sobre esta cuestión tan básica como lo que nos propone ahora el señor Consejero.

En todo caso, repito, nos congratulamos de que haya consenso en la base y en el inicio del proyecto y procuraremos que en el futuro también este consenso se mantenga.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor Pérez-Nievas. Señora Santesteban, tiene la palabra.*

SRA. SANTESTEBAN GUELBENZU: *Gracias, señor Presidente. Agradezco al Consejero señor Caballero la comparecencia y la información que nos ha dado. En principio, todos estamos de acuerdo en que hay que armonizar, organizar y coordinar todos los servicios que vayan conduciendo a buscar soluciones a situaciones de emergencia. Está claro que la naturaleza se empeña en poner en evidencia que nuestros recursos a veces, aun pudiendo ser suficientes, necesitan una coor-*

dinación, y es lo que estamos viviendo en este momento con el tema de las inundaciones. Es cierto que las tres líneas de actuación que comentaba el Consejero nos parecen absolutamente acertadas y, desde mi punto de vista, lo que sí me gustaría es que la coordinación hiciera que los servicios de emergencia en este momento también estuvieran más próximos a la periferia de la capital, donde normalmente están ubicadas el grueso de las líneas de protección civil y de bomberos. En todo caso, esperaremos al proyecto de ley para hacer las aportaciones que nos parezcan, aunque sí tengo que reconocer en este momento que la filosofía de nuestro grupo es ésta. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señora Santesteban. Señor Consejero.*

SR. CONSEJERO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR (Sr. Caballero Martínez): *Muchas gracias. Evidentemente, me congratulo por el consenso, de alguna manera, generalizado sobre la necesidad de actuar en esta materia. Yo no diría que es un proyecto que está absolutamente verde y sobre el que quizás no haya que hablar todavía, más que nada porque, evidentemente, este Consejero ha comparecido en la Cámara cuando ha sido llamado para hablar de este proyecto y, en ese sentido, cuenta cuál es el estado de la situación. Pero yo no diría que es un estado de la situación que se derive de la existencia de ninguna situación de conflicto. ¿Que pudo manifestarse de una manera más pública, evidentemente, cuando estaba toda la situación de conflicto, que yo decía que era un conflicto retributivo, en el candelero? Pues sí, se puso entonces de manifiesto y en aquel momento se hizo público, pero ya he dicho que se estaba trabajando desde antes. Yo no diría que no existe un conocimiento por parte de los agentes afectados. Desde las primeras reuniones que yo tuve con la propia comisión de personal, nada más tomar posesión, se puso de manifiesto la necesidad de actuar en el marco del plan estratégico en la evolución de la figura del consorcio y, en ese sentido, yo asumí claramente el compromiso de que en esa línea íbamos a trabajar. He dicho que desde el mes de abril se está, para entendernos, poniendo negro sobre blanco y, en ese sentido, se está elaborando todo lo que sería la creación jurídica de lo que sería la agencia. Evidentemente, eso se ha comentado, se ha hablado en el propio marco del consorcio con la otra administración implicada, que es el Ayuntamiento de Pamplona, y evidentemente es un proceso que tiene que desarrollarse paralelamente a la aprobación de la ley de protección civil. Ése es el momento en el que estamos y lo que de alguna manera hago es comparecer y dar cuenta del estado de la situación.*

Efectivamente, vamos a tener tiempo de hablar sobre toda esta cuestión dentro de lo que es la tra-

mitación del proyecto de ley foral de protección civil y atención de emergencias. No necesariamente tiene que ser consustancial una cosa con la otra, pero, evidentemente, es bueno que se desarrollen en un proceso paralelo, porque vamos a tener que acometer incluso por medio de instrumentos legales desde la propia integración de personal hasta lo que es el marco, digamos, competencial, el marco de cada uno de los que tienen que intervenir y definir la actuación en materia de emergencias. Por tanto, ya digo, como vamos a tener ocasión de seguir hablando sobre el tema, reitero, de alguna manera, que me congratulo del consenso generalizado en esta cuestión y espero que lo podamos mantener para que, efectivamente, cuando se produzcan calamidades, cuando se produzcan emergencias todos seamos capaces de remar en la misma dirección y, en ese sentido, podamos paliar los daños que se producen lo antes posible y actuar con la mayor eficacia.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor Consejero. Vamos a hacer un ligero receso para despedir al señor Consejero y pasaremos, a continuación, a la segunda comparecencia.*

(SE SUSPENDE LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 45 MINUTOS.)

(SE REANUDA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 51 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior para informar sobre la implantación del programa Positron.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Señorías, vamos a continuar con la Comisión, en este caso, con la comparecencia del Director General de Interior para informar sobre la implantación del programa Positron. Como esta comparecencia se produce a solicitud del Partido Socialista de Navarra, tiene la palabra su portavoz señor Izco.*

SR. IZCO BIARGE: *Buenos días. En primer lugar, quiero explicar que esta comparecencia se solicitó a primeros de junio, tiene lugar en la fecha de hoy y, por lo tanto, puede haber alguna cosa que esté desfasada. No obstante, creemos que es necesario seguir hablando del sistema Positron, porque, con independencia de las bondades que el Gobierno se dedica a explicar a los ciudadanos que tiene este sistema, la verdad es que la información que tenemos a través de diferentes fuentes indica que sigue generando muchos problemas. Este sistema, según nos dicen, sigue generando problemas, sigue generando inseguridad para los ciudadanos y sigue generando inseguridad para los trabajadores. Sigue generando inseguridad para los ciudadanos porque, según nuestras fuen-*

tes –las personas que están día a día utilizándolo y tratando de que funcione, que son los trabajadores–, genera problemas en la admisión de llamadas, hay llamadas que no se oyen y, por lo tanto, los ciudadanos no tienen acceso al sistema. Se generan cruces de llamadas, hay momentos en que uno de los funcionarios está recibiendo una llamada y empieza a recibir información de otra, con lo cual se genera una situación de confusión. No se puede saber si una llamada ha sonado o no, no es posible con este sistema. No se puede saber cuántas llamadas atiende cada operario. Y, ante esta situación, nosotros entendemos que este sistema no termina de funcionar todo lo bien que sería deseable para garantizar la seguridad de los ciudadanos, que es lo importante.

Si a todo esto añadimos la situación de confusión con que se ha venido desarrollando la aplicación del contrato, todavía sigue siendo más necesario seguir hablando de esto y seguir pidiendo explicaciones al Gobierno. El Director General en una comparecencia anterior dijo que este proyecto se estaba desarrollando, que la compañía encargada del sistema Positron iba a facilitar personal para facilitar el desarrollo y, según nuestras informaciones, se está facilitando un único técnico, el resto de los técnicos para propiciar el desarrollo del sistema los está poniendo el Gobierno de Navarra. Nosotros estamos interesados en saber si eso estaba contemplado en el contrato o si estaba previsto que la empresa adjudicataria aportaría solamente un único técnico y cuál es el costo económico que se está descontando por aportar ese personal.

Se decía también que es un programa abierto, que se pretenden incorporar nuevas prestaciones, y realmente la información que se nos da es que lo que se está haciendo es sustituir aquellas prestaciones que estaban reflejadas en el contrato y que no han sido aceptadas a lo largo del tiempo por la Administración por otras, con lo cual no sabemos exactamente cuál es el costo que se va a pagar y en función de qué se van a pagar las facturas que seguramente llegarán, si en función del contrato inicial, una vez descontadas las prestaciones que figuraban en aquel contrato, aunque figura el 20 por ciento, o si realmente se está sustituyendo y se trata de compensar a la empresa adjudicataria por ese 20 por ciento que parece que se vio obligada a abonar, es decir, si se trata de compensarle con nuevas adjudicaciones para que no tenga pérdidas esta empresa.

En definitiva, como digo, todo esto es lo que ha motivado esta comparecencia, para propiciar que el Director General nos siga facilitando información sobre esta cuestión y ver si así todos llegamos a entender en qué ha mejorado este servicio, en primer lugar, los ciudadanos, en segundo lugar,

los trabajadores y, por último, también en este caso nosotros, pues seguimos sin entender por qué y en qué ha mejorado el sistema. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Gracias, señor Izco. Señor Rábade, tiene la palabra.

SR. DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR (Sr. Rábade Iráizoz): Buenos días, señor Presidente, señorías. Ciertamente, como decía el portavoz del Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra, volvemos a hablar de Positron, y volvemos a hacerlo porque se solicita, efectivamente, mi comparecencia. Y, desde luego, gustoso voy a pasar a introducir yo creo que nuevas dosis, sin duda alguna, de transparencia, porque lo que sí tengo que decir es que ha habido transparencia en todo momento en el proceso de gestión de este contrato, ciertamente complicado en su propia adjudicación, hay que reconocerlo en ese sentido. Y en ese aspecto también agradezco al portavoz del grupo parlamentario que haya detallado, de alguna manera, cuestiones que en la propia iniciativa aprobada por la Mesa y Junta de Portavoces no estaban incluidas y que yo, en cualquier caso, traía preparadas, como no podía ser menos.

Desde luego, no tengan duda sus señorías que el interés de todos, también de sus señorías, como me lo manifiestan, de los ciudadanos y del propio Gobierno y de los propios trabajadores es que Positron funcione, y Positron en este momento funciona, entendemos que de manera óptima, y ojalá sea ésta la última comparecencia –desde luego, si hace falta venir más veces, sin duda alguna, vendré– y ese estar a flor de piel en el día a día en muchas ocasiones, de alguna manera, pase a la historia porque al final sea una herramienta y una plataforma de telecomunicaciones y una plataforma informática que dé cobertura de manera absolutamente normalizada, como ya lo da, y se perciba así por todos los sectores.

El pasado mes de marzo tuve oportunidad de comparecer ante una iniciativa en sesión de trabajo en esta misma Comisión de Presidencia, Justicia e Interior para informar sobre distintos extremos del funcionamiento del centro de coordinación operativa SOS Navarra y tuve ocasión de explicar con detenimiento el estado de implantación del sistema gestor de emergencias, que ahora es otro diferente, sin duda alguna, conocido ordinariamente como Positron. También, después de ese mes de marzo, tuvo lugar la comparecencia del Director General de la Sociedad de la Información e incluso también de una comisión de trabajadores del propio centro integrada por operadores, personal de bomberos y Policía Foral que también permitió a sus señorías tener una visión completa sobre esta cuestión desde distintas perspectivas.

Del mismo modo, también tuvieron sus señorías oportunidad de visitar las instalaciones de SOS Navarra y de conocer, en mi opinión, con un grado de suficiencia necesario, y, si no es así, por supuesto, estamos abiertos a recibir a sus señorías de nuevo, obviamente yo les invito de nuevo a poder visitar SOS y a poder preguntar, indagar y ver en SOS Navarra el funcionamiento del día a día, no solamente en una demostración sino a pie de máquina, a pie de puesto de producción, sin ninguna dificultad. En ese sentido, creo que esa visita introdujo, en mi opinión, elementos de todavía mayor transparencia y tranquilidad para sus propias señorías.

Me permito también, y creo que es necesario hacerlo y lo voy a hacer muy brevemente porque mi intervención va a ser breve en ese sentido, recordar la historia de este proyecto para ver el grado de implantación que tiene en este momento la herramienta, cuál ha sido ese proceso de implantación después de la visita que realizaron a las propias instalaciones y ver también el grado de relación que en este momento se mantiene y se va a mantener con la empresa proveedora y suministradora de la plataforma.

El nuevo gestor de emergencias Positron, que sustituye a la antigua plataforma Coordcom, que en su momento quedó anticuada y desfasada, se contrató, como todos ustedes saben, en noviembre de 1999 con un presupuesto inicial traducido a euros de 2.557.717,78 euros. Se trataba de disponer de un sistema de última generación que permitiese integrar en una única plataforma desde el sistema de atención telefónica, las llamadas de teléfono y las llamadas salientes, hasta el sistema de movilización de recursos y de análisis del estado de cada recurso operativo llamado a intervenir en una contingencia habitual o en una emergencia. Se trataba de integrar también todos los soportes de cartografía digital: redes de mapas, sistemas de información territorial, sistemas de posicionamiento geográfico, GPS, GPRS, en definitiva, todos los instrumentos, como digo, de telecomunicaciones y de gestión de emergencias necesarios para poder llevar a cabo este funcionamiento.

