



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VI Legislatura

Pamplona, 15 de marzo de 2006

NÚM. 23

---

**COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR**

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. CALIXTO AYESA DIANDA

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 15 DE MARZO DE 2006**

**ORDEN DEL DÍA**

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior y del Director General para la Sociedad de la Información para informar sobre la prestación del servicio telefónico de emergencia 2006-2009.
-

## SUMARIO

Comienza la sesión a las 16 horas y 39 minutos.

**Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior y del Director General para la Sociedad de la Información para informar sobre la prestación del servicio telefónico de emergencia 2006-2009.**

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

A continuación toman la palabra el Director General para la Sociedad de la Información, señor Sanz Barea, y el Director de Interior, señor Rábade Iráizoz (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios intervienen las señoras Iribarren Ribas y Alba Cuadrado (G.P. Unión del Pueblo Navarro) y el señor Izu Beloso (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua), a quienes responden, conjuntamente, los Directores Generales (Pág. 6).

Se levanta la sesión a las 17 horas y 27 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 16 HORAS Y 39 MINUTOS.)

**Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior y del Director General para la Sociedad de la Información para informar sobre la prestación del servicio telefónico de emergencia 2006-2009.**

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Buenas tardes, señorías. Se inicia la sesión de la Comisión de Presidencia, Justicia e Interior con un único punto en el orden del día: Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Director General de Interior y del Director General para la Sociedad de la Información para informar sobre las prestaciones del servicio telefónico de emergencia. La comparecencia ha sido pedida por el Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra y, por lo tanto, tiene la palabra la señora Iribarren.*

SRA. IRIBARREN RIBAS: *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, agradecemos la comparecencia del señor Rábade y del señor Sanz Barea, comparecencia que ha sido solicitada por este grupo a la vista de la licitación convocada recientemente de contratación de los trabajos de instalación, mantenimiento y suministro del equipo técnico necesario para la prestación del servicio telefónico de emergencia durante el período 2006-2009.*

*Entendíamos que la convocatoria para la contratación de estos trabajos es una convocatoria económicamente importante, y me imagino que sus señorías y el señor Rábade y el señor Sanz Barea entenderán que quisiésemos conocer de primera*

*mano cuál es el objeto de esta contratación, qué diferencias va a tener con el servicio que actualmente existe, cómo va a ser la integración con el servicio que hay ahora en SOS y todos aquellos datos que el Director General para la Sociedad de la Información y el Director General de Interior consideren que son relevantes para que los Parlamentarios y, desde luego, esta Comisión de Presidencia tenga conocimiento de los mismos dada la importancia que tiene este servicio, no sólo para los ciudadanos, que, desde luego, es lo más importante, puesto que, evidentemente, es un servicio muy importante que se da a un sector de la población, si no también porque entendemos que la cuantía económica es de una importancia más que relevante. Por ello, y sin perjuicio de lo que después podamos manifestar, lo único que queríamos es que nos informasen sobre esto.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Iribarren. Es el momento de dar la bienvenida a los Directores Generales, señor Rábade y señor Sanz. ¿Quién va a intervenir? El señor Sanz, Director General para la Sociedad de la Información, tiene la palabra.*

SR. DIRECTOR GENERAL PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (Sr. Sanz Barea): *Señor Presidente, señorías, muy buenas tardes. Comparezco ante esta Comisión junto al Director General de Interior, a instancias del Grupo Parlamentario Socialistas del Parlamento de Navarra, para informar sobre la conveniencia y objetivos de la licitación recientemente convocada para la contratación de los trabajos de instalación, mantenimiento y suministro del equipo técnico necesario para la prestación del servicio telefónico de emergencia durante el período 2006-2009.*

*Antes de responder con concreción a las dos cuestiones planteadas en la solicitud de comparecencia sobre la conveniencia y los objetivos de la contratación, realizaré una muy breve exposición de los antecedentes de este servicio. El Decreto Foral 168/1990, de 28 de junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de servicios sociales, en su artículo 8 establece y define las ayudas de apoyo a la integración familiar y social como aquellas que permiten el mantenimiento del estatus familiar y el arraigo social y geográfico mediante la evitación del internamiento de personas en centros. Por Orden Foral 505/1992, de 9 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Vivienda, se define y clasifica el servicio de teleasistencia domiciliaria. Igualmente, en desarrollo del decreto foral referido, la Orden Foral 540/1992, de 22 de septiembre, del Consejero de Bienestar Social, Deporte y Vivienda, con el objetivo de atender las necesidades de las personas con limitaciones en su autonomía personal, incluye la teleasistencia domiciliaria en el grupo de ayudas de apoyo a la integración familiar y social.*

*El servicio de teleasistencia domiciliaria consiste en la atención a personas en su propio domicilio mediante la instalación de un dispositivo de alarma que porta personalmente el usuario conectado con un centro de atención en el que se emiten y reciben llamadas para solventar las necesidades de los usuarios, bien mediante derivación de las llamadas o cursando los avisos o, en última instancia, mediante la presencia en el domicilio.*

