HERRITARREN ARRETARAKO JARDUNALDIA
JORNADA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Bizkaia Aretoa. Mitxelena entzunaretoa. Abandoibarra etorbidea 3, Bilbao

2026/11/20

08:30 – 09:00	**Bertaratuen akreditazioa**
09:00 – 09:03	**Ongietorria**
09:03 – 09:20	**Irekiera instituzionala. Ager Izagirre Loroño** Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Administraziorako eta Erakunde Harremanetarako Saileko diputatuaren eskutik
09:20 – 09:30	**Jardunaldiaren xedeen aurkezpena**
09:30 – 10:00	**Mintzaldi inspiratzailea:** *Amesten al dute herritarrek adimen artifizialeko agente administratiboekin? Etorkizuneko herritarrentzako arreta irudikatuz.* ***Hizlaria:*** • **Manuel Torres Nuñez,** Iberiako executive partnerra Gartner-en
10:00 – 11:15	**1. Mahai-ingurua.** *Herritarrentzako arretaren ereduak, omnikanalitatea eta AAren erabilera* ***Parte-hartzaileak:*** • **Ester Manzano Peláez,** Kataluniako Generalitateko Zerbitzu Digitalak eta Herritarren Esperientzia Bideratzeko zuzendari nagusia • **Ismael Jiménez Arias,** Madrilgo Udaleko Zerbitzu Koordinazioko eta Atari Instituzionaleko zuzendariorde nagusia • **Amaia Mujica Rekalde,** Gasteizko Udaleko Herritarrentzako Arretaren eta Gardentasunaren Zerbitzuko burua • **Itziar Faido Gomez de Balugera,** Eusko Jaurlaritzako Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko burua • **Sergio A. García Allende,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua ***Moderatzailea:*** • **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua
11:15 – 11:45	**Kafea - networkinga**
11:45 – 12:45	**2. Mahai-ingurua.** *Nola kokatzen ditugu herritarrak eta hauen arretarako langileak erdigunean?* ***Parte-hartzaileak:*** • **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua • **Raquel Muñoz Casanova,** Kataluniako Generalitateko Herritarren Esperientzia Analizatu eta Hobetzeko Arloko burua • **Sergio A. García Allende,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua ***Moderatzailea:*** • **Josu Llano Hernaiz,** Bizkaiko Foru Aldundiko Gobernamendu Onaren, Herritarrenganako Laguntzaren eta Zerbitzu Digitalen zuzendari nagusia

08:30 – 09:00	**Acreditación de asistentes**
09:00 – 09:03	**Bienvenida**
09:03 – 09:20	**Apertura institucional.** A cargo del diputado del Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia, **Ager Izagirre Loroño**
09:20 – 09:30	**Presentación de objetivos de la jornada**
09:30 – 10:00	**Ponencia inspiradora:** *¿Sueña la ciudadanía con agentes administrativos de IA? Imaginando la atención a la ciudadanía del futuro.* ***Ponente:*** • **Manuel Torres Nuñez,** executive partner Iberia en Gartner
10:00 – 11:15	**Mesa redonda 1.** *Modelos de atención ciudadana, omnicanalidad y uso de la IA* ***Intervienen:*** • **Ester Manzano Peláez,** directora general de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana de la Generalitat de Cataluña • **Ismael Jiménez Arias,** subdirector general de Coordinación de Servicios y Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid • **Amaia Mujica Rekalde,** jefa de Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz • **Itziar Faido Gomez de Balugera,** jefa de Servicio de Atención a la Ciudadanía Zuzenean de Gobierno vasco • **Sergio A. García Allende,** jefe de Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ***Modera:*** • **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** directora de Atención y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao
11:15 – 11:45	**Café – Networking**
11:45 – 12:45	**Mesa redonda 2.** *¿Cómo situamos a la ciudadanía y al personal de atención en el centro?* ***Intervienen:*** • **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** directora de Atención y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao • **Raquel Muñoz Casanova,** jefa del Área de Analítica y Mejora de la Experiencia Ciudadana de la Generalitat de Cataluña • **Sergio A. García Allende,** jefe de Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ***Modera:*** • **Josu Llano Hernaiz,** director general de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales de la Diputación Foral de Bizkaia

12:45 – 13:05

DENA aurkeztuko da, EAEko herritarren karpeta komuna

Parte-hartzaileak:

- **Iratxe Núñez Ortega,** Eusko Jaurlaritzako Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko zuzendaria
- **Noemí Aldama Villar,** Eusko Jaurlaritzako Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzako proiektu-arduraduna