Se encarga a Positron, que, como ya dije en marzo, evidentemente, licitó con otras empresas por esta oferta y finalmente fue la adjudicataria, una herramienta que se pretendía construir, como así se ha hecho, a medida de las necesidades de nuestra propia Comunidad, que en ese sentido tiene unas diferencias notables respecto de lo que pueden ser herramientas que la propia firma Positron disponía en aquel momento y dispone comercialmente, que son herramientas más estándar, no son tan avanzadas en ese sentido y, desde luego, no muestran el grado de integración de recursos que tiene la herramienta actual, que funciona exi-

tosamente en otras latitudes, en concreto en Canadá y en Estados Unidos, que es donde más se han implantado.

El contrato inicial preveía el 31 de diciembre de 2002 como fecha para la finalización de la implantación, pero de todos es conocido que estos trabajos no han culminado hasta este verano, por lo tanto, año y medio más tarde de lo inicialmente previsto. Y el retraso ha afectado únicamente, como expliqué en el mes de marzo, a la instalación y puesta a punto de la fase dos de la herramienta, es decir, de parte del núcleo central de esa plataforma informática, que sería la evolución de la fase uno, y luego al conjunto de funcionalidades de valor añadido que se integraban en la fase dos, que era algo perfectamente previsto en el propio contrato.

La fase uno como tal, es decir, el cuerpo central, digamos, de la aplicación y algunas funcionalidades básicas que permitían el despacho de las emergencias, finalizó en octubre de 2002. A partir de esa fecha SOS Navarra trabaja únicamente con Positron y, como ya dije en su momento, se garantiza, con algunas dificultades que ciertamente ha habido, pero con suficiencia, la atención de ese conjunto incesante e incremental de llamadas y de movilizaciones ante situaciones de emergencias mayores y menores. Por tanto, desde octubre de 2002 todo está sustentado en Positron. Y la alternativa, evidentemente, a Positron, cuando hubiera problemas, en su momento fue Coordcom durante un cierto tiempo y en este momento es el propio sistema Positron, con una de las propias versiones.

El retraso en la implantación de la fase dos de Positron, con dos prórrogas, como todos conocen, sucesivas de seis meses en el año 2003 y un aplazamiento de seis meses este verano de 2004, se ha debido tanto a las dificultades propias de la implantación de algunas de las funcionalidades, las de la fase dos, las funcionalidades de valor añadido, dada la complejidad que tenían, como a problemas de integración de este nuevo gestor de emergencias, de esa herramienta construida a medida para la Comunidad Foral de Navarra, como digo, con los sistemas de telecomunicaciones y la ofimática en conjunto del Gobierno de Navarra, es decir, la red corporativa del Gobierno de Navarra.

En enero de este año 2004 se acordó con Positron una modificación sustancial en la metodología de trabajo, es decir, en la entrega del producto final, la fase dos y lo que quedaba por realizar por parte de la empresa, una metodología de trabajo que, además, ha significado una implicación mucho más directa y más intensa de los servicios técnicos de la Dirección General para la Sociedad de la Información, que, por otra parte, es la dirección gestora de este contrato. Una implicación que

ha permitido también, conjuntamente con la Dirección General de Interior, incorporar una serie de garantías en orden a la seguridad a la hora de la instalación de nuevas versiones o de nuevas funcionalidades de esta herramienta, como pudimos explicar en aquella visita e incluso en las comparecencias de las dos direcciones generales en fechas recientes, para impedir, en todo caso, que haya ningún problema, evidentemente, en producción, en funcionamiento real, con este tipo de herramientas.

Hoy día 15 de septiembre puedo decirles a sus señorías con satisfacción que el sistema está instalado y que funciona plenamente. Y precisamente, coincidiendo con esta misma fecha de 15 de septiembre, se va a proceder a la recepción definitiva, al haber transcurrido el plazo de tres meses desde la fecha, en concreto el 15 de junio, en que se comenzó a trabajar de manera ininterrumpida, es decir, las veinticuatro horas, con Positron en fase dos, es decir, con toda la herramienta, con el conjunto de funcionalidades entregadas. Por lo tanto, a partir de este momento, día 15 de septiembre, en que se va a producir la recepción definitiva sin ningún problema porque se han cumplido las previsiones y las exigencias para hacerla efectiva, con las consideraciones que luego diré, se inicia un periodo de garantía de un año y un periodo también de mantenimiento de dos años más adicionales, como estaba previsto en el contrato firmado en su momento con el adjudicatario.

Cumpliendo también con la programación prevista, el día 20 de abril de 2004, como anuncié también en la comparecencia parlamentaria anterior, una vez realizadas las comprobaciones pertinentes en el entorno de preproducción, es decir, en ese laboratorio que en enero de este año decidimos que debía instalarse y que era fundamental para garantizar con seguridad suficiente la instalación de la herramienta y también para permitir en el futuro los nuevos desarrollos, las nuevas evoluciones de este instrumento, se instaló la fase dos del sistema, aunque no pasó a producción veinticuatro horas, eso tuvo lugar el 15 de junio. Como digo, el 20 de abril tiene lugar esa instalación, y a partir de entonces se empieza a trabajar en determinadas franjas horarias. Lo digo porque uno de los motivos de la iniciativa parlamentaria es precisamente si soy consciente de ese funcionamiento no a tiempo completo de Positron. Efectivamente, soy consciente porque, además, así se planifica. Es decir, cuando se instala el 20 de abril la fase dos se decide que entrará en funcionamiento una serie de días, una serie de horas, precisamente para incorporar, a pesar de todas las medidas de seguridad incorporadas, una más, que es introducir la herramienta con sus funcionalidades completas en aquellos momentos de menor demanda de actividad para permitir, si hubiera alguna incidencia, que el

impacto fuera el mínimo posible y poder trabajar en paralelo con la fase uno, que es la que sustenta como elemento de seguridad el propio sistema. Y así se ha ido haciendo, como digo, hasta la fecha del 20 de junio, se ha ido ampliando el número de días, el número de horas en que la herramienta ha estado funcionando, se han introducido las modificaciones sobre las versiones que se han ido instalando y, como digo, el 20 de junio es cuando tiene lugar la puesta en producción veinticuatro horas de la propia herramienta Positron.

Por cierto, ha funcionado con normalidad estos días que ha habido un nivel de exigencia superior con motivo de las inundaciones en la Ribera, o también, recuerdo, el periodo de Sanfermines, un momento en que es necesario coordinar una gran cantidad de efectivos, centrados evidentemente en Pamplona y su comarca, y no ha habido ninguna incidencia durante todas esas fechas.

Finalmente, como decía, el 15 de junio se pasa a trabajar de manera continuada –mañana, tarde y noche–. No obstante, se reservan los dos primeros fines de semana para incorporar modificaciones adicionales en algunas de las aplicaciones que, a pesar de estar preparadas para entrar en producción, precisaban algunas mejoras, sobre todo en presentación de las mismas. Y ya realmente es a partir del día 2 de julio cuando ya no se instalan nuevas modificaciones sobre la propia herramienta y cuando funcionando veinticuatro horas seguimos con la misma herramienta.

Por tanto, considero de esta manera contestada la tercera de las cuestiones planteada por el grupo parlamentario socialista que solicitó la comparecencia.

A continuación, paso a explicar el grado de cumplimiento que finalmente con esta recepción definitiva que hoy formalizamos ha tenido lugar por parte de Positron con los compromisos adquiridos y establecidos contractualmente y también paso a definir otra de las cuestiones que se planteaban, que es el nivel o el grado de relación que a futuro se va a mantener con Positron.

De entrada, el cambio principal de la fase dos con respecto a la fase uno es una mejora fundamentalmente en cuestiones de estabilidad y rendimiento del sistema, que están plenamente garantizadas en este momento y, además, así se ha demostrado a lo largo de toda las fases de ensayo previas a la instalación definitiva y a la entrada en producción las veinticuatro horas, y que el nivel funcional alcanzado por una de las herramientas, el Power Dispatch, como expliqué en la anterior comparecencia, de la fase dos, es desde luego notablemente más alto al del Power Cad, que es la herramienta de gestión de llamadas entrantes y salientes que había en la fase uno. Por lo tanto, en

ese sentido, el objeto fundamental del contrato, que sería disponer de todo este conjunto de aplicaciones de gestión de llamadas entrantes y salientes y movilización de recursos, en este momento se cumple fielmente conforme a lo firmado en su momento.

Sin embargo, a pesar de que entendemos que tras la recepción definitiva la plataforma actual garantiza suficientemente el nivel funcional establecido en el contrato para el propio operador, hay que decir que en este proceso quedaron pendientes de resolver algunas incidencias que deberían ser resueltas para alcanzar el nivel funcional máximo. En concreto, se trata de algunas funcionalidades que Positron en unos casos no ha desarrollado o en otros, a pesar de haberlas desarrollado, sin embargo, desde la óptica de los niveles de garantía y de seguridad que el Gobierno ha introducido, presentan deficiencias, algunas menores y otras no tan menores, insisto, sobre aplicaciones en ningún caso fundamentales, es decir, críticas, pero que no permiten recepcionarlas, evidentemente, y, por lo tanto, no han sido aceptadas.

En ese sentido, Positron solicitó una nueva prórroga, otra más sobre las ya formalizadas tiempo atrás, pero el comité de dirección del proyecto, es decir, los técnicos y los directores generales de la Sociedad de la Información y de Interior del Gobierno de Navarra, habida cuenta de que se cumplía la mayor parte del encargo, no consideró oportuno conceder una nueva prórroga. Son elementos en este momento sustancialmente poco importantes en el propio funcionamiento de Positron y, en ese sentido, entendemos que en unos casos los vamos a desarrollar por nuestros propios medios y en otros hay que evolucionar a desarrollos diferentes al objeto del contrato.

En ese sentido, como digo, el comité de dirección optó por no conceder una nueva prórroga para esta relación pequeña de funcionalidades menores que no podían ser entregadas. En concreto, son doce funcionalidades. Y lo que se ha hecho ha sido suprimir estas funcionalidades del encargo y del contrato, cuantificar el importe de las mismas y proceder, por tanto, a descontar de la liquidación final el importe de las mismas, como no podía ser menos.

Por tanto, se ha optado por finalizar el contrato, en cuanto a la entrega del producto final, sin contemplar nuevas prórrogas al respecto –y esto lo quiero resaltar–, pasando aquellas cuestiones que, como digo, no son esenciales aunque pudieran ser necesarias en el futuro a desarrollos posteriores, y operar únicamente con Positron con las obligaciones que el contrato establecía en cuanto a garantía y mantenimiento de producto exclusivamente.

En esta revisión realizada en el mes de agosto y en el acuerdo alcanzado con Positron de finalización y de liquidación del contrato, con los descuentos que hemos comentado y que luego desgranaré cuantitativamente, también se ha tomado otra decisión, que ha sido excluir del contrato de mantenimiento que se firmó en el año 2000 determinadas labores, en concreto las referidas a las matrices de conmutación de telefonía, algunos componentes del hardware y la electrónica de red. Entendemos que en este momento el Gobierno de Navarra, con los niveles de servicio que está ofreciendo para el conjunto de sus propios sistemas de la red corporativa, tiene capacidad más que suficiente para poder asumir con mayor eficacia incluso estas tareas de mantenimiento. Insisto, a pesar de que estaban contempladas en el contrato inicial, y por ello se ha buscado un acuerdo con la empresa en ese sentido, entendemos que es una más adecuada utilización de los recursos públicos y, por lo tanto, que debía ser abordado por el propio Gobierno de Navarra. Lógicamente, la suma de estos importes de mantenimiento, que luego también desgranaré, se descuenta del precio del contrato.

