



BERHAZ

TRAMITAZIO
ELEKTRONIKORAKO
LAGUNTZA

Herritarren Arreta Zerbitzuak

Servicio de Atención Ciudadana

BUZK

BERMEOKO UDALAREN ZERBITZU KARTA

**BERMEOKO
UDALA**



⇒ Zerbitzu Karta zer da?

ZERBITZU KARTA Bermeoko Udalak Bermeen, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itxaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, horien azterketa egin eta emaitzaz web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrikanak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Karta hau Udalaren Arreta Zerbitzuari dagokio eta honen ardura duen unitatea: Antolakuntza eta Teknologi Barriak saila da BERHAZ zerbitzuaren bidez.

Arreta Zerbitzuak **hiru kanalak** barneratzen ditu:

- 1 - Arreta Zuzena: Berhaz bulegoan,**
- 2 - Arreta Telefonikoa: 010 zerbitzuaren bidez**
- 3 - Arreta Telematikoa: Bermeoko Udalaren Egoitza Elektronikoa bidez.**

Zerbitzu karta honen baitan, herritarren arretara zuzendutako kanal guztiak sartzen dira.

2023ko urtarrilak 31ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du, Udalaren arreta bulegoaren 8. Edizioaren testua eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos para su ejecución, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis de los mismos e informa de los resultados en la web, así como una evaluación bianual del documento de servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Esta carta de servicio corresponde al Servicio de Atención Ciudadana y su unidad responsable: es el Departamento de Organización y Nuevas Tecnologías, mediante el servicio BERHAZ.

El servicio de atención integra **los tres canales**:

- 1. Atención directa: En la oficina Berhaz**
- 2. Atención telefónica: A través del servicio 010**
- 3. Atención telemática: A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Bermeo**

En esta carta de servicios se incluyen todos los canales dirigidos a la atención ciudadana.

La Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 aprobó el texto de la 8ª edición de la oficina de atención municipal y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarían plasmadas en la página web.





➔ Zer egiten dugu?

BERHAZ: BERmeoko Herritarren Arreta Zerbitzua, herritar edo interesdunek Udalarekiko izan dezaketen edozein beharrian artatu, jaso eta bideratzeko sortu zen 2004an, honako xedearekin:

1. Bermeoko herritar eta erabiltzaileei tramiteak erraztu, bateratu, erantzun azkarra eman eta horien kudeaketa sinplifikatzeko.
2. Udalarekin egin beharreko tramite administratibo guztiak gun e bakarrean eskaini eta arreta kanal guztien bidez, herritarrengana heltzeko.
3. Hurbildu, tratu pertsonalagoa eskaini eta udal guztiko sail eta erakundeen informazio guztia emateko.
4. Arreta ordutegiak erabiltzaileen beharrietara hurbiltzeko, horretarako arratsaldeko aukera eskainita.
5. Herritarrentzat baliagarriak izan daitezkeen arreta kanal guztiak garatzeko eta zerbitzu eskaintza erabiltzaile mota guztientzako eroso izan dadin, zerbitzuak telefonoz, egoitza elektronikotik eta aurrez- aurreko arreta bikain eta profesionala eskaintzeko, beti hobetzeko aukerak aztertu eta gure erabiltzaileen eskari zein ekarpenak jasotzeko prest.
6. Tramite administratiboez gain, galdutako objektuen kudeaketa osoa, udal teknikari zein zinegotziekin jarduteko hitzorduen antolaketa, dohaineko konpultsa, argitalpenen salmenta, jakinarazpen elektronikoak, txartel bidezko ordainketak eta kexen eta iradokizunen tramitazioa ere gun e berean biltzen dira.
7. 2022tik, arreta telematikoarekin laguntzeko, Berhaz bulegoak tramitazio elektronikorekin laguntzeko asistentzia bulego gisa dihardu, BAK-Q ziurtagiria igorri eta egin beharreko edozein tramite elektronikoki gauzatu ahal izateko informazio eta laguntza eskaintzeko.

➔ ¿Qué hacemos?

BERHAZ: BERmeoko Herritarren Arreta Zerbitzua, se creó en 2004 para atender, recoger y tramitar cualquier necesidad que la ciudadanía o personas interesadas puedan tener con respecto al ayuntamiento, con el objeto de:

1. Facilitar, unificar, dar una rápida respuesta y simplificar la gestión de los tramites a la ciudadanía y personas usuarias de Bermeo.
2. Ofrecer en un único espacio todos los trámites administrativos que deben realizarse con el ayuntamiento mediante todos los canales de atención, para llegar a la ciudadanía.
3. Acercarse, ofrecer un trato más personal y canalizar la información completa de todos los departamentos y organismos municipales.
4. Ofrecer la opción de las tardes para acercar los horarios de atención a las necesidades de las personas usuarias.
5. Desarrollar todos los canales de atención que puedan ser de utilidad para la ciudadanía ajustada a todo tipo de usuarios, para ofrecer un servicio telefónico, telemático y presenciales, profesional y excelente, siempre dispuestos a explorar oportunidades de mejora y a recibir solicitudes y aportaciones de nuestros usuarios.
6. Además de los trámites administrativos, también se ha centralizado la gestión completa de los objetos perdidos, la organización de las citas con lo/as concejales/as y técnicos/as municipales, compulsas gratuitas, venta de publicaciones, notificaciones electrónicas, pago mediante tarjeta y la tramitación de las quejas y sugerencias.
7. Desde el 2022, en apoyo a la tramitación electrónica que impulsa la organización, la oficina de Berhaz se ha transformado en la oficina de asistencia en tramitación electrónica. Expide la tarjeta BAK-Q y presta asistencia ante cualquier trámite que deba o quiera realizarse de manera electrónica.