*El servicio de atención de las llamadas es realizado por SOS Navarra. El mismo se complementa con un servicio de cortesía que consiste en una actuación preventiva asistencial mediante la realización de llamadas de cortesía priorizando las situaciones de alto riesgo en las que, de alguna manera, se controla el correcto desarrollo de las actividades de la vida diaria y el estado de la persona atendida, manteniendo actualizada también la base de datos del sistema. Este servicio de cortesía es cofinanciado a través de un convenio del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud con la Fundación Caja Navarra. Los beneficiarios de este servicio son personas mayores de 65 años que viven solas y que permanecen solas durante la mayor parte de la jornada diaria en una situación sociosanitaria que implica un alto nivel de riesgo. También se incluyen personas con algún grado de minusvalía o con limitaciones en su autonomía personal. Los usuarios interesados en el servicio deben realizar la solicitud correspondiente al Instituto Navarro de Bienestar Social, que es el organismo titular del servicio. Igualmente, los usuarios deben satisfacer un pago mensual por el servicio, que en el año 2004 fue de 6,01 euros mensuales, si bien las personas cuyos*

*ingresos no alcancen los 558,95 euros mensuales para el año 2006, cantidad fijada por el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, el IPREM, quedan exentas de pago.*

*El servicio, que comenzó llamándose servicio de teleasistencia domiciliaria, se puso en marcha en el año 1992 en la zona de Pamplona y comarca. En aquel momento la empresa encargada de prestar el servicio fue la compañía Quavitae. Este servicio permaneció en funcionamiento hasta el año 1997 llegando a alcanzar los 892 usuarios. En ese año, en 1997, el Instituto Navarro de Bienestar Social adjudicó el contrato para la adquisición y mantenimiento de los equipos técnicos necesarios para la prestación del servicio telefónico de emergencia a la compañía Ingeniería de Sistemas y Servicios, Sociedad Anónima. El número máximo de usuarios contratados en aquel año fue de 1.500. Los sucesivos contratos han ido ampliando el número de usuarios con el transcurrir de los años: 2.400 en marzo de 1999; 3.000 más 100 alarmas detectoras en diciembre de 1999; 4.000 más 50 alarmas detectoras de humos y gases en julio del año 2000; 4.500 en septiembre del año 2001, llegando en la actualidad a los 5.179 primeros medallones y 195 segundos medallones y 7 alarmas de inactividad.*

*Este servicio contribuye a elevar el nivel de seguridad en los domicilios de determinados usuarios que, por no contar con apoyos familiares o sociales cercanos, por permanecer la mayor parte del día aislados en el domicilio con dificultad para salir al exterior y presentar patologías que pueden constituir un riesgo para el anciano aislado, precisan estos servicios complementarios como el propio servicio telefónico de emergencia, permitiendo por más tiempo la permanencia de los mayores en su domicilio, objetivo prioritario en materia de tercera edad del Instituto Navarro de Bienestar Social. Se concibe como un servicio preventivo y asistencial, complementario a la atención a domicilio, que favorece el mantenimiento en su medio a personas con nivel de autovalimiento limitado. Responde a situaciones de emergencia movilizándolo todos los recursos necesarios para resolver las urgencias que pueden surgir en cualquier momento del día.*

*Desde un punto de vista técnico, el sistema consiste en un dispositivo portátil de fácil manejo que las personas beneficiarias llevan colgado del cuello, a modo de pulsera o en el cinturón, de forma que ante una emergencia puedan activarlo fácilmente con una sola pulsación, que es este dispositivo y que llevan las personas beneficiarias, modo de pulsera, modo de cinturón o bien modo de medallón. Esta pulsación provocará una llamada al número de SOS Navarra donde el sistema identificará al usuario llamante y mostrará una*

ficha con los datos del usuario al operador; quien establecerá una comunicación con el llamante o podrá desviar la llamada según la operativa del centro de atención de llamadas de SOS Navarra.

Este dispositivo portátil tiene las siguientes características: un enlace vía radio con el subsistema de comunicación con el centro de asistencia; un alcance mínimo de cincuenta metros en el interior de edificios; una autonomía mínima de seis mil operaciones; es portátil, sumergible, resistente a los golpes y tiene la posibilidad de adaptarse como colgante o pulsera y tiene un peso inferior a los 30 gramos. Este dispositivo, que es el que llevan las personas beneficiarias, se conecta con el subsistema de comunicación, que es este otro dispositivo. Este también está ubicado en el domicilio del beneficiario y está conectado a una línea telefónica convencional. Este dispositivo es el que recibe la alarma generada por el medallón y hace de intermediario en la transmisión con SOS.

Este subsistema tiene las siguientes características básicas: en esencia es un terminal telefónico con funcionamiento en modo de manos libres con un micrófono de alta sensibilidad; dispone de un teclado de fácil manejo con botones de gran tamaño, concretamente tiene tres botones; tiene funcionalidad de autochequeo del subsistema y gestión remota desde el centro de atención; dispone de indicación acústico-visual de que se realiza una llamada saliente de alarma; distingue automáticamente el sistema entre alarmas técnicas y alarmas de emergencia y realiza la selección automática del número a llamar en función de si la llamada es de emergencia o técnica.