Hay que tener en cuenta en esta cuestión que en el momento en que se hizo el contrato, el Gobierno de Navarra, y ésta es una realidad, no disponía de la capacidad de mantenimiento señalada, no disponía del personal técnico adecuado y no disponía, además, de los protocolos adecuados de mantenimiento de este tipo de soportes porque sencillamente no existían en aquel momento, razón por la cual se decidió, como digo, por incorporar al contrato de Positron y ahora, de la misma manera, se opta por separarlo del mismo.

Otra cuestión fundamental de los acuerdos de 2004 que se sustancia en las modificaciones legales oportunas del contrato ha sido que, al objeto de garantizar el mantenimiento y el desarrollo evolutivo del propio software del sistema, así como el proceso de migración para la nueva sede de SOS Navarra –al final, con todas las demoras que ha habido, estamos ya prácticamente en las puertas de la finalización de la obra del edificio de la calle Aoiz y en el momento en que hay que empezar a equipar y establecer las dotaciones telemáticas, informáticas, necesarias y hay que empezar a emigrar este sistema a la nueva ubicación y a replicar determinados componentes del sistema, como anuncié en mi comparecencia–, se ha considerado conveniente, a la vista de que dentro del propio Gobierno de Navarra no existe capacidad técnica para este aspecto en este momento, ampliar en otra parte el contenido o el alcance del contrato, en concreto en cuanto a mantenimiento se refiere, añadiendo una nueva prestación, que denominamos asistencia técnica avanzada, que tendrá una duración de quince meses, cuyos conte-

nidos, mes a mes, incluso en algunos casos día a día, están absolutamente tasados, están perfectamente documentados y aquilatados económicamente, como lo ha estado el proceso finalmente de implantación de la fase dos de Positron. Como digo, tendrá una duración de quince meses simultáneos con el primer periodo de garantía y de mantenimiento ordinario que estaba pactado, es decir, con la garantía de un año y los dos años de mantenimiento adicionales, es decir, un periodo de tres años. Por lo tanto, asistencia técnica avanzada en los quince primeros meses a partir de este momento.

Esta asistencia técnica se concreta en la puesta a disposición del Gobierno de Navarra de un técnico programador de software de alto nivel para trabajar en la plataforma que ya está instalada en SOS Navarra, con acceso a los códigos fuente de todos los productos instalados –esto es algo que no estaba previsto en su momento en el contrato–, y además con el apoyo del equipo de trabajo de Positron en Canadá. En su momento en el contrato de mantenimiento ordinario lo que se había planteado era una atención de veinticuatro horas, aunque con unos tiempos de respuesta no inmediatos, y, en ese sentido, Positron debía tener un técnico básico, es decir, no un programador como del que estoy hablando en este momento, si no localizado en Navarra, porque el contrato nada dice de estar localizado en Navarra, sino que habla de una capacidad de respuesta en una serie de horas, que se pudiera desplazar a Navarra para poder resolver cualquier incidencia.

Y, por otra parte, se mantiene, en lo que era el mantenimiento ordinario firmado en el contrato, un mantenimiento por vía telefónica y por vía, por tanto, telemática con Canadá. Es decir, desde Canadá operan sobre Positron y pueden intervenir sobre Positron. Se han instalado funcionalidades desde Canadá, otras desde aquí, y, en ese sentido, la firma mantiene que forma parte de sus capacidades y, como se reserva los códigos fuente, tiene capacidad de poder operar sobre este producto, evidentemente, hasta la entrega del mismo. A partir de la entrega, la única reserva que mantiene es la de la propiedad de los códigos fuente de las herramientas, de lo que luego también hablaré, porque en la última modificación contractual hemos incorporado en el acuerdo que se ha planteado otros elementos importantes en ese sentido.

Por lo tanto, como digo, se plantea que haya un técnico de nivel suficiente con capacidad de programación, por lo tanto, un perfil alto en ese sentido, ubicado en Navarra. Este técnico debe tener, como digo, un perfil concreto y, antes de su incorporación –ya nos ha planteado la empresa las características del perfil–, debe ser previamente valorado y tamizado y acreditado por la Direc-

ción General de la Sociedad de la Información, dentro del nivel de exigencia que plantea este tipo de contrato de asistencia técnica avanzada. La planificación del trabajo de esta persona, así como la priorización de las tareas y el control del mismo, en todo caso, va a ser responsabilidad del Gobierno de Navarra. De hecho, este técnico de nivel superior se va a incorporar a un equipo de trabajo, que es el de mantenimiento y desarrollo, que el propio Gobierno de Navarra tiene en este momento y que no lo tenía en el momento en que el contrato se formalizó.

Para completar el equipo de trabajo y asegurar en el futuro la continuidad y la evolución del sistema, es decir, el mantenimiento, digamos, y la renovación constante, el Gobierno de Navarra aportará de sus propios recursos un programador propio que recibirá una formación de cuatro semanas en Montreal y que dispondrá, para desarrollar su trabajo, del código fuente de todos los módulos que han sido diseñados específicamente para SOS Navarra, es decir, la adaptación de la herramienta básica o del producto que Positron comercializa a Navarra, que es mucho más importante que la propia herramienta básica. En ese sentido, se ha acordado con Positron la aportación de los códigos fuente sin ningún coste adicional. Es decir, el código fuente es como el copyright, queda reservado a la empresa programadora o que ha elaborado el propio producto, y así estaba, de hecho, en el contrato.

Esta asistencia técnica avanzada, es decir, esa nueva prestación incorporada, no sustituye al mantenimiento inicialmente previsto en el contrato, sino que se mantiene íntegramente, a excepción de aquellas cuestiones que he dicho antes que se descontaban: el mantenimiento básico de hardware, la red conmutada de telefonía y la propia electrónica de red, que en este momento, insisto, está garantizada por el Gobierno, como se garantiza en cualquier otro departamento; lo que hace, evidentemente, es completarlo y ampliarlo.

También es importante considerar que en el momento actual el Gobierno de Navarra dispone de un servicio horizontal de soporte de primer nivel para la atención de todos sus sistemas de información en todos los departamentos. Ese soporte de primer nivel prestado por Positron en su momento, que era lo que se contemplaba en el contrato, se gestionará a través suya dependiendo directamente de él y pudiendo ser movilizado de cara a su integración en este equipo. Es decir, que actuaría de manera coordinada con el resto de servicios de primer nivel, es decir, el técnico de mantenimiento básico, que, insisto, estaba previsto en el contrato inicial, que sigue permaneciendo.

De esta manera se pasa a garantizar un soporte de nivel de servicio continuado, es decir, básico

y avanzado, veinticuatro horas diarias, siete días a la semana, 365 días al año, con un tiempo de respuesta adecuada, es decir, prácticamente a tiempo real con la incidencia, para un sistema de atención de emergencias que entendemos que requiere una disponibilidad superior al 99,9 por ciento del tiempo. Es decir, para nosotros no sería tolerable que con los niveles de mantenimiento avanzado y de mantenimiento básico el sistema no funcionara durante ocho horas a lo largo de un año, es decir, es tolerable, como está en los estándares que en el ámbito internacional se manejan, que haya problemas parciales, nunca completos, del propio sistema que lleven, como digo, en 365 días al año a un no funcionamiento idóneo en ocho horas, no continuadas, sino, evidentemente, de manera acumulativa.

También, para sustanciar el impacto económico de toda esta operación en su conjunto, aunque, insisto, no me corresponde como órgano de contratación, no obstante, les diré que en términos económicos la suma de los importes a descontar del contrato inicial asciende a la cantidad de 341.740 euros. Estos descuentos incluyen, por una parte, las doce funcionalidades menores que finalmente Positron no nos ha entregado o que aunque nos ha entregado no hemos validado, y, por otra parte, las labores de mantenimiento en esos tres componentes que, como he dicho antes, el Gobierno de Navarra en este momento puede asumir con su propio personal, incluso en mejores condiciones que con el propio contrato planteado.

También, en el acuerdo del mes de enero, que también en su momento tanto el Director General de la Sociedad de la Información como yo mismo les expusimos, se reconoció un mayor costo del contrato, por un importe de 239.923 euros en concepto de mejoras del hardware, es decir, de parte de esos equipos informáticos que se instalaron, y también del propio software, pues entendimos jurídica y técnicamente que no podía ser imputable, aun con las demoras, a Positron. Por lo tanto, en ese momento hubo un reconocimiento de 239.923 euros más. Si nos atenemos a los descuentos producidos y al reconocimiento de este mayor importe planteado en el mes de enero, el precio del contrato, de manera neta, se minoró en 124.240 euros. A esto hay que añadir la valoración económica de la nueva prestación, denominada asistencia técnica avanzada, para el periodo de esos quince meses, que se ha cuantificado en 217.500 euros. Por tanto, con todos estos cálculos, que comprendo que ahora son una lluvia de números, el precio final de la contratación, es decir, aquellos dos millones quinientos y pico mil euros que he comentado anteriormente, se fija en la cantidad de 2.673.400 euros, por lo tanto, con una desviación al alza de 115.683 euros sobre el precio inicial,

por tanto, en términos porcentuales, una desviación del 4,5 por ciento.

Evidentemente, a todo esto hay que añadir, en este caso en forma de descuento, las penalizaciones por demora, que ascienden al importe de 164.523 euros, las penalizaciones correspondientes al año 2003, hasta enero, hasta el momento en que se produce aquella modificación. Entendemos que las demoras posteriores hasta el día de hoy jurídica y técnicamente no son imputables a Positron, es decir, que han sido consecuencia de los niveles de exigencia en seguridad no planteados en el contrato inicial y, por tanto, las penalizaciones por demoras se corresponden a los días habidos, como digo, en el año 2003 y algunos días de 2004, insisto, por un importe de 164.523 euros.

Por lo tanto, si al precio final de 2.673.400 euros, con esa desviación del 4,5 por ciento, descontamos la penalización, el importe final a pagar a Positron es de 2.508.877 euros, es decir, 48.840 euros –un 1,9 por ciento– menos que el precio contratado en noviembre de 1999. Ésta es la liquidación final de todo este proceso.

En resumen, hay que señalar que las prórrogas de plazo concedidas a la empresa canadiense no han supuesto, sin embargo, mayor desembolso para las arcas forales que el inicialmente acordado, y esto se puede constatar con el análisis de las cifras, con la añadidura también de que la mayor parte de las cantidades que se han restado a la adjudicataria, por las penalizaciones que la empresa ha sufrido, por una parte, en concepto de demora por las funcionalidades no entregadas y, por otra parte, en términos de la sustitución de parte del contrato de mantenimiento básico en esas tareas que el Gobierno de Navarra puede asumir, se van a reinvertir o se reinvierten, de hecho, en la creación de un equipo de asistencia técnica avanzada, no de mantenimiento básico, que Positron tiene que seguir prestando, como decía antes, sino en un equipo de asistencia técnica avanzada para la mejora continua de la plataforma informática y para apoyar este trabajo de migración que consideramos muy importante y muy sensible y que no nos permite ir, por ejemplo, a un nuevo contrato, que podría plantearse, es decir, un contrato nuevo con Positron necesariamente para este tema. En este momento no es posible eso, y entendemos que jurídicamente no sería la mejor opción. Como digo, apoyar el trabajo de migración a la nueva sede, así como la replicación de determinados componentes del sistema para conseguir la duplicación de la plataforma.

También puedo decirles a sus señorías que, a pesar de los avatares sufridos en la implantación del sistema, entendemos que se ha cerrado el contrato de manera razonable, ajustada a Derecho y en términos económicos de manera absolutamente

razonable y, en todo caso, ventajosa para el Gobierno de Navarra. Es decir, no nos ha costado más y hemos incorporado elementos de seguridad en este proceso final no contemplados inicialmente, hay que reconocerlo, y hemos incorporado también una serie de prestaciones añadidas importantes, básicas, que necesitamos, a pesar de que hemos prescindido de algunas otras menores que Positron no ha sido capaz de entregarnos; aunque en algunas de ellas había hecho avances, entendemos que ya no es posible ni procede una nueva prórroga en ese sentido.

