

## INGURUMEN ETA HIRIGINTZA ZUZENDARITZA

Elena Gómez Chico

Garbiñe Olaberria Azaldegi, ordezkoko moduan

## KULTURA ZUZENDARITZA.

Marian Andrés Pineda.

Daniel Fernández de Larrinoa, ordezkoko moduan

## GOFE

Maika Díez Bermejo, ordezkoko moduan

## GAZTERIAREN FORU ERAKUNDEA

Julio César Roldán de Aránguiz Ruiz de Larrea

Eduarne Ramón Olano, ordezkoko moduan

## ARABA URAREN AGENTZIA,S.A.

Clara Lafuente Ladrón de Guevara

Julián Landín Aguirre, ordezkoko moduan

## ARABAKO LANAK

Zuriñe Arrazola Blocona

Ainhoa Samaniego Gonzalo, ordezkoko moduan

## ARABAKO BIDEAK

Marta Domínguez Navajo

## ARABARRI

Sebastián Bayo Oñoro

Mónica Arbaiza Beitia, ordezkoko moduan

HIRUGARRENA: 2011ko abenduaren 15ean EKARPEN SAK hartutako erabakiak berrestea, Luis Viana Apraiz Ekonomia Sustapenaren eta Toki Administrazioaren Saileko foru diputatua ondoko erakunde honetan izentzatzeari begira:

278 EKARPEN SA (ADMINISTRAZIO KONTSEILUA)

LAUGARRENA: Erabaki honek onartzen den egunetik bertatik aurrera izango du indarra, ALHAOn argitaratzen den eguna edozein dela ere.

Vitoria-Gasteiz, 2012ko urtarrilaren 10 a.– Diputatu nagusia, JAVIER DE ANDRÉS GUERRA.– Diputatu Nagusiaren Kabinetearen zuzendaria, OSCAR BELTRÁN DE OTÁLORA MARTÍNEZ DE ANTOÑANA.

## DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO

Elena Gómez Chico

Garbiñe Olaberria Azaldegi, en calidad de suplente

## DIRECCIÓN DE CULTURA

Marian Andrés Pineda.

Daniel Fernández de Larrinoa, en calidad de suplente

## IFBS

Maika Díez Bermejo, en calidad de suplente

## INSTITUTO FORAL DE LA JUVENTUD

Julio César Roldán de Aranguiz Ruiz de Larrea

Eduarne Ramón Olano, en calidad de suplente

## ÁLAVA AGENCIA DEL AGUA,S.A.

Clara Lafuente Ladrón de Guevara

Julián Landín Aguirre, en calidad de suplente

## ARABAKO LANAK

Zuriñe Arrazola Blocona

Ainhoa Samaniego Gonzalo, en calidad de suplente

## VÍAS DE ÁLAVA

Marta Domínguez Navajo

## ARABARRI

Sebastián Bayo Oñoro

Mónica Arbaiza Beitia, en calidad de suplente

TERCERO: Ratificar los acuerdos adoptados el 15 de diciembre de 2011 por EKARPEN, S.A., en orden a la designación de Luis Viana Apráiz, Diputado Foral de Promoción Económica y Administración Foral, en el siguiente órgano:

278 EKARPEN, S.A. (CONSEJO DE ADMINISTRACION)

CUARTO: El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su aprobación sin perjuicio de su publicación en el BOTHA.

Vitoria-Gasteiz, a 10 de enero de 2012.– Diputado General, JAVIER DE ANDRÉS GUERRA.– Director del Gabinete del Diputado General, OSCAR BELTRÁN DE OTÁLORA MARTÍNEZ DE ANTOÑANA.

## Foru Aginduak

## EKONOMIA SUSTAPENAREN ETA FORU ADMINISTRAZIOAREN SAILA

241

**1/2012 FORU AGINDUA, urtarrilaren 13koa. Honen bidez, arautu egiten da Arabako Foru Aldundiko egoitza elektronikoen zerbitzuak erabiltzen dituztenentzako urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzua.**

Azken urteotan, Arabako Foru Aldundia ahalegin handia egiten ari da administrazio elektronikoa ezarri eta bultzatzeko.

Administrazio elektronikoa garatzeko proiektuaren funtsezko alderdietako bat Aldundi honen egoitza elektronikoen sorrera izan da, Aldundiak eskaintzen dituen zerbitzu telematikoen guztiak biltzen baitira bertan. Hori horrela, eragiketen segurtasuna areagotu eta herri-tarrei zerbitzu berri asko eskaintzea lortu da.

