

 Programa preliminar de la jornada 19/11/2026

Lugar: San Agustin Kultur Gunea. Sanagustinalde kalea, 12. 48200, Durango

15:30 – 16:00 | Acreditación de asistentes

16:00 – 16:15 | Bienvenida y presentación de objetivos de la jornada

16:15 – 16:30 | Apertura institucional

16:30 – 17:00 | Ponencia sobre el modelo de atención ciudadana de la DFB y la labor desarrollada en la última década

17:00 – 17:30 | Ponencia sobre el trabajo desarrollado por la DFB en la asistencia y soporte integral a los entes locales en materia tecnológica tanto directamente (nodos SIR Bizkaia y de interoperabilidad) como a través de la fundación BiscayTIC

17:30 – 18:30 | Mesa redonda con responsables de tres ayuntamientos de Bizkaia en torno a la atención ciudadana:

- Modelo de atención y canales: presencial, telefónica, apps, web, videollamada ...
- brecha digital, accesibilidad cognitiva, comunicación clara y lectura fácil
- la persona (ciudadano/a y empleado/a público) en el centro
 - escucha activa a la ciudadanía: WhatsApp como recogida de feedback, ...
 - medición de la satisfacción ciudadana y calidad del servicio
 - capacitación y formación del personal de atención
 - participación del personal en el diseño del modelo de atención
- puntos de dolor: el difícil arte de conjugar una atención con cita y sin cita previa ...
- Retos en los próximos años
- Uso de IA y nuevas tecnologías en la atención

18:30 | Clausura de la jornada y network