

# El Ayuntamiento de Ermua implanta un nuevo sistema de centralita automatizado

El sistema permite «mejorar la recepción y optimizar el tiempo de respuesta», según explican los responsables de esta modificación

:: AINHOA LASUEN

**ERMUA.** El Ayuntamiento de Ermua comenzará a utilizar un sistema de centralita automatizado para atender las llamadas telefónicas entrantes en la institución. Desde fuentes municipales se aclara que «se trata de mejorar la recepción y optimizar el tiempo de atención y respuesta a las personas usuarias». La fórmula elegida es un sistema de respuesta de voz automática e interactiva para las llamadas entrantes.

Precisamente desde el consistorio se explica que «hace años estos sistemas generaban desconfianza y rechazo en las personas usuarias. Sin embargo, la evolución hacia sistemas inteligentes ha hecho posible conseguir una atención excelente, gracias a la incorporación de funcionalidades como el reconocimiento de voz natural, como en el caso ermuarra, servicios automatizados de encuestas o citas previas, entre otros».

Con estos avanzados sistemas de IVR (Interactive Voice Response), la persona usuaria puede realizar gestiones o acceder a la información de una manera rápida y ágil con una percepción de calidad de servicio buena. La automatización telefónica posibilita una optimización de los recursos y ofrece una experiencia de usuario satisfactoria

La medida tiene el objetivo de asegurar la comunicación pues se ha establecido un protocolo para que ninguna llamada se quede sin atender.



Edificio de la Casa Consistorial, donde se situará el nuevo servicio telefónico. :: A. LASUEN

Cuando la persona usuaria llama al teléfono corporativo, la respuesta se produce mediante un sistema automático de voz, que responde con voz natural y le proporciona a la persona que realiza la llamada las opciones disponibles para que seleccione el tipo de servicio o de atención que necesita mediante reconocimiento de su voz.

**Con el sistema, el usuario puede hacer gestiones o acceder a información de forma rápida y ágil**

El nuevo sistema posibilitará atender las llamadas telefónicas de la institución de una forma semiautomática, «con un marcado espíritu de servicio y valor añadido», añaden responsables municipales. La opción elegida es distinta a las centralitas automáticas iniciales o más extendidas, pues bastará con hablar claro y no será necesario utilizar el teclado alfanumérico para indicar la opción deseada.

El funcionamiento será el siguiente: cuando una persona llame al ayuntamiento, una locución le preguntará por el idioma en el que quiere que se le atienda y, a continuación, se le preguntará con qué persona, departamento o extensión concreta desea comunicarse.

Una vez, la persona indique el nombre del interlocutor deseado,

el sistema transferirá la línea y tratará de conseguir la respuesta. Si no contacta o no hay respuesta, desviará la llamada a una persona del mismo departamento. Si esa segunda opción no se encuentra disponible el sistema automático responderá que en ese momento no hay nadie disponible en el departamento y pedirá que se intente más tarde.

## Derivación a atención física

Cuando la persona no indique con quién desea hablar o su petición no se entienda, el sistema de centralita automatizado derivará la llamada a una persona física, de la oficina de atención a la ciudadanía de Abiapuntu.

El departamento de informática viene realizando diversas pruebas pilotos con este sistema desde hace varios meses.

## Organizados nuevos cursos de la Escuela de Empoderamiento

:: A. LASUEN

**ERMUA.** La Escuela de Empoderamiento de la Casa de la Mujer de Ermua ha organizado tres nuevos talleres para el trimestre octubre-diciembre de 2019. El plazo de inscripción está abierto para todos los cursos.

El primero es sobre empoderamiento laboral. El taller brinda un espacio de encuentro y conocimiento de los derechos fundamentales y el empoderamiento personal y colectivo, con el que se intercambiarán experiencias. Se impartirán cuatro sesiones de 3 horas, los días 20 y 27 de octubre, 17 de noviembre y 15 de diciembre en horario de 10:30 a 13:30. El taller está especialmente dirigido a mujeres inmigrantes y la profesora será Silvia Carrizo. La matrícula es gratis.

También habrá un taller de alpargatas. Se aprenderá a confeccionar alpargatas con materiales reciclados, mientras se trabaja el empoderamiento en clave personal y colectiva, tejiendo redes, quitando miedos y fomentando la creatividad y la autoestima.

El taller se desarrollará cada miércoles del 6 de noviembre al 4 de diciembre, de 17 a 20 horas. Marian Idiaquez, de Mandira Studio, se encargará de dirigir y dinamizar las sesiones. La matrícula tiene un precio de cinco euros, y habrá que abonar el coste del material.