➔ Eskaintzen diren zerbitzuak

- ➊ Lehen arreta eta informazioa
- ➋ Udaleko tramite administratibo guztien hasiera edo eta izapidetza
- ➌ Herritarrei erregistro-gaietan laguntzeko bulegoa
- ➍ Kexak eta iradokizunak
- ➎ Galdutako objektuak
- ➏ Hitzorduak
- ➐ Konpultsak
- ➑ Argitalpenen salmenta

➊ Lehen arreta eta informazioa

Herritarrek edo interesdunek, Udalarekin zerikusia duen edozein gai, eskari, tramite, gertakari edo egoeraren aurrean, Berhazera jotzen dute:

- 1 - Berhaz bulegoan: Zuzenean behar duena adierazita.
- 2 - 010 Zerbitzuan: Telefono dei bat eginda.
- 3 - Telematikoki: Web gunean zein Egoitza Elektronikotik edozein ordu eta egunetan.

Informazioa momentuan eman eta eraginkortasunez bideratzeko, udaleko datu, informazio, nobedade, kanpainak eta aldaketa guztiak eguneraturik izateko barne komunikazio sare bat finkaturik dago eta baliabide tekniko - teknologikoak uztartzen dira, modu errazean eta arinean herritarrak edo interesdunak behar duena, momentuan eskaintzeko.

➋ Udaleko tramite administratibo guztien hasiera edo eta izapidetza

Udaleko tramite administratibo guztiak zerbitzu honetan hasten dira, sarrera erregistroa burututa.

Urtean zehar egiten diren kanpaina desberdinen biderapen guztia ere, arreta zerbitzuak beregain hartzen du: Informazioa, dokumentazioa, sarrera erregistroa eta kanpaina motaren arabera izapidetza bera, zuzenean burututa.

	✓ Berehalako tramitea	i Informazioa	📄 Eskaera eta espediente hasiera
ERREGISTROA			
Udalari zein beste edozein erakunde publikori zuzendutako dokumentazioaren Erregistroen Interkonexio Sistema bidez (SIR).. <i>Berehala</i>	✓	i	✓
BIZTANLEEN ERROLDA / ERROLDA ZIURTAGIRIAK			
Biztanleen Erroldan altak, bajak eta helbidea aldaketak. <i>Berehala</i>	✓	i	📄
Errolda, eta elkarbitzita ziurtagiriak edo erroldako baja ziurtagiriak. <i>Berehala</i>	✓	✓	✓
Errolda ziurtagiri bereziak	📄	i	📄
Beste datu pertsonal batzuk aldatzea. <i>Berehala</i>	✓	i	📄
Ofiziotik baja eskariak	📄	i	📄
Ofiziotik baja dela eta espedientearen egoerari buruzko ziurtagiria (Tasa daroa) gehienez 15 egun	📄	i	📄
Atzeritarren errolda eguneratu. <i>Berehala</i>	✓	i	📄
TXOSTENAK ETA BESTELAKO ZIURTAGIRIAK			
Antolamenduaren barneko etxebizitza ziurtagiria	📄	i	📄
Distantzia kilometrikoaren ziurtagiria 3 egun	📄	i	📄
Polizien argitze-agirien eta txostenen kopia (Tasa daroa)	📄	i	📄
Ondasun ziurtagiria (Tasa daroa)	📄	i	📄
Landa lurreko ondasun higiezin ziurtagiriak. <i>Berehala</i>	✓	i	✓

TRAMITE MOTA	HAZ	010	EGOITZA
ESKARI ZEHATZAK			
Ondare erantzukizun eskariak		<i>i</i>	
Garajeetara igarotzeko, pasabide eta erreserben eskariak. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Lurren segregazio eskariak		<i>i</i>	
Ezkontza zibilak egiteko eskariak. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Katastro zenbakiaren eskaria Gehienez 2 lanegun		<i>i</i>	
Espedienteen kopia eskaria. Tasa daroa Gehienez aste bete		<i>i</i>	
Artxiboko espediente, plano, argazkien ... eskariak <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Txosten eta bestelako ziurtagirien eskariak		<i>i</i>	
Eskaintza publikoan parte hartzeko eskaria. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Datu estatistikoaren eskaria Berehala / Konplexuak 10 egun		<i>i</i>	
Udalaren informazio publikora sarbidea Hilabete		<i>i</i>	
TRAFIKO ISUNAK ETA BESTELAKO ZIGORRAK			
Isunen/zigorren ordainketa edo helbideratzea	✓	<i>i</i>	✓
Deskargu orriak aurkeztu		<i>i</i>	
Zigor espedientearen errebisio eskaria		<i>i</i>	
Gidaria identifikatzea		<i>i</i>	