Egoitza elektronikoa apirilaren 5eko Diputatuen Kontseiluaren 26/2011 Foru Dekretuaren bidez sortu zen, eta garai hartan Foru Administrazioaren Saileko foru diputatu zenari ahalmena aitortu zitzaion foru dekretu hori garatu eta aplikatzeko beharrezkoak ziren arauak emateko.

Aldi berean, egoitza elektronikoen eta bere zerbitzuen erabilera bultzatzeko xedez, Foru Aldundiak erabiltzaileei arreta emateko hainbat mekanismo eta bide gaitu ditu eta, horiei esker, erabiltzaileek baliabide hori erabiltzeko orientabideak eta jarraibideak jaso ditzakete.

## Órdenes Forales

## DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRACIÓN FORAL

241

**ORDEN FORAL 1/2012, de 13 de enero, que regula el servicio de asistencia informática remota en el uso de servicios de la sede electrónica de la Diputación Foral de Álava.**

Durante los últimos años, la Diputación Foral de Álava viene realizando un gran esfuerzo para implantar e impulsar la administración electrónica.

Uno de los principales hitos en el proyecto de desarrollo de la administración electrónica ha sido la creación de la sede electrónica de esta Diputación, en la que se agrupan todos los servicios telemáticos que ofrece, lo que ha supuesto una mejora en la seguridad de las operaciones y la puesta a disposición de la ciudadanía de un gran número de nuevos servicios.

La sede electrónica fue creada mediante el Decreto Foral 26/2011, del Consejo de Diputados de 5 de abril, que facultó al entonces Diputado de Administración Foral para dictar las normas necesarias para el desarrollo y aplicación del mencionado Decreto Foral.

De forma paralela, y para potenciar el uso de la sede electrónica y los servicios que alberga, la Diputación Foral ha habilitado distintos mecanismos y canales de atención a las personas usuarias a través de los cuales pueden obtener orientaciones e instrucciones sobre su uso.

Arreta bide horien eraginkortasuna hobetze aldera, Arabako Foru Aldundiak egoitza elektronikoen zerbitzuak erabiltzen dituztenentzako urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzu berri bat abian jarriko du. Zerbitzu horri esker, langileek zerbitzuaren eskatzaileak aurrean duen pantaila berbera ikusi ahal izango dute denbora errealean (horretarako, alde aurretik erabiltzaileak baimena eman beharko du espresuki), eta, hortaz, errazagoa izango da aurkeztutako zalantza edo arazoaren izaera ezagutu eta horri konponbidea bilatzea.

Urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzua erabiltzea eskatzen dutenen eskubideak bermatzeko premiazkoa da zerbitzuaren ezagueriak eta erabilera baldintzak arautzea.

Horregatik, eta kontuan hartuta aurreko legegintzaldian Foru Administrazioaren Sailaren esku zegoen Zerbitzu Orokorren arloko kudeaketa orain Ekonomia Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Sailaren esku dagoela, dagozkidan ahalmenez baliatuz, honakoa

XEDATU DUT

### 1. artikulua.– Xedea.

Foru agindu honen xedea da Arabako Foru Aldundiko egoitza elektronikoen zerbitzuak erabiltzen dituztenentzako urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzua sortzea eta arautzea.

Zerbitzu horretara Arabako Foru Aldundiaren egoitza elektronikotik bertatik sartu ahal izango da (<https://e-s.alava.net>).

### 2. artikulua.– Aplikazio eremua.

Arabako Foru Aldundiko egoitza elektronikoen erabiltzaileek izango dute zerbitzuaz baliatzeko aukera, hain justu, gorabeherak konpontzeko eta zalantzak argitzeko laguntza behar dutenean.

Zerbitzua ez da inoiz erabiliko herritarren informatika ekipoetan edo Arabako Foru Aldundiaren egoitza elektronikotik kanpoko izapidetan sortutako gorabehera zehatzak konpontzeko.

### 3. artikulua.– Zerbitzuaren azalpena.

Urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzuak telefono bidezko arreta zerbitzua osatzen du. Horri esker, telefono bidezko arretarako langileek erabiltzaileak bere informatika ekipoaren pantailan ikusten duen informazio berbera ikusi ahal izango dute denbora errealean (horretarako, alde aurretik erabiltzaileak baimena eman beharko du espresuki).