En relación con que si el cambio de plataforma informática de gestión de emergencias que se decidió en 1999 tenía por objeto modernizar la herramienta básica de funcionamiento de SOS Navarra, tengo que decir que este proceso se ha logrado sin ninguna duda, porque la nueva plataforma tiene una serie de ventajas y garantías, no voy a redundar en el conjunto de las mismas porque sigue siendo vigente lo que dije en marzo y lo que dijo también algunas semanas después el Director General para la Sociedad de la Información, tan sólo mencionaré muy brevemente que hoy, con la recepción definitiva, tenemos un sistema capacitado para hacer frente al número de llamadas entrantes y salientes y a la gestión que todo esto supone en SOS Navarra, tenemos capacidad de crecimiento y de atención suficiente para muchos años, por tanto, para responder a ese crecimiento no exponencial pero sí notable que tiene evidentemente SOS Navarra, como pudimos comentar en la visita que hicimos, con unas cifras prácticamente en torno a un 5 por ciento de crecimiento interanual en el número de llamadas, es decir, tenemos capacidad de respuesta más que suficiente para el futuro en este sentido, con posibilidades, además, de desarrollos y de incrementos posteriores.

Tenemos una herramienta informática, la finalmente entregada, que está basada en el sistema de ventana, es decir, en Windows, por lo tanto, totalmente adaptada a la ofimática del Gobierno de Navarra y que puede ser, además, gestionada con personal propio. Vamos a empezar a gestionarla con personal propio en mantenimientos básicos y en desarrollos posteriores, y en un momento dado pasaremos a gestionar de manera plena en sus evoluciones posteriores y siempre sin depender de proveedores exclusivos para el mantenimiento. Disponemos también de un sistema visual ágil que permite a los responsables de gestionar las emergencias tener en cada momento la mejor fotografía de esa emergencia en pantalla, y no lo digo en términos estrictos de fotografía, ciertamente, pero sí que, evidentemente, las tres pantallas que pudieron ver en SOS Navarra, la de gestión de llamadas, gestión de recursos-protocolos, la de organización de las movilizaciones, definición de estatus de cada recurso y otras funcionalidades, y la de

soporte de cartografía digital, permiten tener en este momento, como digo, una fotografía en tiempo real y a golpe de ratón, realmente, del devenir de una determinada emergencia.

Además, todos los elementos tecnológicamente disponibles para las administraciones públicas y para el sector privado, que los tenemos la gran mayoría, en este momento están integrados en mayor o en menor medida en el sistema –queda alguna integración pendiente que forma parte de las funcionalidades que no hemos recepcionado finalmente–, por lo tanto, es un sistema de gestión integral de todos estos recursos y, además, con capacidad de poder integrar en los desarrollos posteriores aquellos nuevos desarrollos y aquellas nuevas tecnologías que en su momento puedan surgir, porque estamos dentro de la normalización que supone el entorno Windows y la normalización que supone estar adaptados a los estándares que el Gobierno de Navarra maneja. Es un sistema abierto a nuevas funcionalidades, en continua evolución, que tiene una vida más larga que otras plataformas que nacen como producto cerrado desde su origen y que, desde luego, no permiten evoluciones tecnológicas, y, no me cansaré de decirlo en ese sentido, un gestor que aprovecha mejor la información recibida, que permite el empleo de esos datos para hacer estadísticas, para hacer también estudios planificables en el tiempo, además de dar cobertura a las necesidades no sólo de gestión de emergencia, sino de sistemas de información que se plantean en tiempo real.

En mi opinión, queda trabajo para avanzar en la optimización aún más, si cabe, del funcionamiento y del rendimiento del sistema, pero, desde luego, disponemos, y esto hay que decirlo claramente, de todos los medios personales y materiales para poder hacerlo, en parte todavía soportado en el apoyo que Positron nos tiene que dar, en esa prestación nueva, limitada en el tiempo que hemos planteado, y el resto, evidentemente, en los propios recursos del Gobierno de Navarra, con la idea de que en quince meses podamos asumir plenamente todos los desarrollos que la herramienta implica.

A modo de conclusión, quisiera transmitir a sus señorías de nuevo la convicción de que Navarra dispone de un centro de coordinación de emergencias dotado de los más modernos medios tecnológicos, y, desde luego, invito personalmente, y lo hago en nombre de alguna otra comunidad, a verlo que hay por ahí. Es decir, creo que merece la pena verlo. Hay cosas avanzadas, pero, en mi opinión, no tan avanzadas como lo que tiene Navarra, algunas están verdaderamente a años luz de lo que tiene Navarra en este momento. Esto, en fin, yo creo que se ve sencillamente yendo a verlo directamente. El sistema empleado es de los más avanzados y con mayores prestaciones para la gestión de

emergencias de nuestro entorno nacional y europeo, y, desde luego, pueden sus señorías también, como decía, comprobarlo in situ, tanto individual como colectivamente, en la actual ubicación, en el caso de SOS Navarra en el Palacio de Navarra.

Y yo, desde luego, también les animaría, en el momento en que ya pueda ser realidad a lo largo del año 2005 la ubicación de la nueva sede en la calle Aoiz, a que vean esto, efectivamente, funcionando allá, una nueva sede, como decía antes, que duplica la superficie y que, desde luego, va a incorporar otro elemento que me parece fundamental, que es abrir SOS Navarra y lo que puede ser el elemento gestor de los recursos entrantes y salientes en el manejo de las emergencias a la sociedad, no solamente en una dinámica de visitas escolares o de otros colectivos –en este momento las instalaciones de SOS en el Palacio no lo permiten realmente, sin embargo, en la nueva ubicación esto va a ser posible–, sino hacia una dimensión didáctica de lo que se está haciendo en SOS Navarra en la medida en que pretendemos que dentro de las actividades escolares esa visita a SOS Navarra sea una visita dinámica.

El diseño de la nueva sala es un diseño que recuerda, por ejemplo, a muchos quirófanos de hospital, donde, en fin, los residentes y otros profesionales que están aprendiendo, además de poder estar en la propia sala, en el propio quirófano, pueden estar encima de ella en una especie de pecera y pueden ver, evidentemente, todo lo que se desarrolla allá. Y va a haber también una sala anexa, una sala de prensa y un aula de formación, que también va a tener la característica de instalar en ella estos puestos de reproducción que van a permitir hacer demostraciones de emergencias, sacadas de la propia realidad, aunque demostraciones, evidentemente, en una dimensión que me parece importante. Desde luego, los colectivos que han pasado por SOS Navarra en su actual ubicación, recuerdo la visita bastante reciente de una asociación de consumidores, en fin, al ver las posibilidades que tiene el sistema y verlo en funcionamiento real, desde luego, dicen que cambia normalmente la expectativa que se tenía cuando se llega allá, que es la expectativa de lo que se oye, es decir, de las dificultades que tiene la plataforma, de las polémicas de Positron y tal. Muchas personas no saben verdaderamente todo el volumen de gestión que allí verdaderamente se hace y desconocen ese nivel de integración, como digo, de recursos que ahí se hacen.

En fin, por mi parte doy por concluida mi primera intervención, con la esperanza de haber respondido al conjunto de las cuestiones que formalmente me planteaba el Partido Socialista, si no es así, intentaré responder a aquellas cuestiones que luego en la propia intervención del portavoz se

han añadido y se han precisado con detalle. Muchas gracias, señor Presidente, señorías.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Gracias, señor Rábade. Señor Izco, tiene la palabra.

SR. IZCO BIARGE: Creo, señor Director General, que establecer aquí comparativas con otras comunidades no tiene mucho sentido, entre otras cosas, porque puede haber comunidades, y, de hecho, las habrá, que no hayan considerado prioritario realizar un gasto importante de su presupuesto, de la aportación que hacen sus ciudadanos a las arcas de esa comunidad, en esa cuestión y, por tanto, a partir de ahí, desde el momento en que no se ha realizado el gasto, difícilmente se pueden comparar los medios que tienen uno y otro. Lo que aquí estamos tratando de clarificar es qué ha sucedido con ese gasto al que ha hecho frente la Comunidad Foral de Navarra para implantar este servicio. Por lo tanto, me parece que no hay motivo de comparación.

Una vez escuchada su opinión, confío en que sea cierto todo lo que dice, no podría dudar de la palabra del Director General, y deseo también, con independencia de que pueda ser cierto, que no se vea malograda esta información, por los fallos que puedan ir apareciendo posteriormente y que puedan poner en duda lo que en ésta y en otras comparencias se está diciendo. Estamos ante un contrato que ha tenido retrasos muy importantes –eso está reconocido–, hay funcionalidades que no ha sido capaz de suministrar la empresa adjudicataria y ha habido que improvisar sobre la marcha elementos de seguridad en ese contrato. En ésta y en anteriores comparencias nos decían que la relación era maravillosa, que el Gobierno de Navarra había estudiado previamente qué sistema tenía más posibilidades, eso se nos ha contado en otras comparencias, incluso en visitas a Canadá, y la verdad es que no entiendo que no estuvieran previstos los temas de seguridad, que haya que improvisar sobre la marcha trabajos que garanticen una mayor seguridad. Creo que eso tendría que haber sido fundamental en esos viajes que se realizaron en el momento inicial.

Hay otra cuestión que quiero aclarar. Es cierto que se nos invitó a una visita donde responsables del Gobierno nos dieron una información, y nosotros no tenemos por qué dudar de la información que nos dieron, lo cierto es que tampoco tenemos un gran conocimiento de lo que allí se nos estaba explicando, el problema es que cuando salimos, unos trabajadores que estaban trabajando a pie de obra con esas herramientas nos dijeron que eso no es como lo habían contado, que tiene fallos en cuanto a las llamadas que entran, y espero que ahora el Director General me responda. Hay llamadas que no entran y no tenemos conocimiento de que hay ciudadanos que han llamado, porque,

además, no podemos saber cuántas llamadas hay fallidas, el sistema ofrece tantas garantías que, primero, las llamadas fallan y después es imposible saber cuántas llamadas han fallado. Los trabajadores nos dijeron que se cruzan llamadas, que un día puede estar un médico asistiendo a uno que le duele un dedo en Baztán y le puede estar recomendando algo para una apendicitis, yo qué sé, porque, la verdad, como no somos profesionales en esta materia, cuando escuchas a los trabajadores decir estas cosas te alarmas un poco. Por lo tanto, es comprensible que sigamos teniendo esta inquietud, porque, en definitiva, lo que está en juego es la seguridad de los ciudadanos, que es lo que nos tiene que preocupar a todos, y creo que en esa vía estamos.

Decía que no tengo por qué dudar de la palabra del Director General, faltaría más, lo que sí deseo es que posteriores fallos de este sistema no pongan en entredicho esta información. Y lo deseo con todas mis fuerzas, porque es interés de todos la seguridad de los ciudadanos. Y, desde luego, vamos a seguir escuchando a los trabajadores, vamos a seguir prestando atención a este asunto porque los trabajadores nos dicen también que se sienten inseguros cuando manejan este sistema, un sistema tan perfecto y que ha costado tanto dinero y los propios trabajadores nos dicen que la inseguridad no solamente es para los ciudadanos sino para ellos también, que se sienten inseguros. Aquí algo está fallando. Entonces, habrá que dar unos cursillos de formación a estos trabajadores o habrá que solucionar los problemas que estos trabajadores van detectando en el día a día y que les genera inseguridad a ellos profesionalmente. Nada más.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Gracias, señor Izco. Señor León, tiene la palabra.