13:05 – 13:45

3. Mahai-ingurua. *Administrazioa sinplifikatu eta zerbitzuak birdiseinatu: Birdiseinatzea, sinplifikatzeko. Herritarren arretan berrikuntza*

Parte-hartzaileak:

- **Jose Subero Munilla,** Aragoiko Gobernuko Diseinu Zerbitzuko burua eta Sektore Publikorako Estrategia Digitaleko zuzendaria Hiberus-en
- **Josep Maria Flores Juanpere,** Kataluniako Generalitateko Berrikuntzako arduraduna
- **Maite Covisa Rubia,** Kanariar uharteetako Gobernuko Zerbitzu Publikoen Modernizaziorako eta Kalitaterako Zuzendaritza Nagusiko zerbitzu-aholkularia

Moderatzailea:

- **Saioa Leguinagoicoa García,** Bizkaiko Foru Aldundiko Estrategia Digitalerako Zerbitzuko burua

13:45 – 15:00

Bazkaria - networkinga

15:00 – 16:30

4. Mahai-ingurua. *Zerbaitek kezkatzen, atsekabetzen edo asaldatzen zaitu? Min puntuak herritarren arretan, indarguneak eta etorkizuneko erronkak*

Parte-hartzaileak:

- **Dominica Graiño Ferrer,** Madrilgo Udaleko Herritarrei Arreta Emateko zuzendariorde nagusia
- **Ester Manzano Peláez,** Kataluniako Generalitateko Zerbitzu Digitalak eta Herritarren Esperientzia Bideratzeko zuzendari nagusia
- **Silvia Diaz Romero,** Gasteizko Udaleko Herritarrei Laguntzeko Ataleko burua
- **Itziar Faido Gomez de Balugera,** Eusko Jaurlaritzako Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko burua
- **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** Bilboko Udaleko Herritarren Arretako eta Partaidetzako zuzendaria
- **Maite Covisa Rubia,** Kanarietako Gobernuko Zerbitzu Publikoen Modernizaziorako eta Kalitaterako Zuzendaritza Nagusiko zerbitzu-aholkularia

Moderatzailea:

- **Sergio A. García Allende,** Bizkaiko Foru Aldundiko Herritarrenganako Laguntzaren Zerbitzuko burua

16:30 – 17:00

Ondorioak, jardunaldiaren amaiera eta agurra

Hizlaria:

- **Beatriz Belmonte Acero,** gobernu digitalean espezializatutako aholkularia

12:45 – 13:05

Presentación de DENA, Carpeta ciudadana común de Euskadi

Intervienen:

- **Iratxe Núñez Ortega,** directora de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa del Gobierno vasco
- **Noemí Aldama Villar,** responsable de proyecto de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa del Gobierno Vasco

13:05 – 13:45

Mesa redonda 3. *Simplificación administrativa y rediseño de servicios: Rediseñar para simplificar, innovación en la atención ciudadana*

Intervienen:

- **Jose Subero Munilla,** exjefe del Servicio de Diseño del Gobierno de Aragón y director de Estrategia Digital para el Sector Público de Hiberus
- **Josep Maria Flores Juanpere,** responsable de Innovación de la Generalitat de Cataluña
- **Maite Covisa Rubia,** consultora de servicios en la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias

Modera:

- **Saioa Leguinagoicoa García,** jefa del Servicio de Estrategia Digital de la Diputación Foral de Bizkaia

13:45 – 15:00

Almuerzo – Networking

15:00 – 16:30

Mesa redonda 4. *¿Hay algo que te inquieta, te atormenta o te perturba? Puntos de dolor en la atención ciudadana, fortalezas y retos futuros*

Intervienen:

- **Dominica Graiño Ferrer,** subdirectora general de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid
- **Ester Manzano Peláez,** directora general de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana de la Generalitat de Cataluña
- **Silvia Diaz Romero,** jefa de la unidad de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz
- **Itziar Faido Gomez de Balugera,** jefa de Servicio de Atención a la Ciudadanía Zuzenean de Gobierno Vasco
- **Miren Gotzone Zaldunbide Solaun,** directora de Atención y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Bilbao
- **Maite Covisa Rubia,** consultora de servicios en la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios Públicos del Gobierno de Canarias

Modera:

- **Sergio A. García Allende,** jefe del Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia

16:30 – 17:00

Conclusiones, cierre de jornada y despedida

Ponente:

- **Beatriz Belmonte Acero,** consultora especializada en gobierno digital