El último taller será sobre 'materias diversas, libertarias e insurgentes'. Se hablará del cuidado desde un lugar responsable de sí mismas, de sus necesidades y proyectos personales. Se impartirá el viernes 15 de noviembre de 16.30 a 19.30 horas y el sábado 16 de 10.30 a 13.30 horas. La profesora será Itziar Gandia. Costará 5 euros.

### TELÉFONOS DE INTERÉS

<b>URGENCIAS</b>	
SOS DEIAK	112
DYA	943 464 622
<b>HOSPITALES</b>	
Hospital Mendaro	943 032 800
Ambulatorio de Eibar	943 032 500
Ambulatorio de Eibar (Torrekua)	943 032 650
Ambulatorio de Ermua	943 032 630
<b>POLICÍA MUNICIPAL</b>	
Eibar	943 708 424
Ermua	943 176 300
<b>ERTZAINITZA</b>	
Eibar	943 531 700
<b>BOMBEROS</b> Toda la provincia	
	112
<b>TRANSPORTES</b>	
Euskotren	902 543 210
Pesa Eibar	902 101 210
Bizkaibus	902 222 265
<b>TAXIS</b>	
Eibar	943 203 071 y 943 201 325
Ermua	943 170 396
<b>AYUNTAMIENTOS</b>	
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: 6.10\*, 6.40\*, 7.10\*, 7.40, 8.10, 8.45\*, 9.15\*, de 10.10 a 21.10 cada hora, 13.05\*, 18.10\*, 19.10\*  
Sábados: 6.40\*, 7.10\*, 8.10, 8.45\*, 9.15\*, de 10.10 a 17.10 cada hora, 13.15\*, 15.10\*, 16.10\*, 18.10\*, 19.10\*, 20.10\*, 21.30, 23.10.  
Festivos: 8.10, 10.10\*, 12.10, 13.10, 15.10\*, 17.10, 18.10, 19.10\* y 21.45\*  
\*Salida desde Ermua diez minutos antes

##### SAN SEBASTIÁN-EIBAR

Laborables: 6.50, 7.20\*, 7.50\*, de 8.20 a 14.20 cada hora, 11.20\*, 14.30\*, 14.50\*, 15.20\*, 16.20\*, 17.20, de 18.20\* a 22.20\* cada hora.  
Sábados: 6.50, 7.20\*, 7.50\*, de 8.20 a 21.20\* cada hora, 11.20\*, 14.20\*, 16.20\*, 17.20\*,

18.20\*, 19.20\*, 22.35\* y 00.20.  
Domingos y festivos: de 9.20\* 11.20\*, 13.20, 14.20\*, 16.20\*, de 18.20\* a 20.20\* cada hora, y 22.20\*.  
\*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: 6.25, 6.40, 6.55 y de 7.30 a 21.30 cada hora.  
Festivos: De 6.30 a 23.30 cada hora.

##### VITORIA-EIBAR

Laborables: 6.15, 7.00, 7.15, 7.45 y de 8.15 22.15 cada hora.  
Festivos: De 6.15 a 22.15 cada hora

##### EIBAR-PAMPLONA

Laborables y festivos: 7.45

##### PAMPLONA-EIBAR

Laborables y festivos: 11.00.

##### EIBAR-ARRATE

Laborables: 15.00.  
Sábados: 14.00

Festivos: 9.00, 10.00, 11.00, 12.00 y 13.00.

##### ARRATE-EIBAR

Laborables: 15.30.  
Sábados: 14.30  
Festivos: 9.30, 10.30, 11.30, 12.30 y 13.30.

##### EIBAR-ELGETA

Laborables: 6.30, 8.30, 11.00, 13.30, 15.30, 16.30, 18.30 y 20.30  
Festivos: 8.30, 11.30, 13.30, 15.30 y 20.30.

##### ELGETA-EIBAR

Laborables: 6.50, 8.50, 11.20, 13.50, 15.50, 16.50, 18.50 y 20.50  
Festivos: 8.50, 11.50, 13.50, 15.50 y 20.50.

