



# ardatz

## Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Versión para la ciudadanía

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo del Biblioteca General del Gobierno Vasco:  
[https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin\\_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001](https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001)

Edición: 1ª marzo 2022.

Tirada: 300 ejemplares.

© Administración de la Comunidad Autónoma Vasca  
Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno

Edita: : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzua.  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia- San Sebastian 1, 01010.

Impresión: Printheus, S.L.

ISBN: 978-84-457-3642-5

Lege-gordailua: LG G 84-2022



# ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Vitoria-Gasteiz, 2022

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

*Euskadi, auzolana, bien común*



# índice

---



<b>Preámbulo</b>	<b>03</b>
<b>Bases que inspiran <i>Ardatz 2030</i></b>	<b>04</b>
<b>Retos a los que se pretende dar respuesta con <i>Ardatz 2030</i></b>	<b>07</b>
<b>Características y elementos clave de <i>Ardatz 2030</i></b>	<b>10</b>
<b>Ámbitos estratégicos de <i>Ardatz 2030</i></b>	<b>14</b>
<b>Sistema de evaluación de <i>Ardatz 2030</i></b>	<b>21</b>

---





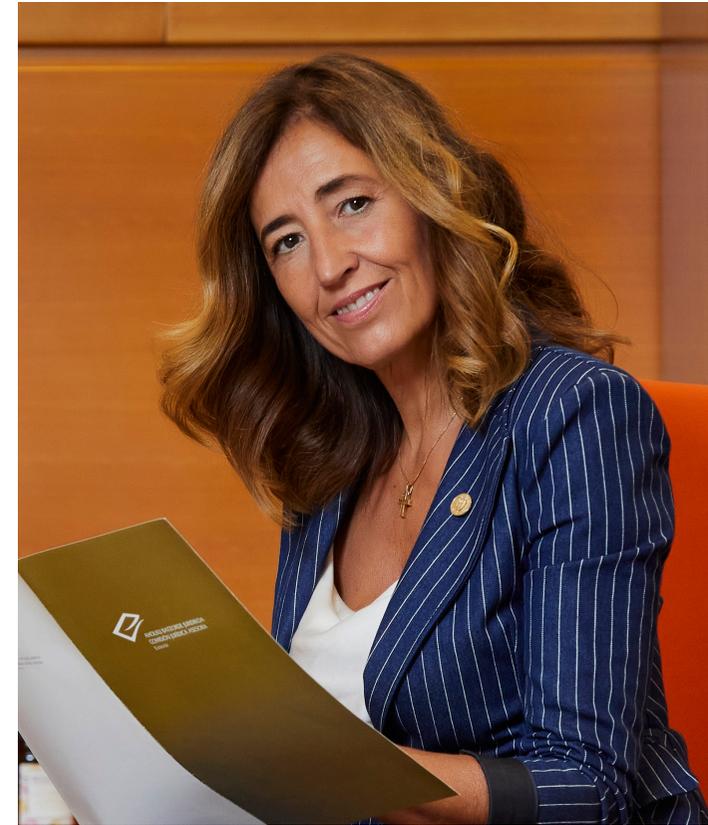
# preámbulo

---

El Gobierno Vasco viene apostando decididamente en los últimos lustros por la mejora y modernización de los servicios públicos, poniendo siempre a las personas en el centro de sus preocupaciones y actuaciones. Las continuas y cada vez más aceleradas transformaciones sociales y tecnológicas tienen una incidencia cada vez más acusada en la relación entre la ciudadanía y la administración pública y nos obliga a ambas partes a ir de la mano y acompasar nuestras actuaciones. Esa sincronización se hace más necesaria si cabe tras la crisis sanitaria, social y económica generada por la pandemia de la covid-19. Esta situación nos ha interpelado directamente y nos ha permitido reflexionar y redefinir prioridades en diferentes ámbitos, también en materia de gobernanza pública. Nos hemos puesto manos a la obra y el fruto de ello es el *Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital: Ardatz 2030*.