Las alarmas técnicas pueden ser debidas a baja batería del terminal, a baja batería del terminal de radio, a fallo de la tensión de alimentación, a un test periódico o a otros motivos técnicos. Y las alarmas de emergencia pueden ser debidas a la activación del subsistema de alarma personal, vía radio, a la activación de los botones de emergencia del subsistema de comunicación o a la activación de alarmas de otros sensores que también se pueden conectar, sensores de humos, sensores de presencia de gas u otro tipo de sensores. Las llamadas técnicas para mantenimiento y gestión de las terminales son atendidas en la central del servicio de la empresa adjudicataria.

Los objetivos que se persiguen con el contrato son los siguientes: favorecer el mantenimiento en el domicilio de personas con nivel de autovaloramiento limitado; proporcionar seguridad elevando la calidad de vida de las personas que disponen del mismo; responder a las situaciones de emergencia movilizandolos recursos necesarios en cada momento; promover una activación preventivo-asistencial.

La Administración foral no dispone de capacidad técnica ni de recursos humanos necesarios para la fabricación y mantenimiento de este equipamiento. Igualmente, el rápido desarrollo tecnológico de las telecomunicaciones hace que este tipo de sistemas tengan un alto riesgo de obsolescencia tecnológica. De todo ello deriva la conveniencia de la contratación de este servicio a compañías especializadas en la prestación del mismo. Si bien el servicio por razón de la materia es titularidad del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud, la competencia contractual, en virtud de lo establecido en el artículo 13 del Decreto Foral 173/2004, de 19 de abril, por el que se ordenan las competencias para la celebración de contrato de suministro y asistencia, corresponde al Departamento de Economía y Hacienda. Igualmente, dado el carácter plurianual del gasto, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley Foral de Hacienda Pública de Navarra, resulta preceptiva la autorización del Gobierno de Navarra. Así, el Gobierno de Navarra, en sesión celebrada el día 21 de noviembre del año 2005, entre otros asuntos, acordó autorizar al Consejero de Economía y Hacienda la celebración del contrato de instalación, mantenimiento y suministro del equipo técnico necesario para la prestación del servicio telefónico de emergencia, por importe de 3.807.984 euros, con la siguiente distribución anual: 864.336 euros para el año 2006; 920.496 euros para el año 2007; 976.656 para el año 2008; y 1.046.496 euros para el año 2009.

Por Orden Foral 391/2005, de 27 de diciembre del año 2005, del Consejero de Economía y Hacienda, se aprueban los pliegos y el correspondiente expediente de contratación mediante concurso público. El concurso ha sido objeto de publicación en el Boletín Oficial de Navarra y en el portal de Internet del Gobierno de Navarra el día 30 de enero del año 2006; en el Boletín Oficial del Estado el día 3 de febrero del año 2006; en el Boletín de la Comunidad Europea el día 11 de enero del año 2006; y en la prensa local el día 24 de enero del año 2006. El plazo de presentación de proposiciones finalizó a las catorce horas del pasado día 27 de febrero del año 2006 y en estos días la mesa de contratación está procediendo a la evaluación técnica de las ofertas, estando previsto que a las doce horas del próximo día 23 de marzo, en sesión pública, la mesa de contratación dé lectura pública a la puntuación técnica otorgada a cada una de las ofertas, para pasar a continuación a la apertura también pública de las proposiciones económicas. Posteriormente, la mesa realizará la correspondiente propuesta de adjudicación.

Todo esto es lo que puedo informar a sus señorías desde el ámbito de las funciones que tengo atribuidas.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Muchas gracias, señor Sanz. El señor Rábade, Director General de Interior, tiene la palabra.*

SR. DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR (Sr. Rábade Iráizoz): *Muchas gracias, señor Presidente. Señorías, también como decía el Director General para la Sociedad de la Información, comparezco con agrado para poder dar las explicaciones necesarias, efectivamente, al grupo proponente de esta comparecencia así como al resto de grupos parlamentarios.*

*Efectivamente, el sistema de telealarma, que se integra, a su vez, en el sistema de atención o de teleasistencia a los ancianos en nuestra Comunidad, tiene también un componente importante en radicar parte de su tecnología en el centro de coordinación operativa 112 SOS Navarra, un centro, como sus señorías conocen y lo he explicado también en alguna comparecencia más larga que la de hoy, en el cual va a abordar, por una parte, la atención de las grandes emergencias, de activación de planes de emergencia, situaciones de incendios urbanos, de incendios forestales, inundaciones, etcétera, pero también se ocupa, y sobre todo se ocupa en términos cuantitativos en su mayor medida, de la gestión de lo que llamaríamos las emergencias o los accidentes menores y gestiona, fundamentalmente también, la atención de las demandas de atención sanitaria de urgencia, de atención médica, servicios de coordinación y transporte en relación con el Banco de sangre y el transporte y traslado de órganos. Y, entre otros, el 112 SOS Navarra también integra la central de transmisiones y de gestión de llamadas, y de despacho de esas llamadas y de movilización de recursos, para atender sistemas de telealarma, entre ellos, como decía antes, la teleasistencia de ancianos y similares.*