##### 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.  
Sábados y festivos: De 7.45 a 20.45 cada hora.

### 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: Azkue (Toribio Etxebarria, 4).

#### ERMUA

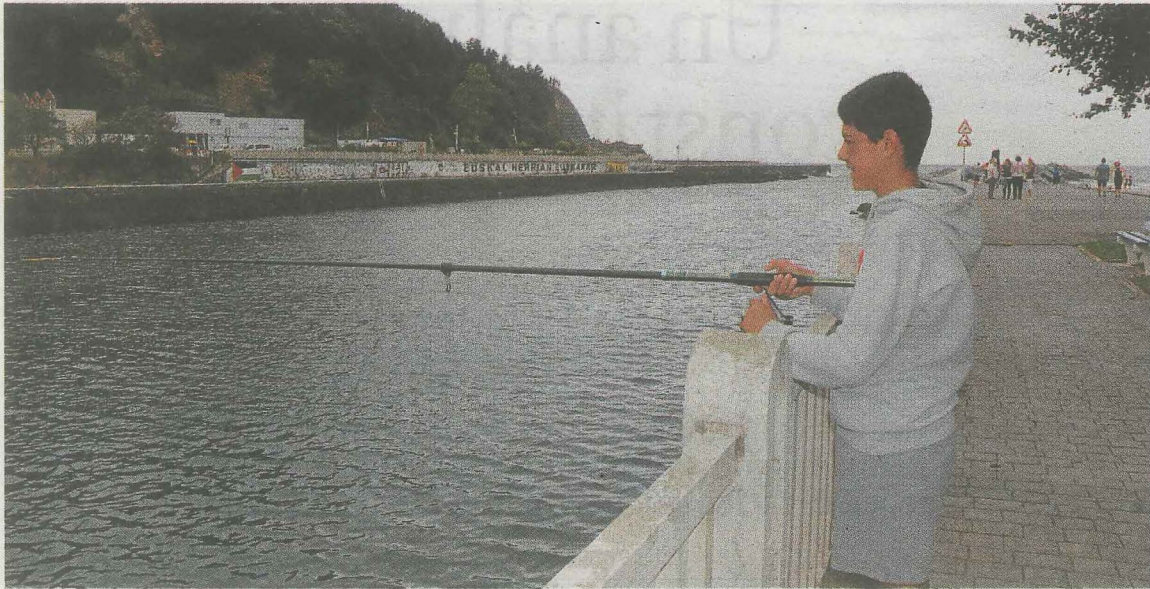
De 9.00 a 22.00: Ibarrondo (Zeharkale, 2).

#### EIBAR-ERMUA

Noche. De 22.00 a 9.00: Zulueta (San Agustín, 5).



DEBA



Iván Marín pescando y Naroa Corrales y Ander Mosquero con sus trofeos. :: FOTOS ANDER SALEGI

## El debarra Iván Marín destaca en el concurso de pesca infantil

Se proclamó mejor local y primero de su categoría, y Aintzane Mosquero fue la ganadora de la categoría A

:: ANDER SALEGI

**DEBA.** La sociedad La Lubina, un año más, volvió a celebrar el concurso de pesca infantil en la Ría de Deba. La trigésimo quinta edición de este concurso comenzó muy temprano, a las nueve de la mañana, cuando un grupo reducido de jóvenes pescadores de entre 7 y 15 años se dieron cita en el margen derecho de la desembocadura de la ría para pescar el mayor número de peces. El certamen se dividió en dos categorías: por un lado los niños de entre 7 y 11 años, con un total de 6 participantes, y por el otro lado los de 12 a 15 años, que fueron nueve. Los miembros de la Lubina lamentaron que la de esta edición fuese «una de las participaciones más pobres de los últimos años».

El tiempo sí acompañó a la práctica de este deporte. Los más pequeños, con ayuda de los padres que les colocaban los anzuelos y los gusanos, no pudieron hacer gran cosa ante los peces, que fueron listos y no cayeron en la trampa de los pescadores. El lugar escogido por los participantes para capturar a sus piezas fue el inicio de la escollera.



Aintzane Mosquero.

A la una del mediodía finalizó el tiempo de captura y los participantes recogieron las cañas y demás utensilios y se dirigieron a la sociedad de La Lubina para presenciar la entrega de premios. Después de que los jueces sumaran todos los puntos, se procedió a la entrega de premios.

Comenzaron con los más pequeños, y el primer puesto se lo adjudicó Aintzane Mosquero, de la sociedad Zurriola, con 1544 puntos. La campeona capturó sarbos, erlas, corcones etc. En el segundo puesto de la clasificación finalizó Nora Aginaga, con 338 puntos. En tercera posición acabó Aritz Lopetegi, con 236

puntos. En la categoría de 12 a 15 años el pódium estuvo formado por los únicos tres debarra que participaron en el certamen. El ganador fue Iván Marín, de la sociedad La Lubina, con un total de 56 puntos. La segunda posición fue para Aritz Zinkunegi, con un total de 54 puntos, y el pódium lo completó Kaiet Aperribay, con 50 puntos.

El debarra Iván Marín, de la sociedad La Lubina, se llevó el premio al mejor local, tras capturar sobre las doce del mediodía un salmónete de 56 gramos. Los ganadores recibieron trofeos y cañas, mientras que el resto fueron obsequiados con juegos de mesa, caramelos, aparejos etc.