TRAMITE MOTA	HAZ	010	EGOITZA
UDAL ZERGAK eta TASAK			
Ordaindutako edo ordaindu gabeko erreziboen kopiak. <i>Berehala</i>	✓	✓	✓
Banku helbideratzeak. <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	
Ordainketa egoeren kontsulta. <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	
Helbide fiskala aldatzea. <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	
Ordainketak atzeratzea/zatitzea irizpideak		<i>i</i>	
Salbuespenak edo hobariak zergetan, tasetan eta prezio publikoetan		<i>i</i>	
Auto-kitapenak igorri eta/edo helbideratu (Aurretiazko komunikazioak, ikastaro bereziak, hilerriko zerbitzuak ehorztetxeei). <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	
Sastar batze zerbitzuaren abonatuak: titularitate aldatuta. <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	
Trakzio mekanikozko ibilgailuen udal erroldan alta eman. <i>Berehala</i>	✓	<i>i</i>	✓
OBRAK			
Obra txikiarako lizentzien tramitazioa (bide publikoa okupatzeko lizentzia, aldarmioak, hesiak ...) Tasa daroa Gehienez aste bete		<i>i</i>	
Obra txikien aurre-komunikazio bidezko lizentzia <i>Tasa daroa. Berehala</i>	✓	<i>i</i>	✓
Obra handien lizentzia eskaria 3 hilabete. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
ENPRESA LEHIATILA			
Jardueren aurretiazko komunikazioak. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak: ostalaritza-establezimenduetan, mahaiaik, aulkiak ipintzeko. <i>Tasa daroa</i>		<i>i</i>	
Errotuluak jartzeko lizentzia. <i>Tasa daroa</i> Dirulaguntza jaso dezakezu		<i>i</i>	
Fakturak aurkeztu	✓	<i>i</i>	✓



TRAMITE MOTA	HAZ	010	EGOITZA
UDALEKO DIRULAGUNTZAK			
Dirulaguntzak eskatzea (kultura, gazteria, kirol, gizarte zerbitzuak, Beruala, euskera ... arlokoak).			
Dirulaguntzak justifikatzea			
Trakzio mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespena			
Ondasun higiezin zerga hobaria			
TXARTELAK, BAIMENAK ETA BESTELAKO EGIAZTAGIRIAK			
Oinezkoentzako eremuetan sartzeko baimenak eta berriztapenak			
Bermibus txartela (Langabetuen, 65 urtetik gorakoen, elbarritasuna duten eta familia ugarien kasuan)	✓		
Arriskutsuak diren animaliak edukitzeko lizentzia eta errolda			
Karabina eta arma txartelak. <i>Tasa daroa</i>			
Lurren balioaren gehikuntzaren gaineko zerga kitatzeko kontsultak (L)			
Organikoen txartelak	✓		
Gune publikoetan ekintzak baimentzeko eskaria			



3 Herritarrei erregistro-gaietan laguntzeko bulegoa

TRAMITAZIO ELEKTRONIKOA:

Goian aipatutako hainbat tramite, pertsona juridikoek edo 39/2015 Legearen 14 artikuluaaren arabera modu elektronikoan hasiera legez behartuta daudenek, tramitearen hasiera, nahitaez Egoitza Elektronikotik burutu behar dute.

39/2015 Legea: *Administrazio publiko guztiak behartuta daude erregistro elektroniko orokor bat izatera, Erregistro horiei laguntzeko egongo dira gaur egun erregistro-gaietarako dauden bulegoak, aurrerantzean erregistro-gaietan laguntzeko bulego izendatuak.*

Berhaz Bulegoa, erregistro gaietarako bulegoa izan den heinean, lege hau indarrean sartu zen momentuan, erregistro gaietan laguntzeko bulegoan ere bilakatu izan da eta modu horretan jarduten du, azalpen tekniko eta laguntza teknologikoa behar izan denean Informatikako Zerbitzuarekin lankidetzan.

2022tik elektronikoki tramitatzeko asistentzia bulego gisa dihardu eta BAK-Q ziurtagiria igorri, ordezkaritza gaietan lagundu eta tramiteak modu elektronikoan gauzatzeko laguntza guztia eskaintzen du.

4 Kexak eta iradokizunak

Kexa edota iradokizunak Berhaz bulegoan zein Egoitza Elektronikokoan aurkez daitezke. Honela identifikaturik aurkezten diren kexa edota iradokizun guztien erantzuna 30 egun baino lehenago ematen da.

5 Galdutako objektuak

Herrian galdu diren objektu guztiak zerbitzu honetan kudeatzen dira.

Identifikatutakoak bueltatu, identifikatu bakoak bueltatzen saiatu eta bueltatu ezin diren objektu guztiak kode zibilak adierazten duena jarraituz kudeatzen dira.

Horrela, Udaltzaingora heltzen diren objektu guztiak Berhaz-en amaitzen dute, objektu guztien kudeaketa bateratua egin eta hilero jaso diren objektu guztien zerrenda web gunean publikatzen da.



6 Hitzorduak

Alkatearekin, zinegotziekin zein udal teknikari ezberdinekin jarduteko hitzordua hartu daiteke. Hitzordu sistema baten bidez, gaiaren arabera, herritarraren edo interesdunaren beharrianera hoberen egokitzen den adituarekin ematen da hitzordua.

Hitzordua hiru arreta gunetan hartu daiteke: Berhaz bulegoan, 010 telefono zenbakian edota egoitza elektronikoa.

7 Konpultsak

Herritarrak edo interesdunak agiri original baten kopia egiaztatu behar badu, Berhaz bulegoan egin dezake konpultsa, doanik, agiri originala aurkeztuta.