*El 112 SOS Navarra, y yo creo que se puede proyectar la imagen, ese es uno de los ocho puestos que hay de SOS Navarra, con sus tres terminales. La de la derecha incorpora la cartografía digital y, por tanto, los propios recursos que tenemos en toda Navarra con distintos niveles de detalle y la posibilidad, además, de manera interactiva de activar esos recursos. La pantalla del centro integra la gestión de llamadas y la gestión, sobre todo, de los asuntos que debe tramitar el propio centro 112 en toda su naturaleza y, a través de ello, se van despachando los distintos recursos que deben intervenir y se conoce también el estatus y la situación de cada uno de los recursos intervinientes. Y la pantalla de la izquierda, y quizás debería haber empezado por ella, es la pantalla matriz o central en la cual se registra la entrada de la demanda de atención, una llamada de teléfono, una demanda también del sistema de atención, como luego comentaremos, que*

*se va a tratar de integrar dentro de ello, y también es la pantalla que al operador le permite escribir en ella e incorporar el tipo de asunto y es donde va a poder también acceder a toda una serie de procedimientos, protocolos, planes de emergencia, que facilitan que el operador pueda despachar esa contingencia con mayor agilidad. Y más a la izquierda, entre la cabeza del operador y las primeras pantallas, allí en el fondo, vemos una terminal informática, un ordenador, un PC, en el cual en este momento radica el sistema, respecto a SOS Navarra, de gestión de la teleasistencia o de la telealarma de ancianos, pero, como luego comentaremos, dentro de este nuevo concurso que se ha sacado, como también tuvo oportunidad de manifestar en este Parlamento al inicio de legislatura y en alguna comparecencia posterior, pretendemos que el sistema de telealarma como componente de la teleasistencia sea un sistema integrado dentro de la plataforma tecnológica que es el sistema Positrón y, por lo tanto, plenamente integrado, no solo físicamente como ahora está, es decir, con el ordenador que está allí al fondo y al cual debe acceder el operador o puede activar también algunos recursos a través de otros procedimientos, se trata de que también lo tenga a disposición dentro de sus tres pantallas de actuación que antes he comentado.*

*Quizás también, y voy a ser muy rápido, para entender de alguna manera lo que supone en este momento la demanda de telealarma respecto al conjunto de la actividad de SOS Navarra, en estos diagramas referidos al año 2005 y que reflejan sobre el total más de un millón de llamadas entrantes al sistema de SOS Navarra y de las cuales, en concreto, 921.000 son propiamente de lo que es el sistema 112 gestionado, en definitiva, por esos operadores que antes veíamos, y 87.000 gestionadas en el año 2005 por la sala policial, que también está integrada en Positrón porque comparte, evidentemente, la misma plataforma tecnológica, aunque físicamente está ubicada en otro sitio, es decir, el CMC de Policía Foral, la telealarma de ancianos, de ese 1.034.000 llamadas, ha supuesto, en concreto, una demanda de 25.271 llamadas, es decir, que porcentualmente no es una cifra grande, un 2,44 por ciento, pero es una de las líneas de actividad importante, sin duda alguna, de la plataforma tecnológica y, por tanto, del sistema de atención de emergencias. Incluso, uno puede analizar de ese histograma, frente a una demanda distribuida por meses oscilante en lo que pueden ser las llamadas a SOS Navarra, que se representa en las columnas en azul, cómo realmente la actividad de telealarma, que está presente en un tono granate o rosa, es una demanda bastante estable a lo largo de todos los meses, es decir, no tiene una influencia estacional. Es un dato a considerar.*

Otro aspecto que me gustaría que sus señorías vieran también muy gráficamente es cómo el sistema de teleasistencia y de telealarma va cada vez, evidentemente, incrementando el número de demandantes y el número de personas, lógicamente tributarias, que reciben una atención y que se les presta un servicio a través de esto, y ya ha comentado el Director General para la Sociedad de la Información, desde el momento en que se inicia la actividad de este sistema con distintos operadores, en 1992, al cambio también en 1997, la actividad que tenemos registrada en este momento estadísticamente comparable a través del 112 es la siguiente: desde 1999 al año 2005 vemos una evolución ciertamente importante del número de demandas de atención, del número de llamadas, que supone, si no duplicar, que casi están en la senda de la duplicación, pues en este año 2006, posiblemente, por los valores añadidos que sin duda el nuevo sistema va a incorporar, pues implicará la duplicación. En 1999 eran 14.369 llamadas o demandas de atención y en 2005 han sido 25.271.