SR. LEÓN CHIVITE: Buenos días de nuevo. Cuando vimos la solicitud de comparencia, en principio a nosotros lo que nos interesaba era ver si esa puesta a punto desde abril hasta hoy había sido satisfactoria o no, es decir, si el sistema funciona o no funciona. Si luego va a haber un técnico o quince o si el contrato se ha desarrollado de una manera u otra creo que puede ser secundario. Le he entendido al señor Director que desde el 15 de junio está funcionando de manera óptima y con eso es con lo que me quedo. Lo que debe preocuparnos, insisto, y yo creo que en eso todos estaremos de acuerdo, es el funcionamiento del sistema, que ese sistema sea capaz de atender todas las demandas de auxilio, emergencia, etcétera, y que SOS Navarra sea capaz de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos navarros. Si no entran las llamadas y las que entran no se oyen o se cruzan creo que sería un auténtico desastre, pero vamos a pensar que eso no está ocurriendo cuando lleva-

mos tres meses de funcionamiento parece ser que óptimo. Nada más.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor León. Señor Izu, tiene la palabra.*

SR. IZU BELLOSO: *Gracias, señor Presidente. Agradezco la información que nos ha dado el Director General. Discrepo de algunas apreciaciones que ha hecho, concretamente cuando dice que el cierre del contrato se ha hecho de forma razonable y ventajosa. La verdad es que yo dudo bastante. De lo que no dudo es del esfuerzo que ha hecho el Director General para intentar cerrar de una forma más o menos digna el contrato, pero, en fin, dudo mucho que haya sido un buen negocio para el Gobierno de Navarra. Creo que el Gobierno de Navarra ha hecho un mal negocio con el Positron porque, al final, con año y nueve meses de retraso se recibe algo que tenía que haber estado antes, con todos esos problemas, con todo ese trabajo que ha tenido que hacer el Gobierno, que yo no sé si estará valorado, porque, claro, era la empresa adjudicataria la que tenía que hacer el trabajo y al final resulta que hay un montón de técnicos del Gobierno que tienen que hacer ahí mucho trabajo para resolver esto, y todo para recibir el producto con bastante retraso, con problemas, y, además, ni siquiera todo el producto contratado, faltan una serie de cosas. La verdad es que creo que aquí no se hicieron las cosas bien, y no lo digo por el actual Director General, el señor Rábade, pues ya sé que es algo que heredó, creo que no se hicieron las cosas bien desde el principio, me imagino que no deliberadamente, pero no se acertó con el diseño de este contrato, con la adjudicación, etcétera.*

Probablemente, sí que habrá sido buen negocio para Positron, porque, por las cifras que nos ha dado, al final, prácticamente cobran todo. Por una cosa o por otra, al final prácticamente van a cobrar todo lo que se les adjudicó cuando yo creo que no han cumplido con todo, bueno, no es que lo crea yo, se nos dice que hay una serie de cosas que al final no han entregado y algunas cosas de las que se tiene que hacer cargo el propio Gobierno de Navarra, me imagino que porque ahora se fía más de sus propios recursos que de que lo haga esta empresa. En cualquier caso, nuestro grupo ha pedido a la Cámara de Comptos un informe de fiscalización sobre este contrato, esperamos que se apruebe, que se realice y entonces sacaremos las conclusiones definitivas acerca de cómo se ha ejecutado este contrato. Desde luego, creo que no debe ser un ejemplo de cómo tiene que contratar el Gobierno de Navarra y cómo tienen que salir los contratos. Esperemos que el resto de contratos salgan bastante mejor que éste.

Me queda alguna duda y me gustaría que el Director General me contestara. Me gustaría

saber cuáles son esas dos funcionalidades a cuya entrega al final se renuncia. No sé si son algunas de las que los trabajadores del centro se quejan porque no funcionan, en particular la generación de estadísticas, el tema del GPS. También dicen que no se ha hecho la integración de la telealarma, no sé si va aquí o si es otro tema, pero también me gustaría que se comentara.

Tampoco creo que se pueda decir que hay un funcionamiento óptimo porque también nos dicen que hay algunos fallos, no como los que había hace algunos meses, efectivamente, pero, bueno, el señor Izco se refería a algunos de ellos.

Y una última reflexión. Yo, desde luego, no dudo de que SOS Navarra sea uno de los centros más avanzados, creo que el modelo está bien configurado, pero no se ha acertado con esta herramienta al cien por cien. No digo que sea mala, pero, evidentemente, ha habido unos fallos. Probablemente, tendrá los recursos necesarios e imprescindibles para hacer su función, pero hay un recurso sin el cual yo creo que no va a funcionar esto, y son los trabajadores. Creo que es importante que se cuide también a los trabajadores. Hay un descontento desde hace bastantes meses, por no decir años, y no creo que sea sólo por cuestiones salariales. Desde luego, cualquier trabajador aspira siempre a mejorar sus retribuciones, esto es lógico y lo compartimos todos, pero cuando hay un descontento sostenido no suele ser por el tema salarial sino por otras cosas, y yo creo que en este caso es por esta inseguridad e insatisfacción que generan los fallos. Creo que hay que hacer también un esfuerzo para que los trabajadores estén más satisfechos, porque, desde luego, sin ellos no va a funcionar nada por muchas máquinas avanzadas que haya. Gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señor Izu. Señor Zabaleta.*

SR. ZABALETA ZABALETA: *Nosotros también hacemos una valoración negativa de todo este asunto. Efectivamente, se nos informaba en una comparecencia anterior de que, según el pliego, la fecha de entrega y recepción era el 31 de diciembre de 2002 y estamos hablando en septiembre de 2004, y estamos hablando, además, de una serie de carencias que se confiesan y de otras de las que se quejan los que están en el tajo de que siguen existiendo. Por lo tanto, yo no participo de esa frase que ha dicho el Director General, cuando había más periodistas que ahora, de que Positron funciona a niveles óptimos. Pues no, porque luego sí se reconoce que hay doce funcionalidades, y nosotros también queremos saber cuáles son, que no han sido aportadas, aunque luego haya contribuido Positron en la creación de ese equipo de asistencia técnica avanzada, etcétera. Eso no*

justifica una afirmación tan rotunda, ni mucho menos.

Y entre las funcionalidades que no han entregado los que han aportado esta herramienta –bueno, nosotros tenemos también algunas manifestaciones, algunas ha dicho el señor Izco, otras el señor Izu– encontramos que hay algunas muy serias, de modo que se tendrá que poner sobre la mesa si este tema necesita una revisión a corto plazo. Nosotros creemos que las manifestaciones de entrada de que esto funciona bien o las que hizo aquí el señor Sanz Barea al cabo de algún tiempo corren el riesgo, y lo digo a efectos exclusivamente dialécticos, de quedar en ridículo. Si hoy se repasan las manifestaciones, más rotundas que las del Director General, del señor Sanz Barea, algunas de ellas no son sostenibles.

Yo le voy a hacer también algunas preguntas, aunque si coinciden con esas doce funcionalidades por las que ha preguntado el señor Izu, cuya pregunta reitero, no serían más que constatar esas funcionalidades. Por ejemplo, el tema de las estadísticas. Parece que es un tema importante, sobre todo, en el sector al que se refiere esta cuestión. En segundo lugar, la búsqueda por localidades. En tercer lugar, el estatus o el funcionamiento del automatismo en las interconexiones de los diferentes grados de información, es decir, si se registran o no se registran automáticamente los incidentes que se comunican, etcétera. Otro tema que también ha sido sugerido por el señor Izco, según he entendido, es el control y registro de entradas y salidas de llamadas. En quinto lugar, si se pueden hacer o no anotaciones en los incidentes ya finalizados, es decir, cuando un incidente se finaliza parece que Positron no permite que luego puedan anotarse incidencias marginales o incluso modificaciones sobre el incidente ya finalizado. Y después tres preguntas muy concretas. Una ya la ha mencionado el señor Izu: el GPS, ¿existe o no existe?, porque con esto hasta hemos oído algún chiste que no deja de ser un poco macabro en este contexto. Y después la funcionalidad PF7, que no es otra cosa que la localización, que parece que tiene sus problemas. Y la tercera cuestión, que también ha sido mencionada por alguno de los compañeros, es la telealarma.

Con todas estas cuestiones y con un reconocimiento de doce funcionalidades que no han sido aportadas al final por el proveedor, nosotros hacemos una valoración muy negativa. Si hay doce funcionalidades que no han sido aportadas, tendríamos que preguntar lo siguiente: ¿por qué estaban en el pliego de condiciones?, porque, claro, estamos ante un tema que no es de postre, estamos ante un tema en el que cualquier incidencia tiene una importancia que puede ser decisiva, tanto las de información como cualquier otra, y, por lo

tanto, esas doce funcionalidades que no han sido puestas, si estaban en las cláusulas, eso sólo ya sería un reconocimiento de que la aportación realizada por el proveedor, recepcionada recientemente, no ha sido adecuada. Pero, en todo caso, si además siguen existiendo todas estas preocupaciones que estamos poniendo de manifiesto, nosotros entendemos que el tema necesita ser revisado.

Estamos de acuerdo con usted en una cosa: en que ya era hora de terminar con las prórrogas y las reprórrogas. Y, desde luego, eso es lo que se debía haber hecho mucho antes y con mayor rotundidad, precisamente porque después de eso es cuando hay que hacer la revisión general de dónde estamos, qué es lo que tenemos entre manos y, al margen de comparaciones, ni con la situación anterior ni con otras autonomías, sino con las necesidades planteadas, reconocer que no se ha cumplido un pliego que se formuló allá por 1999, y estamos en septiembre de 2004. Por lo tanto, ésa es la situación que nosotros vemos y no participamos de su valoración, sino todo lo contrario.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Señor Pérez-Nievas, tiene la palabra.

SR. PÉREZ-NIEVAS LÓPEZ DE GOICOECHEA: Muchas gracias, señor Presidente. Agradezco la información del Director General, señor Rábade. Desde Convergencia hacemos, efectivamente, una valoración sobre este tema que se está poniendo sobre la mesa y que viene del año 99. Comparto en esta primera valoración un criterio que ha sido expuesto por el portavoz de Unión del Pueblo Navarro en el sentido de que lo más importante para la ciudadanía es que el sistema que se ha instalado funcione correctamente y mejore el anterior. Esa valoración, que yo comparto, es cierta, pero no esconde la necesidad imperiosa, especialmente para los Parlamentarios y también para el ciudadano, aparte de que se tenga perfecto conocimiento de cómo funciona el sistema, de tener luego claro que al final lo instalado es mejor que otras propuestas que se han quedado por el camino, porque, si no, estaríamos poniendo en duda si lo que se instala es mejor que las otras propuestas que había, si se ha adjudicado correctamente, por qué se adjudica así, etcétera.

Otra cuestión no menos importante es el costo que tiene para el Gobierno y, desde luego, eso también es imprescindible conocerlo. Agradezco la claridad absoluta en cuanto a las cifras, es decir, no se puede poner en duda que están todas encima de la mesa. Por otro lado, no me parece que sea baladí que se descuenten prácticamente 30 millones por la demora ni que se descuenten 345.000 euros por las funcionalidades no entregadas. En todo caso, está claro que el Gobierno, en este caso usted o el departamento al que pertenece, se encuentra atado de pies y manos en un tema tan

absolutamente innovador y tecnológico como del que estamos hablando por un pliego que se hace en el 99. Sin ninguna duda, no se puede prever en el 99 lo que va a ser necesario, los sistemas o los medios que van a ser necesarios en informática en el año 2004. Creo que ahí hablamos de un plazo que para cualquier otra cosa podrían ser veinte años, y cinco años es un mundo, por lo tanto, me parece absolutamente aceptable la necesidad de introducir mejoras y me parece absolutamente comprensible también que haya que mejorar ese contrato de mantenimiento porque las funcionalidades han variado y se han tenido que introducir cambios que son perfectamente asumibles para cualquiera que tenga un mínimo conocimiento en la materia.

