



# ardatz

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

## Atención a la ciudadanía y Administración electrónica Informe anual de gestión 2023 (Artículos 113.5 y 6 – Decreto 91/2023)

Marzo 2024

*Euskadi, auzolana, bien común*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



# ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y SATISFACCIÓN. DE LA CIUDADANÍA. ....	4
3. CENTRO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS. ....	7
4. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS Y RESULTADO DE SU GESTIÓN .....	8
5. PERSPECTIVA DEL GASTO .....	12



## 1. INTRODUCCIÓN

---

El Decreto 18/2020, de 6 de septiembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, en su artículo 7, establece que al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno le corresponden la modernización y reforma de la Administración, así como de la administración digital y del gobierno electrónico y de la política de transparencia, y el Decreto 8/2021, de 19 de enero, establece en su artículo 12 las competencias de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales.

El artículo 113.5 sobre informes periódicos de seguimiento y gestión del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos señala que *“los órganos competentes en atención a la ciudadanía y Administración electrónica elaborarán un informe anual de gestión en sus respectivas áreas, que incorporará la perspectiva del gasto, posibilitando una reorientación u optimización de los recursos destinados que se elevarán para su conocimiento a la Comisión de Gobernanza Pública y serán publicados en «euskadi.eus» y en el portal de transparencia «www.gardena.euskadi.eus/inicio/».*

*Dichos informes se enviarán al Consejo de Gobierno para su examen y posterior remisión al Parlamento Vasco y al Ararteko para su conocimiento”.*

El apartado 6 del mismo artículo establece que *“los informes anuales del apartado anterior incluirán, entre otros aspectos:*

- a) El análisis de la demanda y satisfacción. de la ciudadanía.*
- b) La información referente al Centro de Atención a las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos.*
- c) El análisis de las quejas y sugerencias recibidas y el resultado de su gestión:*
  - La motivación o causa de la queja o sugerencia.*
  - La reiteración y frecuencia por tipo de queja o sugerencia.*
  - Las medidas correctoras y de mejora propuestas y su grado de implantación.*

*Los análisis se realizarán de forma global y desagregados por departamentos”.*



## 2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Presentamos a continuación los datos de actividad del Servicio de atención ciudadana (*Zuzenean*) relativos a su actividad durante el año 2023. Los datos se presentan divididos por canal de atención (también se incluye el desglose por oficinas de atención en cada una de las capitales de los territorios históricos).

2023		
CANAL DE ATENCIÓN	Atenciones	Media diaria
<b>Presencial</b>	<b>305.258</b>	1.230
<i>Zuzenean Bilbao</i>	<i>161.917</i>	<i>7.898</i>
<i>Zuzenean San Sebastián</i>	<i>62.548</i>	<i>3.048</i>
<i>Zuzenean Vitoria</i>	<i>80.793</i>	<i>3.912</i>
<b>Teléfono 012</b>	<b>281.231</b>	1.132
<b>Buzón de <i>euskadi.eus</i></b>	<b>32.475</b>	131
<b>Telegram</b>	<b>10.140</b>	41
<b>SUBTOTAL</b>	<b>629.104</b>	<b>2.537</b>
<b>Registro Electrónico General</b>	<b>26.458</b>	1.276
<b>Sistema de Interconexión de Registros</b>	<b>190.292</b>	9.243
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>845.854</b>	<b>3.411</b>

A continuación, se detallan los datos por temas que son competencia de los diferentes departamentos.

Porcentajes por temática de atención mediante canal presencial, telefónico, buzón *euskadi.eus* y Telegram:



Datos desglosados por temática de atención presencial y telefónica:

2023						
TEMA	ATENCIÓN PRESENCIAL		ATENCIÓN TELEFÓNICA		TOTAL	
Acción Exterior	174	0,06%	121	0,04%	295	0,05%
Actividades Económicas	1.051	0,34%	7.029	2,50%	8.080	1,38%
Gobierno y Administración Pública	18.229	5,97%	21.370	7,60%	39.599	6,75%
Asuntos sociales	84.826	27,79%	70.046	24,91%	154.872	26,41%
Cultura	220	0,07%	1.088	0,39%	1.308	0,22%
Educación	40.532	13,28%	37.127	13,20%	77.659	13,24%
Euskera	562	0,18%	995	0,35%	1.557	0,27%
Infraestructura y Obras Públicas	38	0,01%	228	0,08%	266	0,05%
Justicia	124	0,04%	688	0,24%	812	0,14%
Medio Ambiente	103	0,03%	3.477	1,24%	3.580	0,61%
Ocio y Turismo	200	0,07%	1.047	0,37%	1.247	0,21%
Salud	1.586	0,52%	4.736	1,68%	6.322	1,08%
Seguridad e Interior	9.105	2,98%	19.398	6,90%	28.503	4,86%
Trabajo y empleo	14.632	4,79%	3.805	1,35%	18.437	3,14%
Transporte y movilidad	43	0,01%	175	0,06%	218	0,04%
Urbanismo y territorio	16	0,01%	136	0,05%	152	0,03%
Vivienda	131.558	43,10%	82.424	29,31%	213.982	36,49%
Otros	2.259	0,74%	27.341	9,72%	29.600	5,05%
<b>Total</b>	<b>305.258</b>	<b>100,00%</b>	<b>281.231</b>	<b>100,00%</b>	<b>586.489</b>	<b>100,00%</b>

Por otra parte, según los datos de la encuesta 2023 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (*Zuzenean*),



evolutivamente, se aprecia un aumento del nivel de satisfacción con respecto al personal de atención, tanto entre las personas usuarias del servicio de atención presencial como del telefónico (9,1 y 8,2 respectivamente en 2022).

