

Abiapuntu aborda la consulta a la ciudadanía sobre sus servicios

El cuestionario es una herramienta que se puso en marcha en 2008 para acercar los trámites locales al ciudadano

■ AINHOA LASUEN

ERMUA. La Oficina de Atención a la Ciudadanía de Ermua, Abiapuntu, realiza encuestas para valorar la calidad del servicio que presta en su oficina de la calle Konbentukoa. Esta actuación se viene desarrollando anualmente desde la apertura de su servicio y permite mejorar los aspectos en los que los ermuarras ven deficiencias o faltas.

Se ofrecen dos canales para cumplimentar los cuestionarios. En la oficina de Konbentukoa se dispone de cuestionarios en papel y se ha colocado una urna en la que se pueden depositar las respuestas. Por otra parte, en la web corporativa (www.ermua.es), se dispone de un apartado en la portada donde cumplimentar la encuesta en formato digital.

La información recogida a través de las encuestas resulta muy válida para poder identificar aspectos a mejorar en el servicio y para observar la evolución en el tiempo de la percepción de la ciudadanía sobre la atención prestada por la oficina.

Los aspectos sobre los que se pregunta en la encuesta están relacionados con el estado de las instalaciones, la atención ofrecida por las personas trabajadoras y las tramitaciones que se realizan en la oficina.

También hay un espacio para valorar la sede electrónica de Abiapuntu de la web municipal. La encuesta termina con dos cuestiones abiertas, donde se da la oportunidad de que las personas usuarias manifiesten cuáles son los aspectos más importantes de la oficina y las sugerencias que consideren oportunas.



Un grupo de escolares visita Abiapuntu para conocer los servicios que se ofrecen. ■ A. LASUEN

ABIAPUNTU

► **Atención presencial.** De lunes a viernes de 8 a 15 horas y el pago de impuestos de 8.30 a 13.30 h.

► **Atención telefónica.** 943179142.

► **Atención virtual.** Apartado de Abiapuntu en www.ermua.es. 39 trámites completos

Desde instancias municipales animan «a todas las personas usuarias a cumplimentar el cuestionario, ya que es un importante canal para recoger información sobre las inquietudes y necesidades de la ciudadanía de Ermua».

El servicio local Abiapuntu se puso en marcha en 2008, después de un largo trabajo de formación a sus operarios y la creación de un espacio específico dedicado a la atención a la ciudadanía.

Su objetivo primordial era el de acercar la administración municipal a la ciudadanía. Además el servicio perseguía la racionalización de la gestión, la simplificación de trámites, la agilidad de la respuesta y el acceso inmediato a la información. Esto se consigue actualmente gracias a

los compromisos adquiridos por el servicio. De hecho, Abiapuntu se compromete a que el tiempo de espera antes de ser atendido en la oficina no superará los 10 minutos, salvo en situaciones excepcionales.

El tiempo de espera antes de ser atendida la llamada en el teléfono 943179142 no superará el minuto, salvo en situaciones excepcionales. Y si se llama al mismo teléfono solicitando impresos, documentación o la realización de algún trámite por teléfono, se recibe el resultado de la petición en el domicilio en un plazo máximo de 24 horas.

Abiapuntu registra, además, con plena validez legal, cualquier escrito dirigido tanto al Ayuntamiento como a sus organismos autónomos y sociedades, entre otras gestiones.

La biblioteca de Ermua ya ha incluido sus novedades 2014

■ A. L.

ERMUA. La biblioteca de Ermua ya ha incluido las novedades del mes, y por tanto las primeras del año, en la cartelera de su web. A esta se accede a través de la web municipal www.ermua.es. Esta guía incluye los títulos que se han adquirido en la biblioteca municipal.

Por ejemplo, se informa sobre la adquisición de la historia de amor 'La joven del cascabel' de Andrea Camilleri o 'Estoy mucho mejor' de David Foerkinos. También se ha adquirido la novela negra de 'Matar a papá' de Carina Bergfeldt o la clave de una amistad con 'El club del té' de Vanessa Greene.