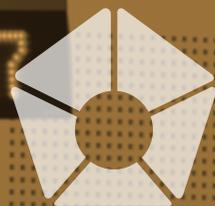
Este Plan está alineado con las políticas internacionales y europeas, y aborda la planificación estratégica en materia de gobernanza, innovación pública y gobierno digital. Además de identificar los retos que tenemos por delante como país, prevé iniciativas concretas y medibles, en relación con la ciudadanía, para seguir dando pasos hacia una administración cercana, simple, eficaz, accesible, participativa, digital y transparente. En esta planificación se abordan todas las áreas que demanda una administración moderna del siglo XXI. En definitiva, se trata de generar valor público a través de la gobernanza, la innovación y el gobierno digital de cara a dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía vasca.

Siendo esta cercanía para con la ciudadanía uno de nuestros objetivos, hemos puesto a disposición de la sociedad vasca esta modesta publicación que resume los principales principios y contenidos del *Plan Estratégico Ardatz 2030*, con la esperanza de que sea de su interés.



**Olatz Garamendi Landa**  
Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno





**Bases que inspiran**  
*Ardatz 2030*

Se entiende por **buen gobierno** aquel que genera valor público: que da respuestas a problemas relevantes de la sociedad, genera oportunidades para las generaciones actuales y futuras, y fomenta la deliberación democrática para crear ciudadanía, comunidad y democracia; con los siguientes **principios** como pilares:

- Principio de legalidad.
- La integridad y ética de las personas empleadas y cargos públicos.
- El consenso, que requiere la mediación entre los diferentes intereses de la sociedad para alcanzar un desarrollo humano sostenible.
- La eficacia y la eficiencia en la gestión, que supone que los procedimientos utilizados conducen a los resultados e impactos necesarios, utilizando de la mejor forma posible los recursos de los que se dispone.
- La igualdad de mujeres y hombres, la equidad y la no discriminación que asegura que todos sus miembros sientan que forman parte de la comunidad y gocen de las oportunidades para mejorar o mantener su situación de bienestar.
- Los principios del gobierno abierto:
  - Transparencia: Un gobierno que fomenta y promueve la rendición de cuentas ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación, lo que permite su control y la creación de valor económico o social a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la administración.
  - Colaboración: Un gobierno que implica y compromete a la ciudadanía en el propio trabajo de la administración.
  - Participación: Un gobierno que favorece la participación activa de la ciudadanía en la conformación de políticas públicas.

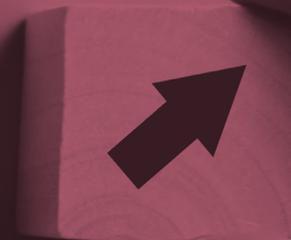
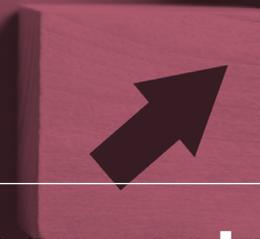
Un buen gobierno necesita de una buena administración con instrumentos como:

- Sistema integral y multicanal de atención a la ciudadanía.
- Sistemas de gestión pública avanzada.
- Instrumentos de gobernanza de los datos y de la información.
- Mecanismos de planificación y de evaluación de las políticas y de los servicios públicos.
- Instrumentos de revisión para la simplificación, racionalización y mejora de la calidad de las normas, de los procesos y los procedimientos administrativos.
- Modelos flexibles de organización del trabajo, estructuras y perfiles de puestos adaptados a las necesidades de cada momento.
- Modelos de implicación de las personas empleadas públicas y usuarias de los servicios públicos.
- Tecnologías de la información y de la comunicación para la automatización de los procesos y buen uso de la información pública.
- Plataformas de información, colaboración y participación de la ciudadanía que posibilitan la realización de propuestas y sugerencias, el contraste y la escucha activa.