8 Argitalpenen salmenta

Udalak publikatutako edo diruz lagundutako elementu guztiak eskuratzeko aukera eskaintzen du Berhaz bulegoan, herritarrek nahi izatekotan, zapiak, cd-ak, liburuak, jokoak... gune bakarrean kontsultatu eta eskuratzeko.

⇒ Servicios que ofrecemos

- 1 Atención primaria e información
- 2 Inicio y /o resolución de todos los trámites administrativos municipales
- 3 Oficina de asistencia en materia de tramitación electrónica
- 4 Quejas y sugerencias
- 5 Objetos perdidos
- 6 Citas
- 7 Compulsas
- 8 Venta de publicaciones

1 Atención primaria e información

La ciudadanía o las personas interesadas, ante cualquier asunto, demanda, trámite, incidente o situación relacionada con el ayuntamiento, acuden a Berhaz:

- 1.- Oficina Berhaz: Indicando lo que necesita directamente.
- 2.- En el servicio 010: Con una llamada telefónica.
- 3.- Telemáticamente: A cualquier día y hora a través de la página web o la sede electrónica.

Con el fin de facilitar y canalizar la información en el momento, se establece una red interna de comunicaciones para mantener actualizados todos los datos, informaciones, novedades, campañas y cambios municipales, y se combinan los medios técnico-tecnológicos para ofrecer de forma sencilla y ágil lo que la ciudadanía o persona interesada necesite en el momento.

2 Inicio y/o resolución de todos los trámites administrativos municipales

Todos los trámites administrativos municipales comienzan en este servicio, una vez registrada la entrada.

Toda la orientación de las diferentes campañas que se realizan a lo largo del año es asumida por el servicio de atención: Información, documentación, registro de entrada y la propia tramitación según el tipo de campaña, realizada directamente.



TIPO DE TRÁMITE	SAC	010	SEDE
REGISTRO			
Registro de la documentación dirigida al ayuntamiento o cualquier administración pública mediante el Sistema de Interconexión de Registros (SIR). <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	✓
PADRÓN DE HABITANTES/CERTIFICADOS DE EMPADRONAMIENTO			
Altas, bajas y cambios de domicilio en el padrón de habitantes. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Certificados de empadronamiento y convivencia o de baja del padrón. <i>Inmediato.</i>	✓	✓	✓
Certificados de empadronamiento especiales.	📄	<i>i</i>	📄
Modificación de otros datos personales. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Solicitudes de baja de oficio.	📄	<i>i</i>	📄
Certificado de la situación del expediente por baja de oficio (<i>conlleva tasa</i>), máximo 15 días.	📄	<i>i</i>	📄
Renovación del padrón de personas extranjeras. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
INFORMES Y OTROS CERTIFICADOS			
Certificado de vivienda dentro de la ordenación.	📄	<i>i</i>	📄
Certificado de distancia kilométrica 3 días.	📄	<i>i</i>	📄
Copia de atestados e informes policiales (<i>conlleva tasa</i>).	📄	<i>i</i>	📄
Certificado de bienes (<i>conlleva tasa</i>).	📄	<i>i</i>	📄
Certificados de bienes urbanos de terrenos rurales. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	✓

TIPO DE TRÁMITE	SAC	010	SEDE
IMPUESTOS Y TASAS MUNICIPALES			
Copias de recibos abonados y no abonados. <i>Inmediato.</i>	✓	✓	✓
Domiciliaciones bancarias. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Consulta del estado de los pagos. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Cambio del domicilio fiscal. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Retrasar/ fraccionar los pagos Criterios .	📄	<i>i</i>	📄
Exenciones o bonificaciones en impuestos, tasas y precios públicos.	📄	<i>i</i>	📄
Remisión y/o domiciliación de autoliquidaciones (comunicaciones previas, cursos especiales, servicios del cementerio a las funerarias). <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	
Abonados del servicio de recogida de basura: cambio de titularidad. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	📄
Dar de alta en el padrón municipal de vehículos de tracción mecánica. <i>Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	✓
OBRAS			
Tramitación de licencia de obra menor (licencia de ocupación de la vía pública, andamios, vallas, ...) <i>Conlleva tasa</i> . Máximo una semana.	📄	<i>i</i>	📄
Licencia mediante comunicación previa de obras menores. <i>Conlleva tasa. Inmediato.</i>	✓	<i>i</i>	✓
Solicitud de licencia de obras mayores 3 meses. <i>Conlleva tasa</i> .	📄	<i>i</i>	📄
VENTANILLA EMPRESARIAL			
Comunicaciones previas de actividades. <i>Conlleva tasa</i> .	📄	<i>i</i>	📄
Solicitudes de licencia para la ocupación de la vía pública: colocación de mesas y sillas en los establecimiento hosteleros. <i>Conlleva tasa</i> .	📄	<i>i</i>	📄
Licencia para la colocación de rótulos. <i>Conlleva tasa</i> . Existe la posibilidad de recibir subvención.	📄	<i>i</i>	📄
Presentación de facturas.	✓	<i>i</i>	✓