En esta lista se encuentra el libro de la historia de una superación, de Yasmina Khadra, 'Los ángeles mueren por nuestras heridas'.

La conocida autora Toti Martínez de Lezea y su libro 'Itahisa', que transcurren en el valle tinerfeño de la Orotava y en Bilbao en torno al 1800, también han pasado a formar parte de la colección de la biblioteca, así como la continuación de 'La isla de las mil fuentes', 'las olas del destino' de Sarah Lark.

'El hombre que olvidó a su mujer' de John Farrel o 'El caballero de Alcántara', con espionaje situado en el reinado de Felipe II, de Jesús Sánchez Adalid, son otros de los títulos adquiridos.

Otros libros que son novedad de este 2014 en la biblioteca ermuarra son: 'Todo ángel es terrible' de Susana Tamaro, 'Hezurren ondarea' de Dolores Redondo, 'Valeria al desnudo' de Elisabet Benavent, 'Los asesinos del emperador' de Santiago Posteguillo, 'El halcón errante' de Jamil Hamad o 'La nada cotidiana' de Zoe Valdés.

TELÉFONOS DE INTERÉS

URGENCIAS		
SOS DEIAK	112	
DYA	943 464 622	
HOSPITALES		
Hospital Mendaro	943 032 800	
Ambulatorio de Eibar	943 032 500	
Ambulatorio de Eibar (Torreku)	943 032 650	
Ambulatorio de Ermua	943 032 630	
POLICÍA MUNICIPAL		
Eibar	943 708 424	
Ermua	943 176 300	
ERTZAINTZA		
Eibar	943 531 700	
BOMBEROS Toda la provincia		
	112	
TRANSPORTES		
Euskotren	902 543 210	
Pesa Eibar	902 101 210	
Bizkaibus	902 222 265	
TAXIS		
Eibar	943 203 071 y 943 201 325	
Ermua	943 170 396	
AYUNTAMIENTOS		
Eibar (Centralita)	943 708 400	
Eibar (Oficina de información a la Ciudadanía. Pegora)	010	
Ermua	943 176 322	

* EL CORREO no se hace responsable de cambios de última hora

CARTELERA DE CINE

EIBAR

COLISEO Merkatu Kalea, 2

No hay sesión

ERMUA

ERMUA ANTZOKIA Iparragirre s/n

No hay sesión

COMUNICACIONES

AUTOBUSES

EIBAR-SAN SEBASTIÁN

Laborables: 7.00*, 8.00, 8.30, 9.00*, de 9.30 a 13.30* cada hora y de 14.30 a 20.30 cada hora. Sábados: 7.00*, 8.30 y de 9.30* a 19.30 cada hora.

Festivos: 8.30, 10.30*, 12.30, 13.30, 15.30, 17.30, 18.30, 19.30 y 20.35.

*Salida desde Ermua diez minutos antes

SAN SEBASTIÁN-EIBAR

Laborables: 7.00, de 7.30 a 13.30 cada hora, 15.00*, de 15.30 a 18.30* cada hora, 19.30, 20.30 y 21.00*.

Sábados: 7.00, de 8.30 a 14.30* cada hora, de 15.30 a 20.30 cada hora, 21.00 y 22.00*.

Festivos: de 8.30 a 18.30 cada dos horas, 19.30, 21.00* y 22.00*.

*Llegada a Ermua

EIBAR-BILBAO (Autopista)

De lunes a sábado: Desde las 6.40 hasta las 20.40 cada hora. Domingos y festivos: Desde las 7.40 hasta las 21.40 cada hora.

BILBAO-EIBAR (Autopista)

Laborables: De 6.40 a 21.40 cada media hora. Sábados-festivos: 7.40 a 21.40 cada media hora.

EIBAR-VITORIA

Laborables: De 7.00 a 21.00 cada hora y a las 6.15, 10.15, 14.15 y 18.15.

Festivos: 8.45, 12.45, 16.45, 20.45.

VITORIA-EIBAR

Laborables: De 6.30 a 20.30 cada hora y a las 7.15, 8.00, 12.00, 16.00 y 20.00.