También, sin ánimo de cansar a sus señorías, haré alguna mención a los motivos de las llamadas entrantes, donde hay un dato importante a destacar, en azul oscuro se ve, que la mayoría de esas demandas de atención, de esas llamadas entrantes, de esas 25.271, concretamente 18.400, son demandas involuntarias, es decir, activaciones del sistema en llamada de emergencia, como decía antes el Director General, pero de carácter involuntario. Después, evidentemente, ocupan un papel muy importante las demandas de atención sanitaria, de atención médica, 1.443. Al margen de ellas también hemos destacado las 488 que se producen como consecuencia de caídas que tienen los ancianos pero que no precisan, en principio, una atención médica, aunque sí una primera actuación y comprobación de que, efectivamente, no hay nada. Y, junto a ello, todo un contingente también variado de motivos de entrada. Pero yo quería que se quedaran un poco con esta idea de las llamadas involuntarias, de las demandas de atención involuntaria, que es una cifra enormemente importante, y no les escondo que está en la intención, evidentemente, de la prestación del propio sistema tratar de ver cómo es posible modular mejor esta demanda, porque verdaderamente SOS Navarra lo que hace en este momento es gestionar, ciertamente, unas demandas de atención y despachar y atender con los recursos que tenga que movilizar esas llamadas y no actúa, por tanto, sobre la propia demanda en sí misma en la modificación de las cifras.

También daré un dato respecto a las llamadas entrantes, a esas 25.000 que antes comentaba. Concretamente la mayoría surgen en el colgante que lleva el anciano, bien en la versión de pulsera

o bien en la versión de colgante. Concretamente, del total de las 25.271, han sido 14.189, que nos muestra la estadística, y luego otras 10.830 lo han sido a través del botón de la propia base que habitualmente lo tiene cerca de la propia cabecera, en el dormitorio, que es lo más habitual, o en otros puntos de la propia vivienda. Del conjunto, tan solo 67 han sido debidas a fallos en la red, fallos del propio sistema que, evidentemente, hay que tratar de reducir, y 185 han sido de carácter programado, de las que tienen que ver con movilizaciones de emergencia.

También unas breves palabras sobre el motivo del cierre de ese asunto, que se inicia con la llamada por el origen que sea. Pues también, evidentemente, con la estadística que les he dado de llamadas entrantes, en cuanto al motivo del cierre con el que finaliza esa demanda —es, efectivamente, una actuación de carácter involuntario y, por lo tanto, que no devenga ningún tipo de respuesta—, prácticamente también se reproduce un poco el esquema de las frecuencias y del reparto de actuaciones que antes comentaba.

Este es un poco, como decía, el peso que en este momento tiene este servicio en el conjunto de la atención de emergencias y de la gestión que realiza el 112 SOS Navarra. Se trata, efectivamente, de evolucionar, desde nuestro punto de vista, a una tecnología que va a quedar plenamente integrada, como tuve oportunidad personalmente de decir en esta Comisión, en la plataforma tecnológica que soporta SOS Navarra y que, sin duda, va a favorecer a los propios operadores, porque va a permitir sin moverse del sitio, sin levantar la voz, atender la demanda de atención que, a lo mejor, supone comunicación verbal con el demandante y, bueno, pues en este momento hay que levantar la voz y hablar a ese PC que, efectivamente, está en el otro lado, pero, sobre todo, yo creo que también va a permitir mejorar la respuesta del propio ciudadano en términos de calidad y de agilidad. Yo creo que había una última imagen que, realmente, redundaba un poco en lo dicho y, sin menoscabo de lo que el Director General para la Sociedad de la Información manifieste, realmente el objeto de esta licitación, en el conjunto del sistema de teleasistencia, es lo que recoge ese círculo, es decir, el suministro de la tecnología, el mantenimiento de esa tecnología, la instalación, evidentemente, no solamente en la central de SOS Navarra o en otros servicios sino, evidentemente también, la provisión a los distintos clientes, a los distintos ancianos y, por supuesto, la asistencia técnica. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): Gracias, señor Rábade. Señora Iribarren.

SRA. IRIBARREN RIBAS: Gracias, señor Presidente. Si me permite el señor Presidente,