TIPO DE TRÁMITE	SAC	010	SEDE
SOLICITUDES CONCRETAS			
Solicitudes de responsabilidad patrimonial.		<i>i</i>	
<i>Solicitud de reservas y vados para el paso a garajes. Conlleva tasa.</i>		<i>i</i>	
Solicitud de segregación de tierras.		<i>i</i>	
Solicitud de celebración de bodas civiles. <i>Conlleva tasa.</i>		<i>i</i>	
Solicitud de número catastral. 2 días máximo.		<i>i</i>	
Solicitud de copia de expedientes. <i>Conlleva tasa.</i> Máximo una semana.		<i>i</i>	
Solicitud de expedientes, planos, fotografías... de archivo. <i>Conlleva tasa.</i>		<i>i</i>	
Solicitudes de informes y otros certificados.		<i>i</i>	
Solicitud de participación en oferta pública. <i>Conlleva tasa.</i>		<i>i</i>	
Solicitud de datos estadísticos. Inmediato / Complejos 10 días.		<i>i</i>	
Derecho de acceso a la información pública/ Un mes.		<i>i</i>	
MULTAS DE TRÁFICO Y OTRAS SANCIONES			
Pago o domiciliación de multas/ sanciones .	✓	<i>i</i>	✓
Presentación de pliegos de descargo.		<i>i</i>	
Solicitud de revisión del expediente sancionador.		<i>i</i>	
Identificación de la persona conductora.		<i>i</i>	

TIPO DE TRÁMITE	SAC	010	SEDE
SUBVENCIONES MUNICIPALES			
Solicitud de subvenciones (de las áreas de cultura, juventud, deporte, servicios sociales, Beruala, euskera...) .		<i>i</i>	
Justificación de subvenciones.		<i>i</i>	
Exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica.		<i>i</i>	
Bonificación en el impuesto de bienes inmuebles.		<i>i</i>	
TARJETAS, AUTORIZACIONES Y OTROS CERTIFICADOS			
Autorizaciones y renovaciones para el acceso a las zonas peatonales.		<i>i</i>	
Tarjeta Bermibus (en el caso de personas desempleadas, mayores de 65 años, personas con discapacidad y familias numerosas).	✓	<i>i</i>	
Licencia y padrón de tenencia de animales peligrosos.		<i>i</i>	
Tarjetas de armas y carabinas. <i>Conlleva tasa.</i>		<i>i</i>	
Consultas para la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de terrenos (L).		<i>i</i>	
Expedición de tarjetas para el contenedor de orgánico.	✓	<i>i</i>	<i>i</i>
Solicitud de autorización de actividades en espacios públicos.		<i>i</i>	

3 Oficina de asistencia en materia de tramitación electrónica

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA:

Algunos de los trámites mencionados anteriormente se inician por Personas Jurídicas o por aquellos legalmente obligados a iniciarlos por la sede electrónica de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015.

Ley 39/2015: *Todas las administraciones públicas están obligadas a disponer de un registro electrónico general, que se apoyará en las oficinas de registros existentes, que serán designadas como registradores.*

La Oficina de Berhaz, como Oficina de Registro, se ha convertido también en la Oficina de asistencia en materia de registro electrónica desde la entrada en vigor de la presente Ley, y ha actuado de tal forma en coordinación con el Servicio Informático municipal en todo aquello que requería una ayuda más técnica o cualificada.

Desde 2022 trabaja como oficina de asistencia para la tramitación electrónica y ofrece todo el apoyo para la emisión del certificado BAK-Q, para temas relativos a la representación así como para la tramitación electrónica.

4 Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias se podrán presentar en la oficina Berhaz. Todas las quejas o sugerencias que se presenten identificadas de esta manera son contestadas en un plazo no superior a **30 días**.

5 Objetos perdidos

Todos los objetos perdidos en el municipio se gestionan en este servicio.

Los objetos identificados se devuelven, los no identificados se intentan devolver y todos los objetos que no se pueden devolver se gestionan siguiendo las indicaciones del código civil.

Así, todos los objetos que llegan a la Policía Municipal terminan en Berhaz, se realiza una gestión unificada de todos los objetos y se publica en la web el listado de todos los objetos recogidos mensualmente.

6 Citas

Se puede concertar una cita con el alcalde o con los concejales y concejalas, así como con los diferentes técnicos y técnicas municipales. A través de un sistema de citas se da cita con la persona experta que mejor se adapte a la necesidad de la ciudadanía o persona interesada según el asunto a tratar.

La cita se puede concertar de las siguientes tres maneras: En la oficina Berhaz, en el número de teléfono 010 o en la sede electrónica.

7 Compulsas

Cuando el ciudadano o la ciudadana o la persona interesada necesite certificar copia de un documento original, podrá realizar gratuitamente la compulsa en la oficina Berhaz presentando el documento original.

8 Venta de publicaciones

Desde la oficina Berhaz se facilita el acceso a todos los artículos editados o subvencionados por el Ayuntamiento. La ciudadanía puede consultar y acceder a pañuelos, CDs, libros, juegos... en único lugar.