Festivos: 10.30, 14.30, 18.30 y 20.30.

EIBAR-PAMPLONA

Laborables: 7.45, 13.30 y 14.45.

Festivos: 7.45 y 18.00

PAMPLONA-EIBAR

Laborables: 11.00, 17.00 y 18.00.

Festivos: 11.00 y 21.00.

EIBAR-ARRATE

Sábados y laborables: 14.00.

Festivos: 9.00, 10.00, 11.00, 13.00 y 18.00.

ARRATE-EIBAR

Sábados y laborables: 14.30.

Festivos: 9.30, 10.30, 11.30, 13.30 y 18.30.

EIBAR-ELGETA

Laborables: 13.30 y 20.30.

Festivos: 12.00 y 19.00.

ELGETA-EIBAR

Laborables: 14.00 y 20.50.

Festivos: 12.30 y 19.30.

EIBAR-HOSPITAL MENDARO

Lunes a viernes: 6.20, 7.05 (de 7.05 a 22.35 cada media hora).

Sábados: De 7.00 a 21.00 cada hora.

Domingos: de 8.00 a 21.00 cada hora.

HOSPITAL MENDARO-EIBAR

Laborables: De 6.45 a 21.15 cada media hora y a las 21.55.

Sábados, domingos y festivos: De 7.45 a 20.45 cada hora y a las 21.55.

TRENES

BILBAO-EIBAR

Laborables: 5.57. Diario: (De 6.57 a 20.57 cada hora), 9.34 y 20.34.

Sábado noche: 23.50, 1.50, 3.50 y 5.50.

EIBAR-BILBAO

Laborables: 6.13, 7.13. Diario: (De 8.13 a 22.13 cada hora), 10.36 y 21.36. Noches: 2.05, 4.05, 6.05 y 7.29.

ERMUA-BILBAO

Laborables: 6.19 y 7.19. Diario: De 8.19 a 21.19 cada hora.

SAN SEBASTIÁN-EIBAR

Laborables: 5.47, 6.47. Diario: De 7.47 a 20.47, cada hora, 9.20 y 20.20.

EIBAR-SAN SEBASTIÁN

Laborables: 6.13 y 7.13. Diario: De 8.13 a 22.13 cada hora, 10.35 y 21.35.

