

 **Programa preliminar de la jornada 20/11/2026**

**Lugar:** Bizkaia Aretoa, Abandoibarra Etorbidea – Avenida Abandoibarra, 3, 48009 Bilbao

**08:30 – 09:00 | Acreditación de asistentes**

**09:00 – 09:15 | Bienvenida y presentación de objetivos de la jornada**

**09:15 – 09:45 | Apertura institucional a cargo del Ilmo. Diputado del departamento de administración pública y relaciones institucionales**

**09:45 – 10:15 | Ponencia inspiradora**

**10:15 – 11:15 | Mesa redonda sobre modelos de atención ciudadana, omnicanalidad y uso de la IA**

- Modelo organizativo (modelos centralizados/descentralizados, relación con los negocios gestores)
- Análisis de datos (cuadros de mando, análisis de necesidades y gestión de picos de demanda)
- De la atención multicanal a la atención omnicanal: presencial, telefónica, apps, web, videollamada, chatbots, asistentes virtuales...
- Cómo el CRM permite saltar de la multicanalidad a la omnicanalidad
- Uso de IA en la atención (asistente del personal de atención, enrutamientos automáticos, clasificación de atenciones, análisis de sentimiento de la llamada...). Valor aportado, aprendizajes obtenidos, dificultades encontradas y riesgos

**11:15 – 11:45 Café – Network**

**11:45 – 12:45 | Mesa redonda sobre cómo situar a la ciudadanía y a los/as empleados/as públicos en el centro:**

– **Ciudadano/a**

- brecha digital, accesibilidad cognitiva, comunicación clara y lectura fácil
- otras brechas
- laboratorios/espacios de experiencia ciudadana
- foros deliberativos
- escucha activa a la ciudadanía: WhatsApp como recogida de feedback ...
- medición de la satisfacción ciudadana y calidad del servicio

– **Empleado/a**

- participación del personal de atención en el diseño de los servicios
- capacitación y formación del personal de atención

**12:45 – 13:05 | Presentación de DENA, Carpeta ciudadana común de Euskadi**

**13:05 – 13:45 | Mesa redonda sobre la simplificación administrativa y el rediseño de servicios**

**13:45 – 15:00 | Almuerzo – Network**

**15:00 – 16:30 | Mesa redonda: ¿Hay algo que te inquieta, te atormenta o te perturba? “Pain points” en atención ciudadana, fortalezas y retos futuros:**

- ¿Pero cómo me las maravillaría yo? El difícil arte de conjugar una atención con cita y sin cita previa
- ¿Cuál es el problema que más me preocupa?
- Cómo retener al personal y evitar la fuga de recursos formados y experimentados
- Cómo lograr cierta movilidad del personal entre oficinas y canales para garantizar la correcta prestación del servicio
- Retos a los que nos enfrentamos en los próximos años
- ¿Qué innovaciones me han funcionado y cuáles no?
- Identificación de mejoras rápidas (“quick wins”)
- Mi administración saca pecho en ....
- Trabajo en red o comunidad

**16:30 – 17:00 | Conclusiones, cierre de jornada y despedida**