➔ Gure konpromisoak

Gure zerbitzu eskaintzan honako konpromisoak geure gain hartzen ditugu:

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
1. LEHEN ARRETA ETA INFORMAZIOA	Arreta zuzenean: Itxaroteko denbora: GITXIENEZ %60ak gehienez 6 minutu itxaron beharra izatea. Artatzeko denbora: GITXIENEZ pertsonen%50a < 6minutu baino gutxiagotan artatzea.	Itxaroteko denboraren datuak Artatzeko denboraren datuak
	Arreta telefonikoan: Dei guztien %50a dei bakarrean irtenbidea emanda uztea	Hilero artatutako dei guztiak / 010en artatuta dei bakarrean
	Arreta telematikoaren kopurua %10 igotzea urtero	Urtero Tramite kopurua on-line + Sarrera kopurua Egoitzatik
	Web gunean erabiltzaile kopurua %10eko gora behera baten mantentzea hilez hile	Web guneako erabiltzaile kopurua hilero
	Berhazeko facebook -ean astero bi berri eskaintzea	Facebook bidez hilero egindako publikazio kopurua hilero neurtuta
	Urtero egiten diren asetasun inkestetan 8ko asebetetze maila orokorra lortzea	Asebetetze inkestean emaitzak



MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
2. UDALEKO TRAMITE ADMINIS-TRATIBO GUZTIEN HASIERA EDO ETA IZAPIDETZA	<p>1.- Erroldako izapide guztiak berehala egin 0,5%eko akats margenarekin:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Elkarbizitza agiria/ziurtagiria igorri · Errolda agiria/ziurtagiria igorri · Heriotza agiria/ziurtagiria igorri · Heriotza dela-eta baja egikaritu · Erroldako datu aldaketak erroldako aplikazioan erregistratu · Helbide aldaketak egin · Udaleko biztanle-erroldan alta eman · Atzerritarren errolda eguneratu 	Egindako eragiketa kopurua hileroko / intzidentzia kopurua
	2.- Ordainketak , borondatezko eta nahitaezko epean, txartel bidez berehala egin 0,5% eko akats margenarekin	Espediente kopurua/Kobratutakoaren kopurua/akats kopurua Erregistratutako faktura kopurua bulegoan-Faktura elektronikoa kopurua Nire ordainketatik jasotako ordainketa kopuruak eta espediente kopuruak hileroko Kopurua / tramitazio epea
	3.- Fakturen erregistroa EGOITZAN urtero %10 igotzea	
	4.- Egoitzatik ordaintzen dutenen kopurua igotzea	
	5.- Obra eta Urigintzako lizentzia eskarien epeen betepena:	
	<ul style="list-style-type: none"> · Obra Txikiak 6 lanegunetan · Obra handiak hiru hilabetetan · Pasabide eta erreserben lizentziak hile batetan · Bide publikoa okupatzeko lizentzia eskariak jaso, · Ostalaritza-establezimenduetan, mahaiak, aulkiak ipintzeko hile batetan · Errotuluen lizentzia 6 lanegunetan 	
6.- Arma txartelak 5 lanegunetan egitea		
7.- Txakur arriskutsuen lizentzia eta errolda eskaria jaso 10 lanegunetan.	kopurua / tramitazio epea	
8.- Trakzio mekanikozko ibilgailuen zerga salbuespenak bi astetan tramitatzea	kopurua / tramitazio epea	
9.- Oinezko gunera sartzeko baimen eskariak gehienez 5 lanegunetan eginda izan	kopurua / tramitazio epea	
10.- Udalean sartzen den edozein eskari, dokumenturen erregistroa berehala burutzea	kopurua / intzidentziak	

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
3.- HERRITARREI ERREGISTRO-GAIE-TAN LAGUNTZEKO BULEGOA	Beharrezkoak duten interesdun guztiak zuzeneko eta momentuko laguntza izatea, tramitea elektronikoki hasteko	Kexa-intzidentzia kopurua Artatutako interesdun kopurua Emandako BAK-Q kopurua
4.- KEXAK ETA IRADOKIZUNAK	Herritarren kexak eta iradokizunak, modu sistematizatuan gehienez 30 egunetan erantzunda izan	Hileroko: Kopurua guztira/Epe barruan erantzundakoen batzbesteko epea/ Epez kanpo erantzundakoen kopurua/ Epez kanpo erantzundakoen batzbesteko epea/Erantzun barik
5.- GALDUTAKO OBJEKTUAK	Identifikatutako objektu guztien %95a jabeari bueltatu	Hileroko jasotako objektu kopurua/Identifikatutako objektu kopurua/Identifikatuen artean emandako objektuen kopurua
6.- HITZORDUAK	Beti teknikari edo ordezkariak, herritarra hartzen duela bermatzea, eragozpenik izatekotan aurretiaz herritarrari jakinarazita	Hitzordu kopurua (hitzorduen aplikazio berriarekin) eta egondako kexa edo intzidentziak
7.- KONPULTSAK	Konpultsa guztien %90 berehala egingo da. Kopuru handiak direnean egun erdiko epean bueltatuko zaizkio herritarrari	Konpultsa kopurua guztira Konpultsa kopurua berehala
8.- ARGITALPENEN SALMENTA	Argitalpen guztien ale bat gutxienez beti egongo da eskuragai Berhaz bulegoan	Kexa edo intzidentzia kopurua



➔ Nuestros compromisos

En nuestra oferta de servicio asumimos los siguientes compromisos:

TIPO	COMPROMISO	Forma de medición
1. ATENCIÓN PRIMARIA E INFORMACIÓN	Atención directa: Tiempo de espera: COMO MÍNIMO el 60% que tenga un tiempo de espera inferior a 6 minutos Tiempo para ser atendida/o: COMO MÍNIMO el 50% < que sea atendida/o en menos de 6 minutos.	Datos del tiempo de espera Datos del tiempo de ser atendidas/os
	Atención telefónica: Que el 50% de todas la llamadas queden solucionadas en una única llamada	Todas las llamadas atendidas al mes/ las atendidas en una sola llamada en el 010
	Que la atención telemática se incremente en un 10% cada año	Número de trámites anuales on-line + número de entradas por la sede
	Que al número de personas usuarias de la página web se mantenga en una media del 10% cada mes	Número mensual de personas usuarias de la página web
	Ofrecer dos noticias semanales en el facebook de Berhaz	Número de publicaciones realizadas mensualmente mediante facebook
	Obtener un nivel de satisfacción global de 8 en las encuestas anuales	Resultados de las encuestas de satisfacción
2. INCOACIÓN Y O TRAMITACIÓN DE TODOS LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	1.- Tramitación de todos los trámites del padrón inmediatamente con un margen de error del 0,5%: • Remisión del documento/ certificado de convivencia • Remisión del documento/ certificado de empadronamiento • Remisión del documento/ certificado de defunción • Emisión de baja por defunción • Registrar las modificaciones de los datos del padrón en la aplicación del padrón • Realizar los cambios de dirección • Dar de alta en el padrón de habitantes del ayuntamiento • Renovar el padrón de personas extranjeras	Numero mensual de operaciones/ incidencias
	2.- Realizar los pagos , en periodo voluntario y ejecutivo, mediante tarjeta con un margen de error del 0,5%	
	3.- Incrementar anualmente un 10% el registro de facturas en LA SEDE	
	4.- Incrementar el número de personas que pagan a través de la sede	
	5.- Cumplimiento de los plazos de las solicitudes de las licencias de Obra y Urbanismo: • Obras menores en 6 días laborables • Obras mayores en tres meses • Licencias de pasos y reservas en un mes • Recibir las solicitudes de licencia por ocupación de la vía pública, • Para la colocación de mesas y sillas en establecimientos hosteleros, un mes • Licencia de rótulos en 6 días laborables	
	Número de expedientes / cantidad cobrada / número de errores Número de facturas registradas en la oficina – número de facturas electrónicas Cantidad de pagos recibidos a través de "mis pagos" y número de expedientes Cantidad/ plazo de tramitación	

TIPO	COMPROMISO	Forma de medición
2. INCOACIÓN Y O TRAMITACIÓN DE TODOS LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS MUNICIPALES	6.- Tarjetas de armas en 5 días laborables	Cantidad / plazo de tramitación
	7.- Licencia y padrón de perros peligrosos en 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud	Cantidad / plazo de tramitación
	8.- Tramitación en dos semanas de las exenciones de los vehículos de tracción mecánica	Cantidad / plazo de tramitación
	9.- Tramitación de las solicitudes de autorizaciones de acceso a la zona peatonal en máximo 5 días laborables	Cantidad / plazo de tramitación
	10.- Registro inmediato de cualquier solicitud, documento que entre en el ayuntamiento	Cantidad / incidencias
3.- OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	Todos los interesados e interesadas cuentan con asistencia directa y adaptada a sus necesidades para iniciar un trámite de manera electrónica	Número de quejas/ incidencias Número de solicitudes atendidas Número de BAK-Q otorgados
	Responder, de un modo sistematizado, las quejas y sugerencias de la ciudadanía en un plazo máximo de 30 días	Cada mes: Número total/ plazo medio de las respondidas dentro del plazo/Número de respuestas fuera de plazo/ plazo medio de las respondidas fuera de plazo/ sin respuesta
4.- QUEJAS Y SUGERENCIAS	Devolución a la persona propietaria del 95% de todos los objetos identificados	Número de objeto recogidos al mes/ número de objetos identificados/ número de objetos devueltos entre los identificados
5.- OBJETOS PERDIDOS	Garantizar que el técnico o la técnica o la persona representante reciba a la ciudadana o ciudadano, comunicando previamente si existiese algún impedimento	Número de citas (con la nueva aplicación de citas) y las quejas o incidencias habidas
6.- CITAS	El 90% de las compulsas se realizará en el momento. Cuando tengan un gran volumen se le devolverán al ciudadano o ciudadana en un plazo de medio día	Número total de compulsas Número de compulsas inmediatas
7.- COMPULSAS	Como mínimo habrá un ejemplar accesible de todas la publicaciones en la oficina Berhaz	Número de quejas o incidencias
8.- VENTA DE PUBLICACIONES		