# Retos a los que se pretende dar respuesta con

*Ardatz 2030*



# Retos a los que se pretende dar respuesta con *Ardatz 2030*

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

ARDATZ 2030 pretende contribuir a avanzar hacia una administración pública que:

- Disponga de una **cultura de gestión y organizacional** cuyos valores y estándares éticos y de integridad, así como la rendición de cuentas, redunden en una recuperación de la confianza de la ciudadanía en las personas gestoras públicas.
- Sea **igualitaria** para las mujeres y los hombres.
- Fomente el uso del **euskera** como lengua de trabajo y de servicio.
- Disponga de sistemas de **gestión pública avanzada** y que persiga la innovación y el **aprendizaje permanente**.
- Explore y practique nuevas vías de gestión de las personas empleadas públicas y de la **gestión integral del talento**, en las que se asegure la adecuación de la organización y las personas a las formas de trabajo y gestión de cada momento.
- Disponga de unos **instrumentos** adecuados a los retos que se plantean en cada momento.
- Disponga de una **estructura, organización y funcionamiento** alineado con los requisitos de la gobernanza pública y el buen gobierno, permanentemente centrados en la ciudadanía, ágilmente adaptables a las necesidades de cada momento y que den respuesta a los retos, tanto a corto como a largo plazo, en un contexto de incertidumbre.
- Ofrezca una **atención a la ciudadanía** de calidad, integral y multicanal.
- Ofrezca unos **servicios públicos** de calidad de forma proactiva y personalizada a la ciudadanía; sencillos, accesibles y usables; eficaces y eficientes.
- Desarrolle unas políticas y servicios públicos que se planifican y se evalúan de forma institucionalizada y de **cuyos resultados se rinden cuentas** sistemática y periódicamente.
- Disponga de una **gobernanza de los datos** y de la información segura, que protege los datos personales y que genera valor social y económico.
- Establezca unas **relaciones entre administraciones públicas** basadas en un modelo de gobernanza multinivel, que faciliten el consenso en el diseño e implementación de las políticas que afectan a varios actores públicos y el intercambio de datos e información.
- Facilite que la **ciudadanía** ejerza un control directo de su actuación y asuma un rol **corresponsable** en el diseño, ejecución y evaluación, tanto de las políticas como de los servicios públicos.

# Retos a los que se pretende dar respuesta con *Ardatz 2030*

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030





**Características y elementos clave de**  
*Aardatz 2030*

# Características y elementos clave de Ardatz 2030

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

## ARDATZ 2030 es un plan...

- Estratégico:** es un compromiso de gobierno, un Plan Estratégico de Legislatura.
- Transversal:** es compartido por todos los [departamentos del Gobierno Vasco y sus organismos y entes](#).
- Co-liderado** por todos los departamentos del Gobierno Vasco.
- Colaborativo y coordinado:** se ha elaborado con la colaboración de todos los departamentos del Gobierno Vasco y se ejecutará con la coordinación de todos ellos.
- Participativo:** se ha posibilitado la participación de la ciudadanía, a través del portal del gobierno abierto [www.irekia.euskadi.eus](http://www.irekia.euskadi.eus).
- Consecuente:** toma como base de partida los resultados y la [evaluación del plan anterior](#).
- Alineado** con las estrategias y compromisos internacionales y europeos.
- Integrador:** abarca las tres dimensiones del desarrollo sostenible (social, económica y medioambiental).
- Contextualizado e integrado** con el resto de planes estratégicos de las políticas públicas en el marco de la estrategia global de Gobierno hacia 2030.
- Coherente** con la programación presupuestaria y la planificación económica del Gobierno Vasco.
- Con visión a largo plazo:** Su alcance temporal hasta 2030 coincide con la Agenda 2030 y otras planificaciones estratégicas de la Unión Europea.
- Igualitario:** recoge los principios inspiradores que deben regir y orientar la actuación de los poderes públicos vascos en materia de igualdad de mujeres y hombres.
- Evaluado y transparente:** Sometido a seguimiento de su ejecución y a la evaluación de sus resultados e impactos de los que se rinden cuentas.
- Adaptable:** Como consecuencia de su seguimiento y de su evaluación incorporará los cambios que se necesiten en el marco de un proceso de mejora continua, previéndose su posible revisión y reformulación coincidiendo con la [encuesta de la ONU sobre gobierno digital](#).