Ahora bien, sí que es cierto que esas deficiencias que han condicionado y que venían de origen ponen sobre la mesa en realidad lo atado de manos que se está para actuar y la falta de agilidad que hay en temas de contratación, porque está claro que pasados dos o tres años, en los que ha habido que prorrogar para acabar teniendo un sistema que funcione correctamente, es imposible plantearse una marcha atrás, un volver a empezar, y, desde luego, hay que tratar de negociar mejoras de contrato, reducciones, deducciones, en definitiva, que el sistema se ponga en marcha cuanto antes. Estoy convencido de que el sistema es mejor que lo que había, pero es una cuestión más de filosofía política. Es cierto que las capacidades de la Administración para modificar contratos, suspender o volver a convocar, etcétera, ponen sobre la mesa que hay que llegar al final de una manera urgente. Y en este tema, además, donde, repito, el plazo ha sido tan amplio y tan largo, con unas situaciones técnicas tan variables, desde luego, se puede entender que la situación ha sido ésa. En todo caso, no parece que la diligencia en la ejecución, no por parte del Gobierno sino por parte de la empresa, haya sido desde luego para nota, sino todo lo contrario.

En todo caso, agradezco toda la información que clarifica, y ésa es otra de las partes importantes, no sólo cómo funciona, sino las razones y el porqué de todos estos cambios de cuentas, etcétera. Ahora nos queda, si se va a fiscalizar, que la Cámara de Comptos fiscalice. No nos cabe ninguna duda de que con todo lo aportado no habrá ningún problema y, desde luego, más claridad quedará para el ciudadano, y que funcione, que, al final, repito, con estas cuestiones que se tienen que ir aclarando lo importante es que funcione y que mejore lo que había.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): Muchas gracias, señor Pérez-Nievas. Señora Santesteban.

SRA. SANTESTEBAN GUELBENZU: *Gracias, señor Presidente. Agradezco al señor Rábade la explicación, aunque tampoco me parece que se justifica con aquello de que bien está lo que bien acaba cuando tenemos unos prolegómenos, porque, desde luego, los números se pueden explicar, pero que no sean más no creo que se justifique para decir que solamente eso es un buen contrato, porque en realidad el dinero está en función de lo que dice el contrato que se va a dar, y no se ha dado y, sobre todo, no se ha dado en el tiempo en el que se debería haber dado.*

A raíz de lo que decía el señor Pérez-Nievas, sí que es cierto que las cosas cambian y, desde luego, en informática mucho más, pero, claro, con las prórrogas que han pedido los de Positron, al final les podía dar tiempo a hacer cualquier otro nuevo tipo de invento, porque, claro, dos prórrogas de seis meses concedidas y una tercera que no se ha concedido dan lugar a que las ciencias adelanten una barbaridad. Menos mal que partíamos de una posición en que ya había un sistema que funcionaba, que era el Coordcom, porque, a partir de ahí, si poner un sistema que iba a mejorar ha costado prácticamente cinco años, desde luego, no sé si se justifica el Positron en sí mismo. O el Positron no daba tanto como decían o el Gobierno en el encargo no se explicó bien, porque no es de recibo que partiendo de una situación en la que ya se conoce cuál es la situación en la que se está, en qué momento informáticamente estaban los servicios del Gobierno de Navarra, a qué necesidades se quería llegar, alguien tan avanzado, que es puntero en Estados Unidos y en Canadá, haya tenido tantísimos problemas para implantar el sistema en Navarra. En fin, entiendo que el señor Rábade nos explique y haga esfuerzos, pero tendrá que entender los esfuerzos que tenemos que hacer los demás para entender. Así, a pie llano, es bastante difícil entender que se estaba partiendo de una situación que iba a mejorar un sistema que ya estaba dando una solución.

Por otra parte, yo no estuve el día que estuvieran los trabajadores, pero sí que hago más las reivindicaciones que hicieron, que en el fondo no creo que lleven aparejada, además de alguna mejora, más que una reivindicación salarial, por la propia responsabilidad que tienen los trabajadores de lo que supone su trabajo y por las retenciones que tienen a no ser capaces, porque no entienden o porque no conocen todavía íntegramente el sistema Positron, de dar la respuesta que todos los ciudadanos esperamos. Desde luego, yo creo que no se debe hacer alarmismo diciendo que no funciona, creo que lo que nos mueve a todos es que funcione lo mejor posible, sobre todo, para justificar exclusivamente la apuesta que se ha hecho, y ya que ha llegado tarde, por lo menos que llegue bien.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche): *Gracias, señora Santesteban. Señor Rábade.*

SR. DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR (Sr. Rábade Iráizoz): *Muchas gracias. Voy a procurar hacer una intervención en conjunto y tratar también de responder a cada una de las cuestiones parciales, algunas muy concretas, sobre las funcionalidades, que espero responder en su integridad.*

En una valoración un poco general de esta respuesta, yo creo que estamos en esta situación y en lo que ha ocurrido y en lo que al final tenemos encima de la mesa con tres planos, de alguna manera, diferentes, es decir, en primer lugar, el plano de los ciudadanos, el de dar cobertura y garantía suficiente a las necesidades que la sociedad, los ciudadanos uno a uno tienen cuando llaman a SOS Navarra y esperan de SOS Navarra una respuesta ágil que resuelva la necesidad que tienen: atención sanitaria, atención de un incendio, una situación de catástrofe, etcétera. En ese aspecto, como ya dijimos en marzo y he vuelto a decir hoy a lo mejor de manera no tan contundente, Navarra tiene desde octubre de 2002, con la fase una instalada y después con la fase dos instalada y en este momento con la herramienta final, con el producto finalmente entregado, aunque con algunas cosas no entregadas que luego detallaré, una herramienta que permite garantizar todas las necesidades que en este momento tiene la sociedad en términos cualitativos y en términos cuantitativos y, además, con capacidad de asumir esos crecimientos, insisto, no exponenciales sino crecimientos en torno al 5 por ciento que se están produciendo y probablemente, sin duda alguna, mucho más en ese aspecto. De hecho, la ubicación en el nuevo edificio de la calle Aoiz pasa, entre otras cuestiones, por un aumento del número de puestos de trabajo, es decir, vamos a tener más terminales de Positron, más operadores, más jefes de sala. En definitiva, va a haber un crecimiento de la capacidad de respuesta en ese sentido desde el propio SOS Navarra y capacidad también para crecer más en el futuro, que ahora no es posible.

Por lo tanto, en el plano de los ciudadanos, que yo creo que es el que nos tiene que preocupar fundamentalmente, sin abandonar el resto de planos, que tienen también una trascendencia fundamental, debemos felicitarlos en este momento porque con todos los esfuerzos realizados desde el contrato inicial y con las modificaciones que de ese contrato ha habido que ir incorporando a lo largo de este tiempo, como he tratado de explicar, y que han sido necesarias, en unos casos, por las dificultades que ciertamente tiene la propia normativa de contrato y las necesidades que al mismo tiempo íbamos intuyendo en una herramienta y un producto que no es un producto que uno compra

en la tienda de informática, lo instala y a partir de ahí a funcionar; no es esto, es decir, aquí se ha diseñado sobre la base de un producto que Positron comercializa con éxito en Estados Unidos y en Canadá, también en Europa, en algunos puntos, y también en España, una herramienta que el Gobierno de Navarra, siendo más exigente, porque nuestro modelo de coordinación es más exigente en ese sentido, quiso que se hiciera a su medida, sobre la base, ya digo, de un núcleo común, que es el producto inicial de Positron, y se han construido una serie de herramientas diseñadas ad hoc para nosotros. Antes se hablaba de los códigos fuente de los módulos instalados aquí, que los vamos a tener, en primer lugar, porque Positron no los va a comercializar por ahí, si no, seguramente, objetaría el dárnoslo, y, en segundo lugar, porque nosotros no los vamos a vender tampoco por ahí, no nos dedicamos, evidentemente, a esto. Pero los necesitamos, sin embargo, para las evoluciones y las adaptaciones necesarias que la herramienta tiene, en parte para tratar de resolver alguna funcionalidad no entregada y que nosotros, aun no considerándola esencial, porque ahora ya se garantiza el servicio adecuado al ciudadano, entendemos que va a facilitar sin embargo el trabajo del operador y, por lo tanto, vamos a lograr al final una mayor eficiencia de los recursos públicos que estamos utilizando. Y eso especialmente en situaciones de emergencias, en situaciones no de catástrofe pero sí de activaciones de planes de emergencia, donde cada minuto es fundamental y cada recurso bien utilizado, cada segundo bien utilizado, evidentemente, es la diferencia entre responder a tiempo y con agilidad o a la mejor responder algo más ralentizadamente, y es algo que no es tolerable.

Por lo tanto, en el plano de los ciudadanos, insisto, garantía plena de que la herramienta en este momento y tiempo atrás también garantiza las necesidades que el ciudadano tiene con ese nivel de seguridad y de respuesta de rendimiento que he planteado, es decir, el 99,9 por ciento del tiempo de producción de Positron debe estar garantizado plenamente, sólo toleraremos ocho horas de no funcionamiento a lo largo del año, como máximo, y nunca continuadas. Ese es el nivel de exigencia que hay. Y nunca sobre una caída general del sistema, que, por cierto, no se ha producido, porque la estabilidad está garantizada.

En cuanto al plano del contrato, evidentemente, –algo he dicho y creo que en ese sentido el portavoz de Convergencia de Demócratas de Navarra ha puesto los puntos sobre las íes y el dedo en la llaga, sin duda alguna–, tenemos una normativa rígida en materia de contratos, rigidez que entiendo que es necesaria precisamente en aras de la transparencia y de garantizar los principios que deben regir la contratación pública: concurrencia

competitiva, objetividad, publicidad, etcétera. Pero en algunos productos como son precisamente los sistemas de información –yo no soy experto en estos terrenos, básicamente soy aficionado y tengo la responsabilidad, evidentemente, en mi área como cliente de que lo que me instalen funcione adecuadamente–, unos meses y, evidentemente, un año es muchísimo tiempo, es decir, la evolución es de tal magnitud y lleva tal agilidad que en este momento hasta en el mero entorno Windows, los productos de Microsoft y el soporte Windows, lo que ahora tenemos al final nada tiene que ver con lo que teníamos el año pasado. Insisto, no soy experto en sistemas de información, ni mucho menos, pero, en mi opinión, el contrato se planteó bien en aquel momento. Es un contrato suficientemente rígido, objetivo y concreto, como exige la Ley de contratos, pero también es suficientemente abierto porque en este encargo de un producto propio para Navarra, que durante la propia entrega del mismo, ya sin prórrogas y, evidentemente, con prórrogas mucho más, podían surgir necesidades nuevas y, en ese sentido, el contrato contempla esa posibilidad.

Y en ese aspecto, tengo que decir que a la empresa adjudicataria se le han pedido cosas, en mi opinión, probablemente inalcanzables –lo digo en este foro, no lo he dicho, evidentemente, en las reuniones con la propia empresa– y algunas, desde luego, innecesarias en este momento o en los momentos que hemos vivido a lo largo de este tiempo, pues sencillamente ya se han superado, ya no son necesidades, están resueltas de otra manera o no son necesidades que tiene la sociedad en ese sentido. Por lo tanto, hay unas rigideces importantes y unas dificultades notables. Seguramente, si hoy hiciéramos esta licitación, este contrato lo haríamos de otra manera, porque las cosas evolucionan y en estos ámbitos de los sistemas de información las opciones y los desarrollos tecnológicos, digamos, cada vez se van concentrando más en unas líneas ya más estables, es decir, hoy nadie se plantea grandes aventuras en arquitecturas de sistemas, hace unos años sí, es decir, no era nada infrecuente que una empresa optara por una arquitectura de sistemas de información y a los dos años llegara a la conclusión de que esa opción que había planteado, que le había costado dinero en equipos y tal, era una opción absolutamente fracasada porque no era capaz de dar respuesta desde el propio sistema y desde quien le había dotado de esos medios a las nuevas necesidades que tenía, sencillamente porque había dejado de producirse y porque, evidentemente, la arquitectura de sistemas iba por otras cosas, surge Microsoft y presenta otros productos. Esto ha pasado. Hoy en día parece que las cosas se van centrando más y probablemente no se van a producir grandes revoluciones en arquitectura, aun-

que sí, evidentemente, en herramientas y en productos.