FARMACIAS

EIBAR

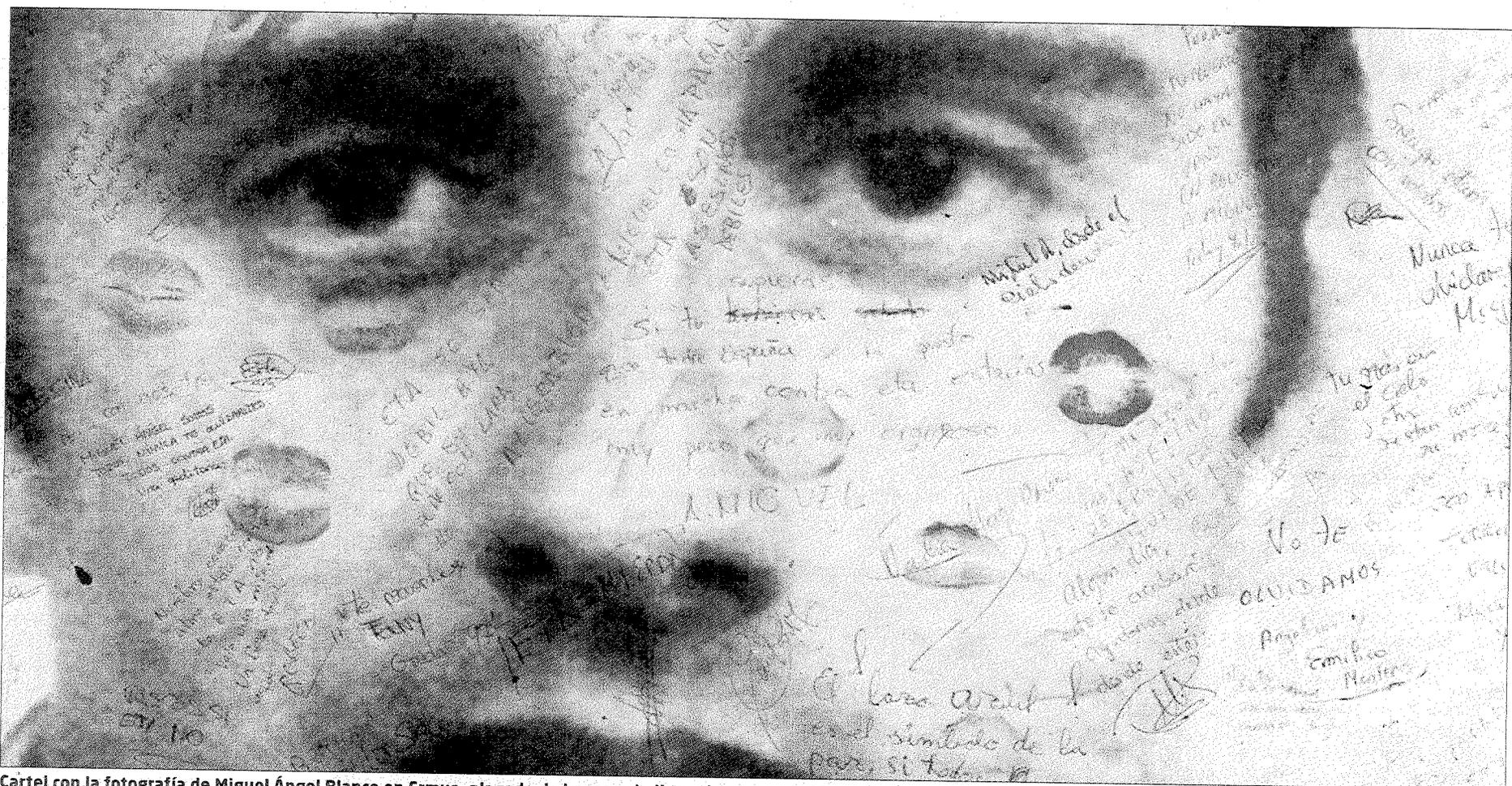
De 9.00 a 22.00: Barandela (Ziriako Agirre, Amaña).

ERMUA

De 9.00 a 22.00: Alberdi (Zubiurre, 9).

EIBAR-ERMUA

Noche. De 22.00 a 9.00 horas: Azkue (Toribio Etxebarria, 4. Eibar).



Cartel con la fotografía de Miguel Ángel Blanco en Ermua, plagado de besos y dedicatorias de sus habitantes. / EL MUNDO

El asesinato que despertó a la prensa

Una investigación de la UPV muestra que el atentado contra Miguel Ángel Blanco marcó un antes y un después en los medios / Antes, quedaban en un segundo plano

IKER RIOJA ANDUEZA / Vitoria
El secuestro y posterior asesinato del concejal del PP en Ermua Miguel Ángel Blanco, en 1997, marcó «un antes y un después» en el tratamiento que los medios de comunicación dispensaron al terrorismo de ETA y a sus víctimas. Así lo demuestra una investigación académica sobre el negro período 1990-2010 desarrollada en 2012 a instancias del Gobierno de España por los profesores de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) José María Caminos, Flora Marín y José Ignacio Armentia, y cuyas principales conclusiones han sido publicadas en el último número de la revista especializada en comunicación *Adcomunica*.

«El asesinato de Miguel Ángel Blanco representa el epicentro de un cambio periodístico importante en el tratamiento informativo de los asesinatos de ETA por parte de los medios de comunicación», aseguran los profesores, que añaden que, tras el suceso, la prensa «dedica una atención mayor a las víctimas de ETA y aumentan el espacio que dedican en sus portadas a los atentados». «Veníamos de que en la década de 1980 y en los primeros años de la de 1990 [los asesinatos] ni siquiera aparecen en portada o, al menos, no son el tema principal de las primeras», abunda en declaraciones a este periódico Caminos, catedrático de Periodismo de la UPV-EHU de origen castellonense.