### Federación Guipuzcoana

Por otra parte, la federación guipuzcoana aprovechó la ocasión para entregar los premios a la liga de la regularidad. Aquí también se dividió en dos categorías: por un lado, en el grupo A (7 a 11 años) la ganadora fue Naroa Corrales, el segundo y tercer puesto finalizó empatado a puntos pero al haber ganado dos certámenes Aintzane Mosquero finalizó como segunda, y Nora Aginaga tercera. En categoría B (12 a 15 años) el ganador fue Ander Mosquero, de la sociedad la Zurriola. En segundo lugar finalizó Alazne Corrales y en tercera posición Ekaitz Mosquero. Todos ellos recibieron una caña y trofeo como premio.

ONDARROA

## El Aurrera sigue sin ganar y está en los puestos peligrosos de la tabla

Únicamente pudo obtener un punto en su visita a Getxo y aún no conoce la victoria

:: A.E.

**ONDARROA.** El Aurrera sólo pudo obtener un punto en su visita a Getxo quedándose sin conocer la victoria, en los cuatro partidos disputados. De momento ha obtenido dos empates y dos derrotas, con lo que urge que se lleve a cabo la reacción esperada. Las lesiones de los hombres importantes han repercutido en el mal inicio. El equipo partió con algunas bajas sensibles que están diezmado la plantilla local. Entre ellas la del capitán de la pasada temporada Ander Laka, que se lesionó a principios de este año. El cuadro rojillo cuenta con las altas de los jugadores Endika Iza, procedente del Lekeitio, Ibai Munibe, también del Lekei-

tio, Julen Etxebarria, del Amaiak Bat, así como del portero Martínez de Luko, procedente del Mutriku. Prácticamente se mantiene el bloque, salvo algunos bajas como Josu Ramos o la de Muiños, que han marchado a otros equipos. Ante la cercanía del centenario, la directiva rojilla ha solicitado un «plus de esfuerzo» para tratar de mejorar la clasificación del pasado año en la que el Aurrera quedó cuarto en la tabla.

### Nanoipuin lehiaketan

Ondarroako Udaleko Euskara Batzordeak martxan ipini du beste urte betez Nanoipuin lehiaketa. 140 karakteretan eta gai librean ipuinak idazteko lehiaketa antolatzen den zortzigarren aldia du Euskara Batzordeak.

Parte hartzaile bakoitzak nanoipuin bi bidali ahalko ditu lehiaketara, baina hori bai, biak bidalketa bakar batean. Lanak mrey@ondarroa.eus posta elektronikora bidali behar dira.

ERMUA

## Tres nuevos cursos en la Escuela de Empoderamiento hasta fin de año

:: K. ITURRIAGAGOITIA

**ERMUA.** La Escuela de Empoderamiento de la Casa de la Mujer de Ermua ha organizado tres nuevos talleres hasta diciembre. El plazo de inscripción está abierto para todos los cursos. El primero de ellos se denomina 'Estamos trabajando. Empoderamiento laboral'. Con el fin de mejorar la calidad de vida, este taller brinda un espacio de encuentro y (re)conocimiento para el agenciamiento de los derechos fundamentales y el empoderamiento personal y colectivo, con el que se intercambiarán experiencias, se debatirá y, sobre todo, se actuará. Se impartirán cuatro sesiones de tres horas los días 20 y 27 de octubre, 17 de noviembre y 15 de diciembre en horario de 10:30 a 13:30. El taller está especialmente dirigido a mujeres inmigrantes, y la profesora será Silvia Carrizo. La matrícula es gratuita.

Otro curso es 'Caminemos juntas. Taller de alpargatas'. Durante este curso se trabajará el empode-

ramiento en clave personal y colectiva, tejiendo redes, quitando miedos y fomentando la creatividad y la autoestima, mientras se aprende a confeccionar alpargatas a partir de algunos materiales reciclados. El taller se desarrollará cada miércoles del 6 de noviembre al 4 de diciembre, de 17:00 a 20:00. Marian Idiaquez, de Mandira Studio, se encargará de dirigir las sesiones. La matrícula tiene un precio de cinco euros, y habrá que abonar el coste del material.

Y el último curso es el denominado 'Maternajes diversas, libertarias e insurgentes'. Las mujeres reales pueden cuidar, siendo madres o no, desde un nuevo lugar: un lugar responsable de sí mismas, de sus necesidades y proyectos personales. Lo socialmente establecido se ha quedado obsoleto. Se impartirá el viernes 15 de noviembre de 16:30 a 19:30 horas y el sábado 16 de 10:30 a 13:30 horas. La profesora será Itziar Gandia, y la matrícula tiene un precio de 5 euros.

**AISSE MC**  
FOTOGRAFÍA PROFESIONAL

WWW.AISSEM.CS © 618 24 28 68

Infantil

Embarazo

Pareja

Comuniones