# Características y elementos clave de Ardatz 2030

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

## MARCO ESTRATÉGICO Y CONTEXTO

Recoge la justificación de su necesidad y oportunidad; su contribución a los retos de la sociedad y necesidades de la ciudadanía; y su alineación con otras iniciativas.

## MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS

Recoge la razón de ser de ARDATZ 2030, las metas y valores y principios inspiradores que le guían.

## ÁMBITOS Y EJES ESTRATÉGICOS

Constituyen los principales ámbitos y líneas de actuación de ARDATZ 2030.

## OBJETIVOS

Establece los objetivos en cada ámbito y eje, con metas para dos horizontes temporales: 2025 y 2030.

## PLAN OPERATIVO

Integrado por el conjunto de iniciativas y acciones para lograr los objetivos.

## CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Recoge los mecanismos para el seguimiento de la ejecución y la evaluación de resultados e impactos (logro de los objetivos).

# Características y elementos clave de *Ardatz 2030*

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

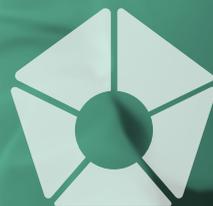
## Misión

“Construir una Administración íntegra, igualitaria, bilingüe e innovadora con la participación activa de las personas empleadas públicas y la ciudadanía, centrada en las necesidades de ésta, que se evalúa y orienta a resultados, de los que rinde cuentas, abierta y transparente, y que ofrece servicios accesibles, de calidad, eficientes, eficaces y seguros”.

## Visión

“La Administración Pública de la CAE como un espacio de relación entre una ciudadanía corresponsable y unas personas profesionales del servicio público orgullosas de trabajar para el bienestar de la sociedad”.

El **objetivo programático** de *ARDATZ 2030* es la transformación de la administración para avanzar hacia una organización pública que genere valor público y responda a las necesidades, tanto de la ciudadanía como del propio sector público.