Y, desde luego, también es una realidad que se va evolucionando hacia la máxima integrabilidad y hacia la máxima flexibilidad de las herramientas que tenemos. En ese sentido, otra reflexión personal que hago es que el momento tecnológico en el que nos encontrábamos en 1999 era un momento en el que no se vislumbraban tan claramente esas opciones, esas decisiones y orientaciones futuras de mercado, es decir, había ahí unas incertidumbres importantes que hacían que el contrato fuera más abierto en ese sentido. Es decir, algunas de las funcionalidades no entregadas, la mayor parte, no están en el contrato. No se puede encontrar un documento –desde luego, el contrato no y tampoco los pliegos– donde se diga expresamente eso, se habla de conceptos más genéricos. Luego han sido encargos que se han ido produciendo sobre la propia marcha conforme se ha ido concretando esa herramienta que la empresa estaba diseñando ad hoc con nosotros.

Otro elemento también en relación con el contrato que hay que considerar es la seguridad. Es cierto que en esa época, 1999, y uno puede acudir seguramente a contratos realizados en el propio Gobierno de Navarra y, evidentemente, en otras administraciones y en otras empresas, es un concepto genérico que evidentemente está, pero en muchos casos no está luego concretado en cómo se va a garantizar esa seguridad. A lo largo de estos años, y, además, con las prórrogas que ha habido han pasado más años, es decir, estamos hablando de que han pasado prácticamente cinco años entre el contrato y la entrega del producto final, pues ciertamente esas exigencias y esos niveles de seguridad han cambiado radicalmente, como han cambiado radicalmente las opciones y las decisiones que el Gobierno ha ido tomando en cuanto a los sistemas de información y a sus propia red corporativa. Ha tomado decisiones en un sentido diferente a las que tomó en 1999. De ahí que uno de los esfuerzos importantes que se ha hecho ha sido conseguir, a pesar de la fase en que se encuentra el producto, llevarlo a nuestro terreno, es decir, que sea plenamente integrable con la red corporativa del propio Gobierno de Navarra, precisamente porque sabemos que esto no es para dos días. Esta herramienta tiene una vigencia mucho más amplia en el tiempo que lo que son los productos tradicionales en ese sentido y pretendemos que sea así. El mero hecho de la inversión realizada yo creo que justifica que, evidentemente, haya una sostenibilidad en el tiempo y una posibilidad de que esta herramienta en dos años no se quede obsoleta.

Estamos hablando de una herramienta que queremos que perviva en el tiempo, y pervive pre-

cisamente si la hacemos flexible, dinámica, si la conocemos bien y, sobre todo, si somos capaces con nuestros propios medios, que en este momento existen, de poder desarrollarla y evolucionarla en el futuro. Seguramente el Positron que tengamos dentro de cinco años no tendrá mucho que ver con el actual. De hecho, en la migración que estamos planteando ya hacia la nueva sede de SOS Navarra vamos a contemplar cosas que en este momento no están contempladas, y lo vamos a hacer por evolución de la herramienta actual con nuestros propios medios, lo que pasa es que necesitamos también el apoyo de Positron, necesitamos ese técnico avanzado de programación sencillamente porque nosotros no tenemos el conocimiento y la capacidad y no disponemos de algunos códigos fuente que la empresa tiene el derecho de reservárselos. Sin embargo, los vamos a tener porque vamos a tener al programador trabajando aquí y vamos a tener un programador nuestro en Montreal durante un tiempo adiestrándose en el manejo de otros códigos fuente que nos van a pasar.

Por lo tanto, ésta es otra de las dificultades añadidas en ese sentido. Es decir, no es un contrato singular, un contrato tipo que uno rescata de los servicios jurídicos de los departamentos o de los servicios de compras y lo endosa y lo aplica a la cuestión. No es así.

Y un tercer plano, sin duda alguna muy importante, sería el de los trabajadores. El principal activo de toda organización, evidentemente, son los recursos humanos, el personal, y es al que tenemos que cuidar, ojo, pensando en que, evidentemente, todo esto existe precisamente en la medida en que pretendemos dar un servicio al ciudadano y a la propia sociedad. Y, en ese sentido, me mantengo en lo que dije el 2 de marzo de este año, es decir, estamos ante un problema, insisto, aun entendiendo las preocupaciones de los trabajadores, de mera adaptación a una nueva herramienta. Algún portavoz ha hablado de las inseguridades que tiene el personal. Yo lo que quiero es que me las objetiven. Voy a tener una nueva reunión con ellos, recientemente me han mandado un escrito que no he podido atender precisamente por la catástrofe que hemos tenido en la Ribera, tenía una fecha pero he tenido que aplazar la reunión para la próxima semana. Y les voy a escuchar, voy a ir con el folio en blanco, como no podía ser menos, para conocer de manos del operador los problemas que ven, y, además, quiero estar con ellos expresamente, sin ningún directivo en medio. Además, les voy a ofrecer que me digan día a día qué incidencias están teniendo, porque a mí no me llega ninguna incidencia de este tipo. Antes sí me llegaban incidencias, pero ahora no me llega ninguna. Los informes que tengo son de normalidad.

Por lo tanto, vamos a objetivar esa inseguridad. Y si al final es una inseguridad subjetiva, vamos a ver también cómo somos capaces de reducir el componente subjetivo de esa inseguridad a través de otras cuestiones que pueda haber, evidentemente. Yo no escondo que en el clima laboral hay muchos elementos que influyen, sin duda alguna. En primer lugar, demandas legítimas retributivas y de reencuadramiento de nivel. Yo personalmente puedo estar por la labor. Tenemos un estudio y un análisis de puestos de trabajo a punto de concluir con una entidad absolutamente independiente que va a llevar a unas conclusiones, y yo con esas conclusiones haré las propuestas necesarias ante Función Pública y ante quien haga falta para abordarlo. Tengo mi opinión personal en ese sentido sobre el reencuadramiento, que, por cierto, la he dado en algún medio porque me la preguntaron. Creo que debe hacerse el reencuadramiento y el cambio de nivel en función del nivel de responsabilidad, otra cuestión es que eso tiene un costo y, por tanto, dentro de la gestión eficiente de los recursos tendremos que ver cómo abordamos ese costo del reencuadramiento y tendremos que ver qué efectos puede tener en otros colectivos.

Otro elemento que puede estar influyendo sin duda alguna en el clima laboral es la propia regulación del personal de SOS Navarra, el decreto de funcionamiento del centro, etcétera, que, en cierta medida, casi establece yo diría que un estatuto del propio personal. No es un estatuto ciertamente, porque es personal de la Administración núcleo, pero tiene unas singularidades que hacen que en el sistema de promoción o en el sistema de concursos de traslado tengan unos menoscabos y unas limitaciones que yo creo que al final están haciendo, en aras de preservar en la propia dirección a ese personal que tenemos formado y que habrá que formar más, que se limiten, sin embargo, otras posibilidades de promoción profesional o sencillamente de trasladarse a otro departamento. Y ahí hay una dificultad añadida. Bueno, pues hasta en eso, en mi opinión, aun a pesar de correr el riesgo de perder un recurso formado, sería partidario de facilitar una movilidad en este sentido. Por lo tanto, hay que modificar ciertamente ese decreto. Evidentemente, en ese aspecto yo creo que tenemos que actualizarlo claramente, y lo he dicho, les he dicho a ellos que, desde luego, lo vamos a hacer sin ningún problema.

En el clima laboral, sin duda, están influyendo las propias condiciones de la sala de SOS Navarra. En la visita que sus señorías realizaron pudimos apreciarlo aparentemente. Cuando uno no ha visto todo ese nivel de tecnología y tal, puede resultar apabullado y asustado y en medio de todo también encantado con lo que hay, pero ahí hay problemas. Hay problemas de ventilación, de ilu-

minación... No tenemos iluminación natural, hay unas pequeñas claraboyas, en fin, hay unas circunstancias de lo que podrían ser condiciones sustanciales de trabajo y de medio ambiente laboral y, en definitiva, de clima laboral, el mero espacio que se ocupa, esa sala cerrada sin posibilidades de ver la luz natural, yo estoy convencido, y me lo han dicho los propios trabajadores, de que son elementos que están influyendo en el clima laboral. La nueva sala de SOS Navarra en el nuevo edificio no tiene nada que ver con esto, es decir, cambia sustancialmente esas condiciones de trabajo y yo creo que las dignifica, como no podía ser menos. Por lo tanto, puede ser otro elemento que ahí está.

Insisto, quiero que se concreten las inseguridades que nos manifiestan. Es como cuando alguien me dice: todo va mal. Pues mire usted, cojo el folio en blanco, tengo tiempo, vamos a escribir qué es lo que va mal, vamos a concretar. Y en muchas de esas situaciones, cuando alguien te dice que todo va mal, normalmente no pasamos de la primera línea. Es decir, vamos a concretar los problemas y vamos a poner las soluciones. Con eso no quiero decir que no haya alguna dificultad, pero vamos a verlas. Estoy totalmente abierto a ellas.

Por lo tanto, son un poco los tres planos que veo en esta cuestión.

También hay cuestiones concretas que se me han ido planteando al hilo de las doce funcionalidades no entregadas, en unos casos, porque la empresa no ha sido capaz de responder a ellas por razones de tiempo. Nos pidieron una prórroga, no la dimos porque entendíamos, como muy bien decía el portavoz de Aralar, que debíamos concluir esta relación contractual con la entrega del producto, pero debíamos concluirla en un momento procesal, si me permiten, en el cual el nivel de seguridad fuera el suficiente como para decir que ya teníamos la herramienta que necesita Navarra, aunque pueda tener cosas mejores, pero la herramienta suficiente. Porque, claro, dar marcha atrás en este producto hace año y medio, en mi opinión, hubiera sido temerario, por muchas dificultades contractuales que pueda haber. Hubiera sido temerario porque no hay alternativa, es decir, no puedo ir a la tienda y meter otro software y que esto funcione, se nos cae SOS Navarra. Está soportado en lo que está. Y ésta es la situación que les pasa a otros tantos centros en nuestro país, en otras comunidades autónomas. Está soportado en una herramienta concreta y, bueno, si hay un problema de este tipo, se cae. Luego hay unos niveles de seguridad para poder sustituirla. Y, como digo, en esos momentos procesales ese planteamiento no era tolerable. Seguramente, hubiéramos estado en esta Comisión hablando en otro plano muy distin-

to. No duden sus señorías de que si hubiera habido alternativa, probablemente, la habríamos buscado.

En cuanto a las funcionalidades, es una lista, como digo, de doce funcionalidades no entregadas, unas por incapacidad de desarrollo, porque, en cualquier caso, no nos han presentado nada al final, y otras, la mayor parte, porque las hemos probado y hemos visto problemas, problemas de funcionamiento en unos casos, a los que hemos visto soluciones, pero, bueno, entendemos que tiene que ser Positron el que las resuelva, es decir, no podemos estar todo el día dedicándonos a resolver la obligación del proveedor, no es el caso, lo tiene que resolver él. Y como no nos resultaban críticas para nada decidimos prescindir. Entendíamos que era más eficaz prescindir de ellas que recibirlas. Y en otros casos porque en los niveles de seguridad que habíamos planteado, aunque aparentemente funcionaban, no había una serie de garantías para acreditar esa exigencia. En el puesto de preproducción no se cumplían esos niveles de seguridad. Aunque no apreciaríamos fallos en las mismas, no cumplían, no pudo acreditarlas, no las pudo instalar y, por tanto, se rechazaron.

Es un listado complejo. Tengo las iniciales de algunas de ellas, no sé lo que hay detrás de las mismas, evidentemente, pero no hay ningún problema en analizarlas. Se ha preguntado por algunas creo que en términos coloquiales y correctos, como son las estadísticas. La posibilidad de hacer estadísticas no es una de las funcionalidades no recibidas, es decir, no está en ellas. El sistema permite hacer estadísticas, lo que pasa es que permite hacer estadísticas con una serie de programas de explotación estadística que hay que desarrollar y que no estaban previstos en el contrato, es decir, contiene todas las bases de datos, contiene una explotación básica de esos datos: número de llamadas recibidas al día, gestiones realizadas por operador, por turno, por tipo de incidente, etcétera. Es un análisis muy básico, y estamos trabajando en ello, es decir, en aras de ese conjunto mínimo básico de datos que la sociedad tiene que tener y que también a nosotros nos tiene que servir para desarrollar planes de emergencia u otro tipo de actuaciones y mejorar el propio servicio, pero en ese sentido entendemos que hace falta hacer un programa de explotación, y ese diseño lo va a hacer el Gobierno de Navarra con sus propios medios porque no le corresponde a Positron.