### 4. artikulua.– Zerbitzuaren ezaugarriak.

Urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzuak, gutxienez, ezaugarri hauek izango ditu:

a) Honako hau izango da zerbitzuaren arduraduna: unean-unean egoitza elektronikoa kudeatzearen ardura duen saila.

b) Zerbitzua komunikazio sistema seguru bidez emango da, eta informazioa enkriptatuta bidaliko da langileen pantailaraino.

c) Zerbitzuaren saio bakoitza aktibatu aurretik, urrutiko laguntza eskatu duen pertsonak bere datu pertsonalak erabiltzeko eta lantzeko baldintzak onartu beharko ditu espresuki. Horretarako, nabigatzailean pantaila bat agertuko zaio ONARTU botoiarekin. UTZI botoia ere badago, baina hor klik eginez gero zerbitzua ez da aktibatuko.

d) Telefono bidezko arretarako langileek bakar-bakarrak erabiltzailearen informatika ekipoaren pantailan agertzen diren datuak ikusi ahal izango dituzte. Inolaz ere ezingo dute informazioa atera erabiltzailearen informatika ekipotik.

e) Erabiltzaileak uneoro jakin ahaliko du urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzua noiz dagoen aktibo.

f) Erabiltzaileak aukera izango du edozein unetan zerbitzua bertan behera uzteko eta, beraz, ordutik aurrera telefono bidezko arretarako langileek ez dute haren pantaila ikusiko. Dena den, erabiltzaileak kontsulta amaitutzat jo orduko, langileek pantaila ikusteari utziko diote.

g) Urrutiko laguntza saio bakoitzeko zerbitzua emateko beharrezkoak diren hainbat informazio azterna gordeko dira.

### 5. artikulua.– Datu pertsonalen babesa.

Urrutiko laguntza informatikoaren zerbitzuak datu pertsonalen babesean eskatu ahal zaizkion betekizun guztiak errespetatuko ditu

Con el objetivo de mejorar la eficacia de dichos canales de atención, la Diputación Foral de Álava implementa un nuevo servicio de asistencia informática remota en el uso de los servicios de su sede electrónica. Con este servicio, y previo consentimiento expreso de la persona usuaria, el personal asistente visualizará en tiempo real la misma información manejada por la persona demandante del servicio, facilitando el diagnóstico de la naturaleza de la duda o del problema planteado y la búsqueda de su solución.

Para garantizar los derechos de quienes soliciten utilizar dicho servicio de asistencia informática remota, procede regular sus características y condiciones de utilización.

En su virtud, habiendo asumido el Departamento de Promoción Económica y Administración Foral la gestión del área de Servicios Generales encomendada en la pasada legislatura al Departamento de Administración Foral, haciendo uso de las facultades que me competen,

DISPONGO

### Artículo 1.– Objeto.

Esta Orden Foral tiene por objeto crear y regular el servicio de asistencia informática remota en el uso de servicios de la sede electrónica de la Diputación Foral de Álava.

El servicio será accesible a través de la propia sede electrónica de la Diputación Foral de Álava <https://e-s.alava.net>.

### Artículo 2.– Ámbito de aplicación.

El servicio estará disponible para quienes utilicen la sede electrónica de Diputación Foral de Álava y precisen soporte en la resolución de las incidencias o dudas que les pudieran surgir.

En ningún caso se utilizará para resolver incidencias particulares de los equipos informáticos propios de los ciudadanos, o en trámites ajenos a la sede electrónica de la Diputación Foral de Álava.

### Artículo 3.– Descripción del servicio.

El servicio de asistencia informática remota complementa al servicio de atención telefónica y mediante el mismo el personal de atención telefónica podrá, previo consentimiento expreso de la persona usuaria, visualizar en tiempo real la misma información que ésta ve reflejada en la pantalla de su equipo informático.