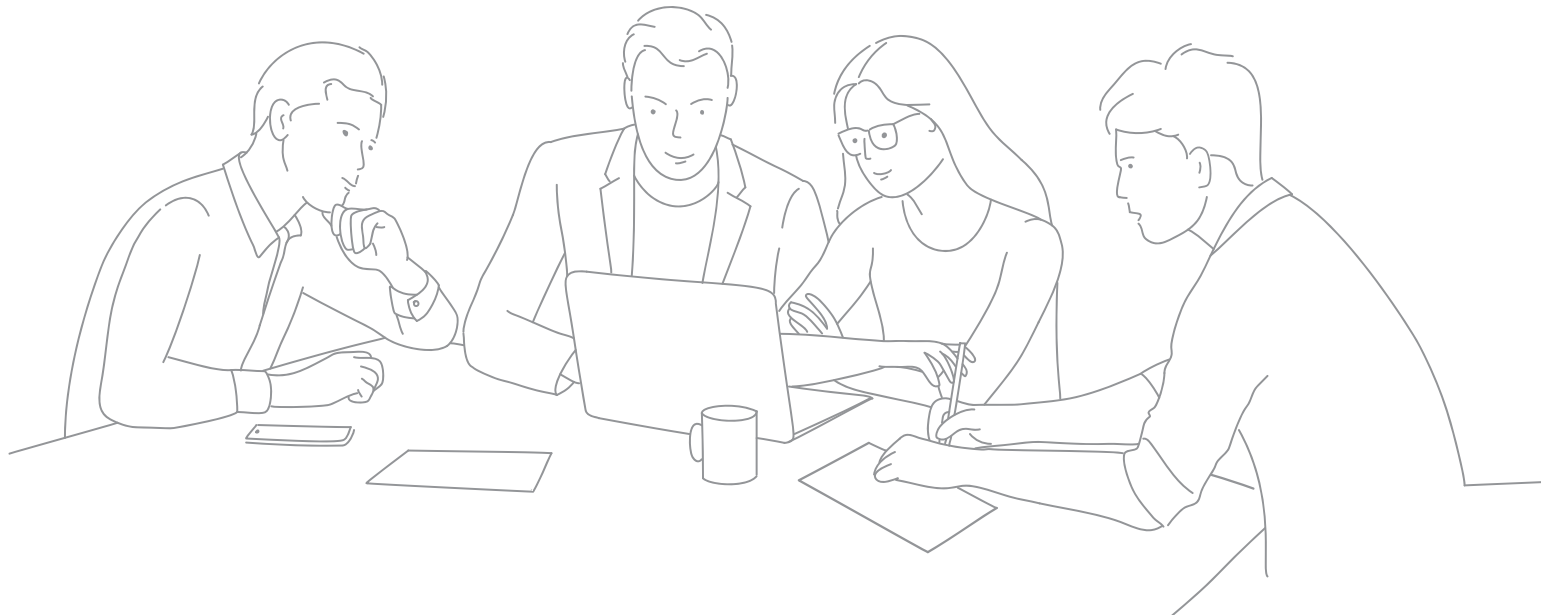
⇒ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Berhaz-eko arduraduna den ATB Sailak hilero horien guztien jarraipen lana burutzen du, aurreko hileko datu guztien neurketa eginez.

Udal mailan, aldiro, udal zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen dira. Lanketa horretatik ateratako emaitzak publiko egiten dira, horrela herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira eta Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio. Horrela Udalak, duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ez den bete jakinarazteko zein desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emango dio.



⇒ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el Departamento de Organización y Nuevas Tecnologías responsable de Berhaz realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos del mes anterior.

A nivel municipal se trabajan periódicamente los compromisos de todas las cartas de servicios municipales. Los resultados de este análisis se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer el grado de cumplimiento, ser consciente de las desviaciones y analizar tanto las medidas correctoras adoptadas respecto a estos últimos como las mejoras propuestas.

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, y será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.

⇒ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.
- 4 - Inkestak.



⇒ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.
- 4 - Encuestas.

⇒ Zeintzuk dira parte hartzeko aukerak?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

1 - Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo

2 - Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus

3 - 010 zerbitzu telefonikora deituta.

** Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta.*

Ikusi emaitzak: <http://www.bermeo.eus/1478.html>

Gehienezko erantzun epea 15 egunekoa izango da.



⇒ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo

2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus

3 - Llamando al servicio telefónico 010.

** Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.*

Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>

El plazo de respuesta máxima será de quince días.

⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: www.bermeo.eus
- TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
- KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo: Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta. Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

ENLACE: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html





BERMEOKO UDALA

Inicio | Ayuntamiento | Turismo | Servicios | Tramites | Transparencia

18°C

Agenda

Octubre 2022

3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Iniciativas

- Ayudas a la contratación en empresas de la comarca de Buzkaiak
- Herrit Babasa
- Udalak lagundu edo sustaratuak argitaratzen



BERHAZ

Helbidea: Ertzilla 6-8. 48370 Bermeo

Tel.: 010 (Bermeotik deitu ezker) / 94 617 91 00 (herritik kanpo deitzen bada)

E-posta: antolakuntza@bermeo.eus / 010@bermeo.eus

Web gunea: www.bermeo.eus

Egoitza Elektronikoa: <https://www.tramiteakonline.bermeokoudala.eus/vd/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Berhaz-1655924158001712/>

Ordutegia:

ARRETA ZUZEN ETA TELEFONIKOA: Astelehena, Asteazkena eta Ostirala 8:00 – 15:00

Asteartea eta Osteguna 8:00 -14:00 eta 16:00 – 18:00 (udan 8:00-14:30)

ARRETA TELEMATIKOA: 24 x 365

BERHAZ

Dirección: Ertzilla 6-8. 48370 Bermeo

Tel.: 010 (llamando desde Bermeo) / 94 617 91 00 (llamando desde fuera de Bermeo)

E-mail: antolakuntza@bermeo.eus / 010@bermeo.eus

Web: www.bermeo.eus

Sede Electrónica: <https://www.tramiteakonline.bermeokoudala.eus/vd/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Berhaz-1655924158001712/>

Horario:

ATENCIÓN DIRECTA Y TELEFÓNICA: Lunes, miércoles y viernes 8:00- 15:00

Martes y jueves 8:00 -14:00 y 16:00 18:00 (en verano 8:00-14:30)

ATENCIÓN TELEMÁTICA: 24 x 365