En cuanto a la búsqueda por localidades, no he entendido muy bien si se refería a si las llamadas que se reciben son identificadas, es decir, de qué localidad proceden, si se puede identificar la localidad donde están los recursos que movilizo. En cualquier caso, el sistema tiene localizado todo por localidades, es un elemento base de las bases de datos, la localidad, el lugar desde el cual tiene

lugar una llamada. En ese sentido, cuando se recibe una llamada telefónica en SOS Navarra queda registrada en el sistema, el operador que coge la llamada se hace cargo de ella y a partir de ahí ese incidente lo sigue ese operador. Con ese registro de la llamada ya sabemos desde qué localidad nos están llamando. De hecho, a partir de ahí, el catálogo de recursos a movilizar, la segunda pantalla que veíamos, la del centro, ya está presentando al operador, en función del tipo de incidente, que, eso sí, va a tener que preguntárselo a la persona que llama, los recursos de la localidad o los de las localidades más próximas. Por lo tanto, el sistema trabaja sobre localidad, sobre localización geográfica.

El registro automático de incidentes también. Creo que lo vimos en la propia demostración, en cualquier caso, insisto, estamos encantados de que puedan volver a verlo, tanto individual como colectivamente, y a verlo, además, en puesto de producción directamente. En el momento en que la llamada está presente queda ya registrada y hay constancia de ella, no solamente desde el momento en que descuelga el operador, desde el momento en que la pincha, por decirlo de alguna manera, sino desde el momento en que está entrando. Es decir, esa llamada no se pierde, queda constancia de ella. Si no hubiera sido atendida, quedaría constancia de ella en todo caso. Si me dicen que se pierden llamadas, me lo tienen que objetivar. Si se pierden, porque a mí me dicen que no se pierden llamadas, tengo informes encima de la mesa, pero, bueno, si alguien me lo demuestra, evidentemente, reconoceré que se pierden llamadas. Pero en este momento no puedo reconocer algo que no es objetivo y no es objetivable. El control y registro de llamadas entrantes y salientes está absolutamente garantizado, no está dentro de las funcionalidades no recepcionadas.

¿Posibilidad de hacer anotaciones en incidentes ya finalizados? Bueno, éste es un tema de seguridad. Positron, respecto a Coordcom, es un poco más complejo en este sentido. El Coordcom, según me han comentado, yo no lo recuerdo, registraba automáticamente el incidente y no precisaba validar, es decir, darle a la tecla intro, para que eso quedara, movable o inamovable, en la base de datos; el Positron, no. Precisamente por razones de seguridad y por delimitar también las responsabilidades a que hubiera lugar, por un mal funcionamiento de un operador o del que llama o del recurso que moviliza, precisa siempre de la validación de lo que el operador está haciendo. Es decir, es un elemento de garantía también para él tener que validar, le tiene que dar al intro, de alguna manera. Entonces, ahí va incorporando diversas informaciones, algunas de manera automatizada, de los recursos que se mueven, y en el momento en que finaliza el incidente y queda por

terminado tiene que haber un acto activo, valga la redundancia, de ese operador o del jefe de sala de que finaliza el incidente, y, a partir de ahí, no puede ser manipulado. Fue una exigencia del propio contrato que no pueda haber anotaciones posteriores. Si tiene que haber algo posterior hay que abrir un nuevo incidente relacionado con el anterior y hacer constar lo que sea, pero en un nuevo incidente relacionado con el anterior. Es decir, aquello es inamovable. Es un elemento que tiene un valor, en fin, en un procedimiento judicial o lo que fuera va a aportarse la información ya validada y finalizada. Es una razón y una exigencia de seguridad.

¿Existe o no existe el GPS? Pues existe el GPS. El día de la demostración hubo alguna llamada y no sé si al final pusieron en marcha, aunque fuera la demostración en aquel momento, una aplicación concreta, como era el hecho de que se llamara a un determinado recurso y apareciera en la cartografía digital, o, por ejemplo, que localizáramos un incidente en la Avenida Sancho el Fuerte, 27-5° B. Bueno, pues una vez introducido ese dato, era posible tener todo el listado telefónico de esa ubicación geográfica, que es otra aplicación también del sistema. En este momento en la cartografía digital, por la propia aplicación del sistema americano, del GPS –en el mercado hay otras cosas–, es posible localizar todos los recursos que tiene el Gobierno de Navarra, es decir, desde los recursos de bomberos, Policía –todos los vehículos tienen GPS–, hasta los recursos de conservación de carreteras. La mayor parte de la maquinaria de Obras Públicas tiene también localización por GPS, y pretendemos que todos los recursos móviles del Gobierno, los directamente implicados en emergencias habitualmente y aquellos que de manera extraordinaria hubiera que implicar, estén localizados con GPS. Por lo tanto, es una funcionalidad disponible en este momento. Y se anuncian y se anticipan evoluciones e innovaciones en el tema del GPS y de los localizadores en poco tiempo. Vamos a ver qué hay en el mercado. Hay otras opciones en este momento, el modelo europeo y español, además, de localización ahí está y, bueno, parece que puede incorporar una serie de valores añadidos respecto al modelo americano, el GPS, que era una aplicación, por cierto, estrictamente militar llegada al mundo civil y comercializada como tal en ese sentido.

Me ha preguntado también el señor Zabaleta por la funcionalidad PF7. Reconozco que no sé cuál es. Veo que le han pasado la lista y, la verdad, estoy analizándola aquí pero no la encuentro. No sé si es PF7 de alguna tecla... Me va a permitir que no le pueda responder, porque no lo sé. Lo voy a preguntar y, en fin, le daré las explicaciones personales que haga falta y si alguien lo quiere también.

Preguntaban también por la telealarma. La telealarma está en la lista de las funcionalidades no entregadas. No han sido capaces de integrarnos la telealarma. Ha habido tentativas. De hecho, uno de los incidentes que tuvimos hace unos cuantos meses precisamente fue en el proceso de integración de la telealarma. No fue achacable a Positron, pero lo tuvimos en relación con eso, con una operación realizada indebidamente.

Bien, la telealarma no está integrada. En el contrato inicial se citaban de una manera muy genérica los sistemas de telealarma, teleasistencia, y no está integrada. Sin embargo, eso no significa que la telealarma no funcione. Hoy en día le exige al operador un esfuerzo adicional que implica que cuando alguien desde un domicilio pulsa el botón y se pone en contacto verbal telefónico, el operador que está sentado en el puesto de Positron tiene que chillar o tiene que levantarse a un ordenador que está junto a las cristaleras que vimos en la propia sala. Tiene que ir ahí y, evidentemente, es una labor que exige un esfuerzo adicional. Nosotros queremos que eso esté integrado en una de las pantallas, que sea un recurso más, una llamada entrante como otra cualquiera, que identifiquemos como telealarma y que da lugar a que haya comunicación oral con el operador directamente desde allí, que no tenga que gritar ni acercarse al propio ordenador que sustenta en este momento la telealarma, y, además, que los recursos que tenga que movilizar en ese servicio de teleasistencia le salgan en el catálogo de recursos. Por cierto, los tenemos metidos, lo que pasa es que no podemos operar de esta manera automatizada.

Por lo tanto, no han sido capaces de integrarnos la telealarma y se lo hemos descontado. En este sentido, y es otra de las preguntas que se me planteaba, se han valorado económicamente por los técnicos de la Dirección General para la Sociedad de la Información y validado por nosotros todas y cada una de las funcionalidades no entregadas, se ha valorado el costo económico de las mismas, lo que ha supuesto, evidentemente, en el conjunto del contrato. No escondo a sus señorías que es una labor francamente difícil, pero se ha hecho. Es decir, al final esos descuentos –lo tengo aquí– por cada una de las funcionalidades no entregadas y las labores de mantenimiento que nos hemos otorgado o arrojado finalmente están valorados en 341.700 euros, la suma de un conjunto de cifras que están disponibles todas y cada una. Y me lo tengo que creer, porque, evidentemente, lo han hecho técnicos que conocen esta materia, y lo han hecho de acuerdo también con Positron al final.

Seguramente me dejaré alguna cuestión, sobre todo del portavoz del Partido Socialista, que, efectivamente, me ha preguntado al principio, que no

haya respondido. Me insiste sobre todo en estas dificultades técnicas. Me preguntaba, efectivamente, por las llamadas que aparentemente no entran o se pierden y por el cruce de llamadas. Insisto, vuelvo a lo mismo, objetívenme esto. A mí no me lo ha objetivado nadie. Me siento si hace falta un día entero en el puesto de operador, procuraré hacerlo lo mejor posible y no molestar, pero me siento y vamos a ver qué pasa. Desde luego, a mí no me han acreditado ningún problema de estos. Sí me hablaron hace un tiempo, cuando tanto el Director General de la Sociedad de la Información como yo mismo presentamos el producto hace muy poquitas semanas, y lo recogió también Diario de Navarra, de una cuestión y era que las llamadas no contestadas, por lo que fuera, porque estaban todos los operadores ocupados, cosa que no ocurre, al cabo de un tiempo desaparecen. Este tema nosotros no lo tenemos objetivado, y además técnicamente en este momento ni en el contrato ni en la herramienta que tenemos hay un dispositivo técnico que nos permita saber esto. En principio, toda llamada que entra aparece en pantalla y hay un registro, y se produce un asiento, con independencia de si se atiende o no.

Yo sí sé, y éste es un problema de las operadoras, pero que lo estamos mirando, que cuando uno hace una llamada telefónica, y también esto pasa con el 112, porque lo he preguntado a otras comunidades autónomas, a la Comunidad Autónoma Vasca, he hablado con ellos, al cabo de un tiempo, que cada operadora tiene establecido en no sé cuántos segundos, inhabilita esa comunicación, es decir, la corta, cae esa comunicación. Insisto, parece que esto también se produce con el 112 porque es algo que no está discriminado, pero, en todo caso, insisto, en mi opinión, y estamos trabajando sobre ello y la gente de Telecomunicaciones del Gobierno de Navarra está trabajando sobre esto, si se produce el registro de todas las llamadas no atendidas tendríamos que tener constancia de que no están atendidas, y se atienden todas. Pero, bueno, vamos a verlo, es un tema que se tiene que analizar por los técnicos de telecomunicaciones, en contacto con las operadoras. Ya tenemos una impresión, como digo, de la Comunidad Autónoma Vasca, me han contado algo de esto y les pasa lo mismo, pero no lo tienen objetivado. Entonces, vamos a ver qué hay de ello y vamos a ver qué solución técnica podría haber. Es decir, si es posible, en el hipotético caso de que todos los operadores estuvieran ocupados, que esa llamada entrante de manera ágil se derive a una central de llamadas o salga algún sistema de discriminación que le permita al ciudadano pulsar 1 si verdaderamente es una urgencia vital o 2 si puede esperar. En fin, vamos a ver qué soluciones técnicas hay. Insisto, tiene que estar registrada, es decir, que todas se registran. Yo lo creo y lo he probado per-

sonalmente. Llamas y aparece el número de teléfono en todas las pantallas. Pero, bueno, no hay que cerrarse a las hipótesis, que no son nulas.

Creo que he respondido al conjunto de las preguntas.

SR. PRESIDENTE (Sr. Eza Goyeneche):
Muchísimas gracias al Director General por su información. No habiendo más intervenciones ni más asuntos que tratar, se levanta la sesión. Muchas gracias.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 12 HORAS Y 35 MINUTOS.)