### Artículo 4.– Características del servicio.

El servicio de asistencia informática remota tendrá, al menos, las siguientes características:

a) El responsable del servicio es el Departamento encargado, en cada momento, de gestionar la sede electrónica.

b) El servicio se prestará mediante sistemas seguros de comunicación, circulando la información cifrada hasta la pantalla del personal de atención.

c) De forma previa a la activación de cada sesión del servicio, la persona solicitante de la asistencia remota deberá aceptar y consentir, de forma expresa, las condiciones de utilización y de tratamiento de sus datos de carácter personal. Para ello se le mostrará una ventana en su navegador donde se le presentará la opción de ACEPTAR, pudiendo optar por RECHAZAR, en cuyo caso no se activará el servicio.

d) El personal de atención telefónica, única y exclusivamente, podrá visualizar los datos mostrados en la pantalla del equipo informático del usuario. En ningún caso podrá realizar ninguna operación ni extraer información del equipo informático de la persona usuaria.

e) La persona usuaria podrá conocer en todo momento cuándo el servicio de asistencia informática remota está activado.

f) La persona usuaria podrá abandonar en cualquier momento el servicio interrumpiendo la visualización por parte del personal de asistencia telefónica y, en todo caso, la visualización finalizará cuando termine la consulta por parte del usuario.

g) De cada sesión de asistencia remota se almacenarán las trazas de información necesarias para la prestación del servicio.

### Artículo 5.– Protección de datos personales.

El servicio de asistencia informática remota cumplirá con todos los requisitos que le sean exigibles respecto a la protección de datos

beti. Halaber, zerbitzua ematen den bitartean ikusitako orotariko informazioari buruzko konfidentzialtasuna bermatuko du, eta inolaz ere ezin izango da horren kopiarik egin.

Azken xedapena. Indarrean jartzea

Foru agindu hau ALHAOn argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteiz, 2012ko urtarrilaren 13a.- Ekonomia Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saileko foru diputatua, LUIS VIANA APRAIZ.- Zerbitzu Orokorren zuzendaria, LUIS MURO GARCÍA.

## INGURUMEN ETA HIRIGINTZA SAILA

203

**222/2011 FORU AGINDUA, abuztuaren 28koa. Honen bidez, Gasteizko udalerriko 30. sektoreko (Berroztegieta) egikaritze unitateko hitzarmen batzarraren zuzendaritza organoan izandako aldaketak Arabako Hirigintza Intereseko Elkartearen Erregistroan inskribatzen dira.**

### AURREKARIAK

Lehenengoa.- Gasteizko Udalak, Arabako Foru Aldundiaren Erregistro Orokorrean 2011ko abenduaren 14ko sarrera data duen idazkiaren bidez, 30. sektoreko (Berroztegieta) egikaritze unitateko hitzarmen batzarraren zuzendaritza organoan izandako aldaketak berri eman dio Arabako Foru Aldundiari, aldaketok Hirigintza Intereseko Elkartearen Erregistroan behar bezala jasotzeko xedez.

Bigarrena.- 30. sektoreko (Berroztegieta) egikaritze unitateko hitzarmen batzarra Hirigintza eta Ingurumen Saileko foru diputatuaren uztailaren 12ko 622/2006 Foru Aginduaren bidez inskribatu zen Arabako Hirigintza Erakunde Laguntzaileen Erregistroan.

### OINARRIAK

Lehenengoa.- 30. sektoreko (Berroztegieta) egikaritze unitateko hitzarmen batzarraren idazkariak ziurtatu duenez, 2011ko uztailaren 21eko batzar orokorrean honakoak erabaki ziren: hitzarmen batzarraren buru Francisco Javier Saenz de Valluerca Ortiz de Zárate jauna izendatzea, idazkari Eduardo Bárbara Gutierrez jauna, eta kide M<sup>a</sup> Concepción Ruiz de Arechavaleta Ruiz de Arbulo andrea, Emilio Molinero Goenechea jauna, Juan Ignacio Ureta Gomez de Tejada jauna, Ramón Saenz de Valluerca Ortiz de Zárate jauna, Fernando Achaerandio Díaz de Guereñu jauna, Raúl Pérez-Dañobeitia Carrasco jauna, Iñigo-Jacinto Hierro López de Arbina jauna eta Miguel Garnica Azofra jauna.

Bigarrena.- Hirigintza Kudeatzeko Arautegiak 164. artikuluan xedatzen duenez, hitzarmen batzarretan gertatzen diren gorabeherak, hala nola, zuzendaritza organoko izendapen aldaketak, Hirigintza Intereseko Elkartearen Erregistroan inskribatuko dira.