Caminos pone un ejemplo de cómo el terrorismo era interpretado

hasta el asesinato del edil del PP, algo inconcebible hoy en día: el 15 de diciembre 1990 ocupó más espacio en los periódicos el anuncio de dimisión del entonces alcalde de Bilbao, José María Gorordo, que el asesinato del policía nacional Luis Alfredo Achurra en Amorebieta (Bizkaia), al que ETA le puso una bomba en los bajos de su Talbot. Esa noticia —aquel día también hubo otra víctima, otro policía que sobrevivió a un ataque— fue relegada a un segundo plano en las secciones de política.

«Tan dramático fue el episodio de Blanco para que cambiara la percepción sobre la violencia de ETA? Los profesores apuntan más a otro factor para explicar el giro. Remarcan que, hasta entonces, las víctimas habían sido policías, guardia civiles o militares, incluso algún ertzaina, pero casi nunca políticos.

«Es necesario matizar que el impresionante cambio periodístico que se opera en los medios a la hora de



tratar los asesinatos de ETA no es ajeno al hecho de que entre los ocho atentados que sucedieron a la muerte del edil del PP en Ermua cinco fueron sobre militantes del PP [también en aquella época los terroristas iniciaron su campaña contra los socialistas], lo que aumentó el interés periodístico de los medios de comunicación», indican Caminos, Marín y Armentia. Derivado de ello, también se multiplicaron las declaraciones de los partidos y las mo-

vilizaciones populares en el País Vasco.

Y no sólo hubo un cambio en el tratamiento informativo. «Desde esa fecha ya nada va a seguir igual y los medios de comunicación adoptan una posición activa en la lucha contra ETA», sostienen los expertos académicos. El artículo no obvia que incluso los propios profesionales estuvieron en aquella época en la diana de los terroristas —en mayo del año 2000 asesinaron al columnista de EL MUNDO José Luis López de Lacalle—.

Esta investigación viene a dar la razón a otra del catalán Arcadi Espada, quien en 2002 afirmó que «hasta la muerte de Miguel Ángel Blanco, por poner una huella en el camino, el terrorismo y sus víctimas han sido minimizados y los asesinos mitificados por activa y por pasiva». Y añadió: «No me invento nada al afirmar tal cosa. Esto es la derivación de un análisis de los periódicos de la época». Eso sí, después de aquel *key event* ('evento clave', como lo podría ser el 11S para el terrorismo islamista) hasta el Ministerio del Interior reconoció la «madurez» demostrada por los medios de comunicación desterrando una neutralidad que minimizaba el fenómeno terrorista.

La excepción se llamó 'Egin'

I. R. A. / Vitoria
La investigación de los profesores de la UPV/EHU José María Caminos, Flora Marín y José Ignacio Armentia únicamente traza una excepción. Un medio no secundó ese giro en el tratamiento informativo del terrorismo de

ETA tras el asesinato de Miguel Ángel Blanco en 1997. Ese medio es el diario abertzale 'Egin' (y luego 'Gara' después de la clausura del anterior). Los datos recopilados por la terna de profesores muestran que mantuvo su estrategia editorial antes y des-

pués del 'key event' ('evento clave'). «La muerte de Blanco incrementa notablemente el interés de los medios excepto de 'Egin'», llegan a afirmar en la investigación.

Este trabajo fue encargado por el Gobierno central y desarrolla-

do a lo largo de 2012. Aborda también el tratamiento de otras muertes violentas en el País Vasco entre 1990 y 2010, como son los casos de violencia de género. Aquí también se ha operado un cambio, aunque mucho más tarde y sin que haya un 'key

event' tan claro, al menos en el País Vasco. «Se pasa de una simple narración de hechos particulares a enfocar [la violencia hacia las mujeres] como un problema social», indica Caminos, que recuerda episodios en que estos asesinatos «tenían un tratamiento cercano al de un accidente de tráfico».