HERRITARREN ARRETARAKO JARDUNALDIA
JORNADA DE ATENCIÓN CIUDADANA

San Agustin Kultur Gunea. San Agustinalde kalea 12, Durango

2026/11/19

15:30 – 16:00	**Bertaratuen akreditazioa**
16:00 – 16:03	**Ongietorria**
16:03 – 16:20	**Irekiera instituzionala. Ager Izagirre Loroño** Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Administraziorako eta Erakunde Harremanetarako Saileko diputatuaren eskutik
16:20 – 16:30	**Jardunaldiaren xedeen aurkezpena**
16:30 – 17:00	**Hitzaldia:** BFAren herritarrentzako arreta-eredua eta azken hamarkadan egindako lana ***Hizlaria:*** • **Sergio A. García Allende,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua
17:00 – 17:30	**Hitzaldia:** BFAk toki-erakundeei teknologiaren arloan zuzenean (Bizkaiko SIR nodoa eta elkarreragingarritasunekoa) nahiz BiscayTIK fundazioaren bidez laguntza eta euskarri integrala emateko egindako lana ***Parte-hartzaileak:*** • **Josu Llano Hernaiz,** Bizkaiko Foru Aldundiko Gobernamendu Onaren, Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen zuzendari nagusia • **Haitz Campo Sanchez,** Biscaytik Fundazioko zuzendari teknikoa
17:30 – 18:30	**Mahai-ingurua.** Herritarren arretari buruzko mahai-ingurua Bizkaiko lau udaletako arduradunekin ***Parte-hartzaileak:*** • **Zaloa Campillo Mandaluniz,** Getxoko Udaleko Eraldaketa Digitaleko, Pertsonaleko, Kontratazioko eta Komunikazioko zinegotzia • **Argia Urrutia Aristondo,** Amorebieta-Etxanoko Udaleko Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuko koordinatzailea • **Enrique Santamaria Graña,** Balmasedako Udaleko idazkaria • **Josune Escota Bisbal,** Durangoko Udaleko bigarren alkateordea
18:30	**Jardunaldiaren itxiera eta networkinga**

15:30 – 16:00	**Acreditación de asistentes**
16:00 – 16:03	**Bienvenida**
16:03 – 16:20	**Apertura institucional.** A cargo del diputado del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia, **Ager Izagirre Loroño**
16:20 – 16:30	**Presentación de objetivos de la jornada**
16:30 – 17:00	**Ponencia:** El modelo de atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia y la labor desarrollada en la última década ***Ponente:*** • **Sergio A. García Allende,** jefe de Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia
17:00 – 17:30	**Ponencia:** 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 BiscayTIK ***Intervienen:*** • **Josu Llano Hernaiz,** director general de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales de la Diputación Foral de Bizkaia • **Haitz Campo Sanchez,** director técnico de la Fundación Biscaytik
17:30 – 18:30	**Mesa redonda.** Responsables de cuatro ayuntamientos de Bizkaia en torno a la atención ciudadana ***Intervienen:*** • **Zaloa Campillo Mandaluniz**, concejala de Transformación Digital, Personal, Contratación y Comunicación del Ayuntamiento de Getxo • **Argia Urrutia Aristondo**, coordinadora del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano • **Enrique Santamaria Graña**, secretario del Ayuntamiento de Balmaseda • **Josune Escota Bisbal**, segunda teniente de alcalde, del Ayuntamiento de Durango
18:30	**Cierre de la jornada y networking**