Hirugarrena.- Hirigintza Zerbitzuak erakundean izandako aldaketak eta haiek erregistroan inskribatzeko proposamena onartzen dituen txosten arrazoitua egin du.

Horregatik, eta nire esku ditudan ahalmenez baliatuz, hauxe XEDATU DUT

Lehenengoa.- Gasteizko udalerriko 30 sektoreko (Berroztegieta) egikaritze unitateko hitzarmen batzarraren zuzendaritza organoan izandako aldaketak Arabako Hirigintza Intereseko Elkartearen Erregistroan inskribatzeko agindua ematea.

Bigarrena.- Ebazpen hau ALHAOn argitaratzea.

Vitoria-Gasteiz, 2011ko azaroaren 28a.- Ingurumen eta Hirigintza Zuzendaria, MARTA RUIZ CERRILLO.

personales, y garantizará la confidencialidad sobre todo tipo de información visualizada durante la prestación del servicio, no pudiendo realizar bajo ningún concepto copia de la misma.

Disposición final. Entrada en vigor

La presente Orden Foral entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOTHA.

Vitoria-Gasteiz, a 13 de enero de 2012.- El diputado de Promoción Económica y Administración Foral, LUIS VIANA APRAIZ.- El director de Servicios Generales, LUIS MURO GARCÍA.

## DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO

203

**ORDEN FORAL 222/2011, de 28 de diciembre, inscripción de las modificaciones habidas en el órgano rector de la Junta de Concertación de la Unidad de Ejecución del Sector 30 Berrosteguieta, del municipio de Vitoria-Gasteiz, en el Registro de Agrupaciones de Interés Urbanístico de Álava.**

### ANTECEDENTES

Primero.- Mediante escrito, con fecha de entrada en el Registro General de la Diputación Foral de Álava del día 14 de diciembre de 2011, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz comunica a la Diputación Foral de Álava el cambio habido en el órgano rector de la Junta de Concertación de la Unidad de Ejecución del Sector 30 Berrosteguieta, a fin de que sea efectuada la inscripción oportuna en el Registro de Agrupaciones de Interés Urbanístico de Álava.

Segundo.- La Junta de Concertación de la Unidad de Ejecución del Sector 30 Berrosteguieta fue inscrita en el Registro de Entidades Urbanísticas Colaboradoras de Álava en virtud de la Orden Foral núm. 622/2006, de 12 de julio, de la Diputada de Urbanismo y Medio Ambiente.

### FUNDAMENTOS

Primero.- El Secretario de la Junta de Concertación de la Unidad de Ejecución del Sector 30 Berrosteguieta certifica que la Asamblea celebrada el 21 de julio de 2011 acordó nombrar presidente de la Junta de Concertación a D. Francisco Javier Saenz de Valluerca Ortiz de Zárate, secretario a D. Eduardo Bárbara Gutierrez y vocales a Dña. M<sup>a</sup> Concepción Ruiz de Arechavaleta Ruiz de Arbulo, D. Emilio Molinero Goenechea, D. Juan Ignacio Ureta Gomez de Tejada, D. Ramón Saenz de Valluerca Ortiz de Zárate, D. Fernando Achaerandio Díaz de Guereñu, D. Raúl Pérez-Dañobeitia Carrasco, D. Iñigo-Jacinto Hierro López de Arbina y D. Miguel Garnica Azofra.

Segundo.- Establece el artículo 164 del Reglamento de Gestión Urbanística que las incidencias que se produzcan en las Juntas de Concertación, tales como modificaciones de nombramientos en el órgano rector, se inscribirán en el Registro de Agrupaciones de Interés Urbanístico.

Tercero.- El Servicio de Urbanismo eleva informe razonado admitiendo las modificaciones introducidas en la Entidad y proponiendo su inscripción en el Registro.

En su virtud, haciendo uso de las facultades que me competen, DISPONGO

Primero.- Ordenar la inscripción en el Registro de Agrupaciones de Interés Urbanístico de Álava de las modificaciones habidas en el órgano rector de la Junta de Concertación de la Unidad de Ejecución del Sector 30 Berrosteguieta, del Plan General de Ordenación Urbana del municipio de Vitoria-Gasteiz.

Segundo.- Publicar la presente resolución en el BOTHA.

Vitoria-Gasteiz, a 28 de noviembre de 2011.- La Diputada de Medio Ambiente y Urbanismo, MARTA RUIZ CERRILLO.