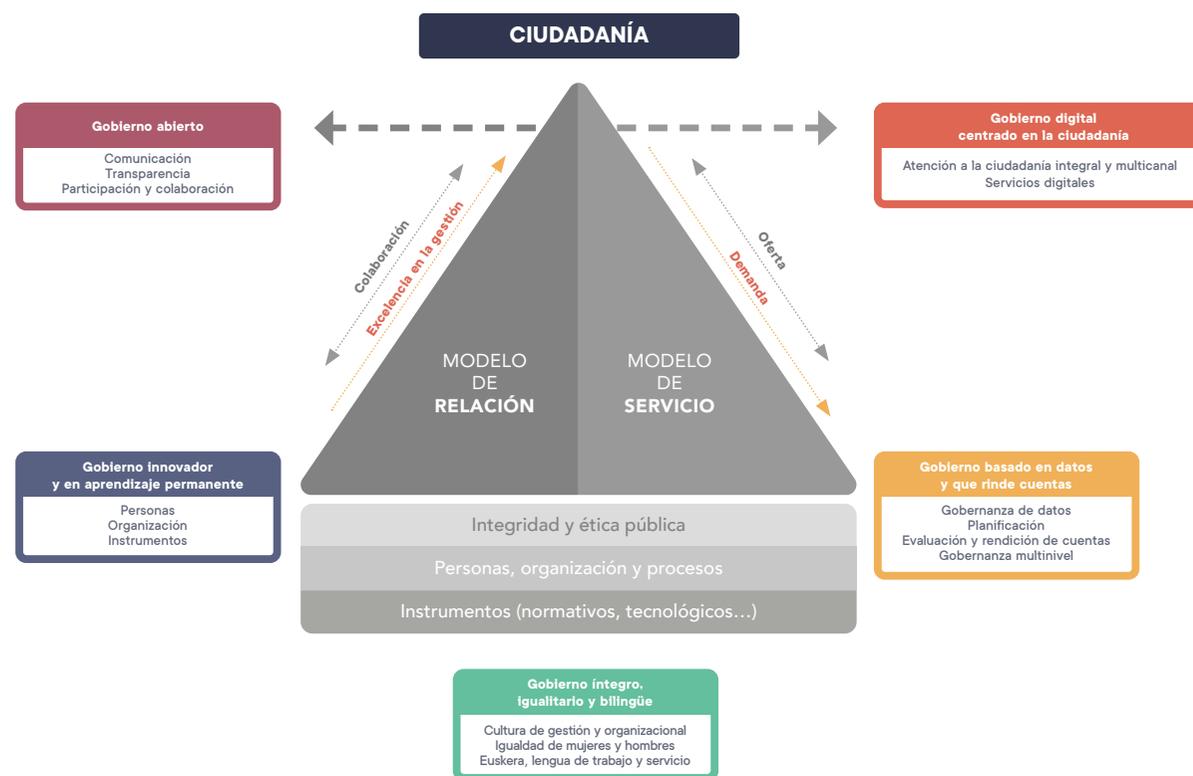


# Ámbitos estratégicos de *Ardatz 2030*

Situando a la ciudadanía en el vértice superior del triángulo, como destinataria última de los servicios y de las políticas de la administración, se plantean un modelo de relación y un modelo de servicio:

- **Modelo de relación:** Tiene que ver con la consideración de la ciudadanía como depositaria de la legitimación democrática y apela a cuestiones, como la transparencia, la participación y colaboración directa de la ciudadanía, en el marco del gobierno abierto.
- **Modelo de servicio:** Tiene que ver con la visión de unos servicios públicos centrados en la ciudadanía como usuaria de los mismos; unos servicios públicos de calidad, eficaces y eficientes prestados de forma integral y multicanal y cada vez más personalizados, prestados de forma proactiva.

Tanto el modelo de relación como el modelo de servicio deben sustentarse en una gestión pública avanzada, una organización, unos procesos y unos instrumentos en constante mejora y que incorporan los avances tecnológicos de forma innovadora.



# Ámbitos estratégicos de Ardatz 2030

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Los **ámbitos estratégicos y ejes de ARDATZ 2030** se despliegan en objetivos que se agrupan por **líneas de actuación:**



Ámbito estratégico	Eje	Línea de actuación
I. Gobierno íntegro, igualitario y bilingüe	Cultura de gestión y cultura organizacional.	Modelo de gestión avanzada.
		Valores.
		Sistema Vasco de Integridad.
	Igualdad de mujeres y hombres.	Igualdad de mujeres y hombres.
	Euskera, lengua de trabajo y servicio.	Euskera, lengua de servicio y lengua de trabajo.
II. Gobierno innovador y en aprendizaje permanente	Normativa.	Marco jurídico de la gobernanza, innovación pública y gobierno digital.
		Desarrollo reglamentario en las materias de la Gobernanza Pública.
	Personas.	Reorganización y rejuvenecimiento de la administración.
		Gestión total del talento.
		Diálogo social.
	Organización.	Órganos colegiados.
		Transversalidad de la gobernanza pública.
	Infraestructuras.	Impulso del Catálogo de Servicios Batera.
		Desarrollo de las soluciones y servicios.
		Modernización y racionalización de soluciones y aplicaciones.
		Impulso de la innovación tecnológica en el sector público vasco.

Ámbito estratégico	Eje	Línea de actuación
III. Gobierno digital centrado en la ciudadanía	Atención a la ciudadanía integral y multicanal.	Instrumentos y procesos.
		Gestión del cambio.
		Funciones y servicios prestados.
		Personal funcionario habilitado.
		Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos, CdS.
		Registro electrónico general, ReG.
		Registro de apoderamientos, RdA.
		Presencia en Internet.
		Satisfacción de la ciudadanía con los servicios y la atención.
	Servicios digitales.	Modelos y metodologías para los procedimientos.
		Despliegue y evolución de la plataforma común de administración electrónica.
		Proactividad y enfoque de eventos vitales (momento de la ciudadanía).
		Gestión del cambio y capacitación digital de las personas profesionales públicas.
		Promoción de la oferta y uso de los servicios electrónicos.