dado que ha habido dos explicaciones, una la del Director General para la Sociedad de la Información, en primer lugar, le diré al señor Sanz Barea que, evidentemente, sus explicaciones, a no ser que esta portavoz haya entendido mal, indican cuál es el servicio de teleasistencia que en estos momentos existe en la Comunidad y que, como ya hemos manifestado por parte de este grupo, entendemos básico, indispensable y que, además, está dando un muy buen servicio a unos usuarios que, desde luego, lo necesitan. Pero, en cualquier caso, no me ha aclarado en absoluto, permítame que le diga, cuál es el motivo que les lleva a contratar un nuevo servicio para este que ya se está dando, un nuevo servicio que va a costar nada más y nada menos que alrededor de 600 millones de pesetas, porque, si no me equivoco, 3.807.984 euros son más de 600 millones de las antiguas pesetas. Y yo me pregunto: ¿qué es lo que sucede, que el servicio que se da a día de hoy no es correcto? Porque entendemos que pueda ser mejorable, pero nos da la sensación de que aquí nos podemos encontrar con un problema, como el que nos encontramos con el famoso Positrón, en el cual había que cambiar todo, porque todo iba mal, y lo que se consiguieron fueron los problemas, que todo el mundo y desde luego esta Comisión ha conocido, de coordinación, de encarecimiento, problemas que a día de hoy no se han solucionado, porque permítanme decirles que, de las palabras del señor Rábade, yo he sacado en conclusión que la importancia de este nuevo servicio es, precisamente, la integración en SOS Navarra del servicio de teleasistencia, pero lo que no nos ha dicho el señor Rábade es que esta integración en SOS Navarra era un requisito indispensable, imprescindible, que tenía que haber dado Positrón, y que en la propia oferta y en las propias exigencias, cuando se tuvo que contratar el Positrón que, desde luego, nos ha costado mucho dinero a los ciudadanos navarros, se exigía como condición que estuviese integrado el sistema de telealarma de ancianos y, además, decía la propia empresa que la aplicación del sistema de alarma Ademco y la aplicación del sistema de alarma para mayores serán integrados en cada posición de trabajo en el centro SOS Navarra. Es decir, esto ya tenía que estar. Entonces, mi pregunta es: ¿va a pagar esta integración la empresa que se lo adjudique o nos va a pagar la empresa a la que se adjudicó Positrón el hecho de que no haya cumplido con los requisitos que se le exigían, cuando se les adjudicó la contratación, para que pusiesen el nuevo sistema en SOS Navarra? Porque en el resto, bueno, evidentemente me dice el señor Rábade que habrá posibilidad de distinguir entre las llamadas, no sé muy bien cómo lo ha explicado, involuntarias y las que son voluntarias, porque en este tipo de sistemas hay muchas llamadas que son involuntarias y este nuevo servi-

cio lo vamos a tener. Hombre, por 650 millones de pesetas, qué menos que que se haga esta modificación o innovación en el sistema.

Creemos, desde luego, con las explicaciones que ustedes nos han dado, que la base para que se haya producido esta licitación es la integración en el servicio de SOS Navarra y esta integración tenía que haber venido dada por la adjudicación anterior del sistema Positrón, porque así lo exigía. Y, desde luego, entendemos que es muchísimo dinero el que se va a gastar en esto y no nos convencen las explicaciones que ustedes nos han dado. Yo no digo que no haya explicaciones que puedan llevar a revisar, a modificar el sistema de teleasistencia en Navarra pero, desde luego, el tema de la integración en SOS no nos convence, porque ya tenía que estar hecho y, desde luego, a cargo de la empresa a la que se le pagó el sistema que hoy hay en SOS. Y en el tema de la diferenciación de llamadas, entendemos que 650 millones para una mejora como esa es demasiado dinero. No obstante, espero pensar que haya más motivos y estaremos al tanto para ver cuál es la situación que se produce con esta nueva adjudicación. Y esperemos que, desde luego, después de gastarnos 650 millones de pesetas en esta nueva adjudicación, el servicio de teleasistencia de Navarra no sea únicamente el mejor de España sino que a nivel mundial vengan aquí a ver qué tal lo hacemos. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): Gracias, señora Iribarren. ¿Portavoces que desean intervenir? Señora Alba.

SRA. ALBA CUADRADO: Muchas gracias, señor Ayesa. En primer lugar, quiero agradecer su presencia y la información que nos han dado los dos directores generales y me gustaría que reciban la felicitación de este grupo parlamentario por el trabajo que se lleva a cabo en este asunto en particular, que es de vital importancia, los dos departamentos están colaborando eficazmente para cumplir los objetivos del Instituto Navarro de Bienestar Social que, no olvidemos, es lo fundamental. Nos sorprende que el Partido Socialista entienda que es excesivo un gasto de 650 millones de pesetas o 600 o 300 o 1.000, quiero decir, qué es mucho y qué es poco. Nos sorprende. Por primera vez nos acusan de gastar demasiado, de invertir demasiado en gasto social. En cualquier caso, nosotros entendemos que se ha finalizado un contrato y lo que se está haciendo es un nuevo contrato que conlleva un servicio que hay que pagar. Desconozco cuál es la parte que puede corresponder a esa integración, pero entendemos que esa integración es fundamental para mejorar todavía más el servicio. Nos parece una labor muy positiva la que se está realizando. Me consta que los usuarios están muy satisfechos y creo que el

*objetivo que se cumple merece todos los esfuerzos. Así es que nuestra felicitación y nada más. Muchas gracias.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señora Alba. Señor Izu.*

SR. IZU BELLOSO: *Gracias, señor Presidente. Buenas tardes. Por un lado, agradecemos la información que nos dan los comparecientes y, en este caso, sin que sirva de precedente no criticaremos al Gobierno sino que vamos a estar de acuerdo en que este servicio es muy necesario y nos alegramos mucho de que se pusiera en funcionamiento y de que funcione, creemos que adecuadamente y cada vez con mayor demanda, y esperamos que con este contrato que nos ocupa hoy siga funcionando bien. De todas maneras, sí me gustaría hacer algunas preguntas aprovechando la comparecencia para tener alguna información más. En primer lugar, esta licitación es para los años 2006-2009. Creo que desde el 1 de enero de 2006. Entonces, ya vamos con un poco de retraso. Me gustaría saber qué razones ha habido para que no se sacara antes de manera que estuviera ya adjudicado antes del 1 de enero.*

*También me gustaría saber si hay cambios importantes de un contrato a otro, del que ha vencido al nuevo o si, simplemente, es continuación del mismo servicio con las mismas condiciones. También me gustaría que se dijera si hay algún cambio, alguna mejora reseñable. Si este tipo de servicios generan concurrencia, es decir, si hay muchas empresas que en este momento pueden suministrar este tipo de equipamientos o si son muy pocas o si solo hay una, vamos, por saber si estamos en manos de los únicos que tienen la tecnología o si, efectivamente, se puede elegir.*

*Y, finalmente, también me gustaría saber sobre un tema que ya se ha aludido, si la integración de este servicio dentro del sistema general de emergencias de SOS Navarra se va a hacer de inmediato, es decir, si ya se dan las condiciones de buen funcionamiento del sistema popularmente conocido como Positrón para que de inmediato se haga la integración o si esto va a llevar un plazo, tiene que llevar un proceso hasta que realmente se consiga la integración completa. Nada más y gracias.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Izu. Señora Egaña. ¿Va a intervenir? No. ¿Señor Etxegarai? Pues conteste usted a las múltiples preguntas del señor Izu y a la pregunta básica de la señora Iribarren.*

SR. DIRECTOR GENERAL PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (Sr. Sanz Barea): *Muy bien. Yo creo que he puesto una transparencia con los objetivos del contrato y, como ya luego se ha ido aclarando con la intervención del resto de sus señorías, no es un nuevo*

*contrato. Actualmente existe un contrato en vigor que, de acuerdo con la Ley Foral de contratos, es un contrato de asistencia técnica, tiene un periodo de vigencia de cuatro años prorrogable por dos más. Cuando se llega al final de ese periodo, entiendo que la ley nos obliga a promover un nuevo contrato cuyo presupuesto de licitación, que no de adjudicación, porque todavía no sabemos cuál va a ser el presupuesto de adjudicación, es algo así como un 20 por ciento inferior al coste actual. Los servicios que se van a prestar con el nuevo contrato, básicamente, son los mismos. Únicamente, al crecer el número de usuarios, crece también el número de recursos necesarios para el suministro y la gestión de dicho equipamiento.*

*La integración con Positrón es un aspecto que precisa de actuaciones por las dos partes, por parte de los responsables de la plataforma tecnológica de Positrón y por parte de la plataforma tecnológica de telealarma de ancianos. Los pasos que hay que dar por parte de la plataforma Positrón ya están dados y la plataforma está dispuesta para admitir y permitir, con determinadas versiones de software, con determinados protocolos de comunicación, la comunicación y la integración del sistema de telealarmas de ancianos, que se producirá en un plazo breve en principio pero, al estar sometida toda esta integración a unos procesos previos de prueba en la plataforma de preproducción, llevará unos cuantos meses desde que se adjudique el contrato. O sea, va a ser breve pero no de forma inmediata.*

*Efectivamente, en el contrato estaba previsto que la prestación del servicio se iniciase el día 1 de enero. En cuanto a la tramitación que ha precisado toda la contratación, el acuerdo de Gobierno, desde que nos llegó a nosotros la solicitud de contratación, yo creo que no hemos tardado tiempo sino que hemos ido dando los pasos requeridos por el procedimiento de una forma más o menos ágil, y el periodo no cubierto del año 2006, obviamente, habrá que descontarlo de la adjudicación y de la certificación correspondiente.*

*En total ha habido cuatro ofertas, o sea, que sí hay una concurrencia en este tipo de servicios.*

*No sé si me dejo alguna pregunta por responder:*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Señor Rábade.*

SR. DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR (Sr. Rábade Iráizoz): *Muchas gracias, señor Presidente. Aunque voy a redundar, sin duda alguna, en algunas de las respuestas que ya ha dado el Director General para la Sociedad de la Información, voy a empezar respondiendo a la portavoz del grupo parlamentario socialista. Yo creo que este contrato y lo que ha hecho el Gobierno de Nava-*

*rra es un ejemplo de los muchos que hay, sin duda alguna –seguro que no compartiremos a lo mejor esta posición–, de una gestión horizontal y que está mirando, entre otras cosas, a la eficiencia y a la calidad del servicio del propio ciudadano. El Director General ha hablado de tres departamentos, el Departamento de Economía y Hacienda, por su papel en este caso de licitador; porque así se ha establecido en la nueva organización del Gobierno, el Departamento de Bienestar Social, como garante de unas prestaciones que tiene que dar a una población concreta, y del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; de la Dirección General de Interior en este caso, también como cliente pero gestor de una parte del sistema de teleasistencia, que han sido capaces de ponerse de acuerdo, sin duda alguna, para sacar adelante un concurso que ya nos ha apuntado el Director General para la Sociedad de la Información que supone, y hablo ya de eficiencia microeconómica, una licitación, un precio de partida, un 20 por ciento menor al de adjudicación actual, porque también podíamos hablar del precio de la adjudicación actual, que era algo mayor. Un 20 por ciento de ahorro. Ya veremos también en qué cifra y en qué precio se adjudica por los ofertantes, que seguramente será algo menor. Un 20 por ciento de reducción que va a permitir, sin duda alguna, disponer de unos recursos para otras cosas.*