Ámbito estratégico	Eje	Línea de actuación
IV. Gobierno basado en datos y que rinde cuentas	Gobernanza de los datos y de la información.	Modelo de gobernanza del dato.
		Manifiesto del Dato.
		Desarrollo reglamentario de creación de la Oficina del Dato.
		Protección de datos personales.
		Repositorio de datos compartido: dato único y enlazado.
		Datos abiertos.
	Planificación.	Planificación estratégica.
		Presupuestos estratégicos orientados a resultados.
	Evaluación y rendición de cuentas.	Evaluación de políticas públicas.
	Gobernanza multinivel.	Colaboración inter e intradministrativa para la evolución y diseño de la administración actual y futura.
		Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales y Órganos colegiados.

Ámbito estratégico	Eje	Línea de actuación
V. Gobierno abierto	Comunicación pública.	Redes sociales y presencia en Internet.
		Participación de la ciudadanía en redes sociales.
	Transparencia.	Índices de transparencia.
		Publicidad activa.
		Derecho de acceso a la información pública.
	Participación y colaboración de la ciudadanía.	<i>Open Government, OGP-Euskadi.</i>
		Índice europeo de calidad de gobierno.
		<i>Premios Elkarlan.</i>
		Iniciativas populares.



**Sistema de evaluación de**  
*Ardatz 2030*

ARDATZ 2030 está orientado a resultados, por lo que se han establecido objetivos que permitan hacer un seguimiento del avance de las iniciativas de referencia y de su efectividad.

En el periodo de vigencia del Plan se realizarán las siguientes evaluaciones:

- 2022 y 2023: Informe de seguimiento anual.
- 2024: Informe de evaluación intermedia / fin de legislatura.
- 2025, 2026 y 2027: Informe de seguimiento anual.
- 2028: Informe de evaluación intermedia / fin de legislatura.
- 2029: Informe de seguimiento anual.
- 2030: Informe de evaluación final.

**Los indicadores de impacto de ARDATZ 2030 son los siguientes:**

Ámbito estratégico	Eje	Indicador
I. Gobierno íntegro, igualitario y bilingüe	I.1. Cultura de gestión y cultura organizacional.	Unidades del Gobierno que cuentan con diagnósticos actualizados en gestión pública avanzada.
		Unidades del gobierno con participación activa en el programa <i>Aurrerabide</i> .
		Índice de Calidad de Gobierno.
		Porcentaje de personas que tienden a confiar en el Gobierno Vasco.
		Personas que se muestran "muy satisfechas" o "bastante satisfechas" con el funcionamiento de la democracia en Euskadi.
		Procesos y herramientas del <i>Sistema Vasco de Integridad</i> aprobadas y desplegadas.
	I.2. Igualdad de mujeres y hombres.	Laboratorio de igualdad de mujeres y hombres en funcionamiento.
	I.3. Euskera, lengua de servicio y lengua de trabajo.	Documentos disponibles sobre base de datos de consulta de segmentos de traducción en euskera-castellano-euskera.

Ámbito estratégico	Eje	Indicador
II. Gobierno innovador y en aprendizaje permanente.	II.1. Normativa.	Decreto de atención a la ciudadanía y servicios digitales aprobado.
	II.2. Sistema de organización y gestión de personas.	Estimación del grado de automatización de los puestos realizada.
		Cursos relacionados con mentoring gestionados y evaluados por el IVAP.
		Carrera horizontal: Ascensos consecutivos con carácter general, salvo en aquellos supuestos excepcionales en los que se prevea otra posibilidad.
		Publicación de una RPT que incluya los puestos de puesto de directivo/a público profesional.
		Personas que han superado la evaluación en las diferentes ofertas formativas.
		Tasa de temporalidad total (temporalidad del personal laboral e interinidad del personal funcionario).
	II.3. Organización.	Porcentaje de órganos colegiados con espacio específico de trabajo y gestión.
	II.4. Infraestructuras.	Nivel de satisfacción medio de las personas usuarias de los servicios del Catálogo de Servicios Batera.
		Reducción de incidentes de seguridad graves, respecto al periodo anual anterior.
		Nivel medio de satisfacción de las personas usuarias del CAU TIC.
		Incidencias resueltas mediante herramientas basadas en inteligencia artificial, respecto del total de las incidencias.
		Aplicaciones modernizadas y racionalizadas, respecto del total de las aplicaciones planificadas para su racionalización.
		Nuevos componentes TIC incorporados, respecto del total de los componentes TIC identificados.

Ámbito estratégico	Eje	Indicador
III. Gobierno digital centrado en la ciudadanía	III.1. Atención a la ciudadanía integral y multicanal.	Implantación de un sistema de información a los departamentos de seguimiento de su gestión en atención a la ciudadanía.
		Herramienta de suscripción a servicios/información del Gobierno Vasco creada.
		Implantación de un sistema de tramitación electrónica a través del canal telefónico.
		Implantación de un sistema de webchat (respuestas ofrecidas por agentes de Zuzenean, que el sistema automatizado no ha sido capaz de ofrecer).
		Entradas en papel por el Registro electrónico general que tienen trámite electrónico específico.
		Grado de satisfacción de las personas usuarias del Registro de apoderamientos.
		Portales web migrados a la nueva herramienta de gestor de portales.
		Iniciativas web que utilizan los APIs de las herramientas de presencia web para publicar contenido.
		Conformidad de sitios web/aplicaciones para móviles a los requisitos sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones para móviles del Gobierno Vasco.
		Personas que califican como buena o muy buena la prestación de servicios públicos.
		Satisfacción general de la ciudadanía con los portales y aplicaciones <i>euskadi.eus</i> .
		Satisfacción general de la ciudadanía con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.
		Satisfacción general de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.
		Índice de satisfacción de la ciudadanía con su interrelación con la administración Off line.
Índice de satisfacción de la ciudadanía con su interrelación con la administración On line.		

Ámbito estratégico	Eje	Indicador
III. Gobierno digital centrado en la ciudadanía	III.2. Servicios digitales.	Procedimientos que cumplen el Protocolo de Digitalización.
		Guía de simplificación y reducción de cargas aprobada y publicada.
		Expedientes tramitados mediante la plataforma común de administración electrónica en los departamentos.
		Personas con medios de identificación digital alineados con el Sistema Europeo de Reconocimiento de Identidades Electrónicas (eIDAS).
		Incremento del número de servicios de intermediación de datos en sustitución de los certificados en papel.
		Grado de satisfacción de las personas usuarias con <i>Nire karpeta-Mi carpeta</i> .
		Solicitudes presenciales / electrónicas en la plataforma común de administración electrónica.
		Herramientas integradas.
		Grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios digitales.
		Satisfacción de las personas usuarias.
		Personas que han alcanzado sus objetivos de capacitación digital.
		Servicios electrónicos operativos.
		Índice de Economía y Sociedad Digitales del País Vasco (DESI).
		Servicios públicos digitales proactivos.
		Expedientes con sustitución de papel a la entrada en la administración.

# Sistema de evaluación de Ardatz 2030

Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Ámbito estratégico	Eje	Indicador
IV. Gobierno basado en datos y que rinde cuentas	IV.1. Gobernanza de los datos y de la información.	Norma de Oficina del Dato aprobada y publicada.
		Herramienta de consulta del Registro de Actividades de Tratamiento de datos personales implantada.
		Número de datasets cargados en la infraestructura Linked Data.
	IV.2. Planificación.	Planes estratégicos con contenido adecuado.
		Planes estratégicos con elaboración y tramitación adecuada.
		Planes estratégicos integrados en los presupuestos.
IV.3. Evaluación y rendición de cuentas.	Instrumentos de políticas públicas evaluados según el modelo.	
V. Gobierno abierto	V.1. Comunicación pública.	Personas usuarias/año.
		Visitas/año a redes sociales.
		Peticiones de la ciudadanía en redes sociales.
	V.2. Transparencia.	Puesto en la evaluación de órganos internacionales de transparencia (Ranking de Transparencia Internacional).
		Publicación completa y actualizada, según los requerimientos normativos en vigor.
		Respuestas de solicitudes de derecho de acceso.
V.3. Participación y colaboración de la ciudadanía.	Plataforma puesta a disposición de la ciudadanía.	



# ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

*Euskadi, auzolana, bien común*







**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN : 978-84-457-3642-5



9 788445 736425