*Y es que también el nuevo sistema, además de que evidentemente el Gobierno no podía por menos que cumplir con las previsiones de la Ley de contratos, que establece, como decía el Director General para la Sociedad de la Información, que la vigencia de un contrato es de cuatro años prorrogable a dos más y este ha concluido, por lo tanto, estamos obligados, evidentemente, a volver a licitarlo. El anterior contrato y el anterior sistema, bueno, pues como pasa en todo este tipo de sistemas, ya hay una obsolescencia de las propias tecnologías que hace que, por ejemplo, el actual sistema tenga también unos límites en cuanto a capacidades del número de usuarios y, por lo tanto, se saca una licitación que no tiene limitaciones en el número de usuarios o, por lo menos, permite unos crecimientos ciertamente importantes que, desde luego, superan ese crecimiento que antes les comentaba el Director General en cuanto al número de usuarios o al número de llamadas, es decir, que por tanto tenemos una capacidad de respuesta para mejorar; en términos cuantitativos y con los criterios de esta prestación del Departamento de Bienestar Social, el servicio al propio ciudadano.*

*Pero es que, además, como decía antes, vamos a cumplir a través de este contrato y en la obligación que, ciertamente, tiene el adjudicatario de esta tecnología que tiene que suministrar con un objetivo que ya se planteó sin duda alguna cuando*

*se instaló Positrón, por tanto, se veía en el futuro que era el que evidentemente dentro de la plataforma tecnológica que soporta SOS Navarra, es decir, dentro de ese embudo que permite que todas las señales de alarma, de sistemas de telealarma, demandas de atención vía telefónica, demandas vía radio, demandas vía..., pues otro tipo de tecnologías vayan al final a parar a un operador o a una serie de operadores que van a tener todo un conjunto de recursos que los van a tener vistos, es decir, en tres pantallas, como antes apuntaba. Por lo tanto, eso seguro que va a permitir que la respuesta en la atención sea de más calidad, sea más ágil y, desde luego, sea mucho más precisa y más segura y adecuada a la demanda que el ciudadano en este caso, el usuario de la telealarma tiene. Por lo tanto, ahora se trata de que el nuevo adjudicatario, porque si no lo tendría que haber hecho el actual adjudicatario del sistema de telealarma, que no estaba previsto en el contrato, adapte su tecnología y posibilite en esa parte la integración en SOS Navarra, porque la otra ya está hecha, es decir, la integración y la adaptación del sistema Positrón que en este momento es fiable, con un grado de disponibilidad, y ya lo anticipo para quienes tengan alguna duda, que supera el 99,8 por ciento de fiabilidad, es decir, yo creo que en este momento es el sistema, dentro del Gobierno de Navarra, con un nivel de fiabilidad en la prestación en términos de disponibilidad y, por lo tanto, de tiempo real descontados los fallos parciales, que presenta una disponibilidad mayor en términos porcentuales. Pues esa adaptación ya está hecha dentro de Positrón, pero ahora quien tiene que encajar, evidentemente, esta tecnología tiene que adaptarse, y esto hay que hacerlo necesariamente en un nuevo contrato o si el contrato anterior estuviera en una vigencia todavía en el tiempo precisaría una revisión, una renegociación. Esto es un poco lo que quería transmitir.*

*Por lo tanto, no se trata de endosar determinados incumplimientos de un adjudicatario a un nuevo adjudicatario. Yo no le voy a esconder, señora Iribarren, y lo dije en este Parlamento y lo hemos explicado incluso en alguna respuesta a pregunta parlamentaria creo que de ese grupo en concreto, que, efectivamente, con Positrón hubo una serie de problemas. Ese proveedor, evidentemente, no cumplió en algunas de las funcionalidades que debía integrar, y en el tema de la telealarma, de la integración hubo por parte de Positrón algunos incumplimientos. Bueno, lo que hicimos fue sencillamente valorar que no era posible cumplir con esas previsiones y, por tanto, determinar en la liquidación del contrato el descuento necesario y recuperar los ciudadanos, recuperar la Administración los recursos financieros necesarios como consecuencia de ese incumplimiento y, además, penalizarle, porque también le penalizamos*

*en aquella liquidación. Por lo tanto, eso ya está hecho. Luego, hemos hecho los desarrollos posteriores de la plataforma Positrón y ahora está en condiciones de recibir lo que el nuevo adjudicatario nos suministre. Muchas gracias, señor Presidente.*

SR. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sr. Ayesa Dianda): *Gracias, señor Rábade. Señorías,*

*con profunda emoción voy a levantar la sesión visto que, por una vez, un servicio del Gobierno de Navarra tiene el apoyo y el reconocimiento de todos. Muchas gracias, buenas tardes, señores Sanz y Rábade, agradecemos su presencia en esta Comisión. Se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 17 HORAS Y 27 MINUTOS.)