**Evolución de la valoración general \***

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7

\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".



El 41% de las personas usuarias valora *Zuzenean* como un servicio mejor (30%) o mucho mejor (11%) que el que ofrecen otras instituciones o administraciones. Las opiniones que consideran que es peor que el ofrecido por otras instituciones representan el 3%.

**¿Cómo valora la atención del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación con los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (Estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que haya acudido?**

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Mucho mejor	15%	12%	5%	12%	10%	11%
Mejor	36%	21%	28%	31%	28%	30%
Igual, ni mejor ni peor	32%	48%	46%	39%	35%	37%
Peor	1%	1%	2%	2%	4%	3%
Mucho peor	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Ns/Nc	5%	3%	12%	6%	1%	4%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	10%	14%	6%	10%	21%	15%



Analizando la resolución del trámite o gestión planteada, el 71% de las personas entrevistadas manifiesta que se ha resuelto totalmente, el 12% parcialmente y el 17% que no se ha resuelto.

**Al final, el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido o de su llamada?\***

Base: Total de personas entrevistadas

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Totalmente	75%	63%	65%	70%	73%	71%
Parcialmente	10%	25%	19%	16%	8%	12%
No se ha resuelto	14%	12%	16%	14%	19%	17%
Ns/Nc	1%	0%	0%	0%	0%	0%

\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

### 3. CENTRO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

La siguiente tabla presenta un análisis detallado de los datos resumen anuales correspondientes a las atenciones recibidas a través del Centro de Atención a Usuarios - Servicios Electrónicos (CAU-ZE) durante el año 2023. Este servicio desempeña un papel fundamental al facilitar la interacción entre las personas usuarias y los servicios electrónicos, sirviendo como un punto central para la gestión de consultas, problemas técnicos, y otro tipo de solicitudes.

**Datos resumen anual de atenciones recibidas a través del Centro de Atención a Usuarios - Servicios Electrónicos (CAU-ZE) (2023)**

ATENCIONES CAU-ZE		
Atenciones totales	Por teléfono	Por correo electrónico
<b>52.254</b>	<b>51.571</b>	<b>683</b>

Por otra parte, durante el año 2023, el CAU-ZE ha registrado un total de **52.254 incidencias**. Este notable volumen de eventos registrados destaca la importancia del CAU-ZE como un componente esencial en la gestión de interacciones y servicios electrónicos. Estas incidencias representan una diversidad de consultas, problemas técnicos y solicitudes atendidas por el centro, reflejando la complejidad de la interacción entre las personas usuarias y los servicios electrónicos ofrecidos.



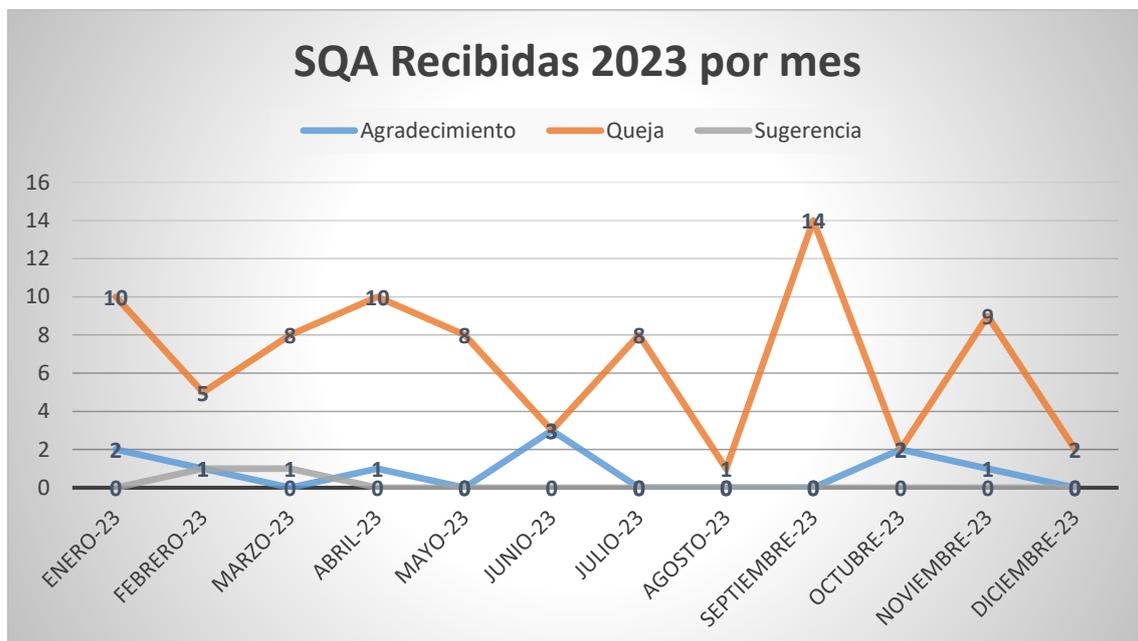
Durante el transcurso del año 2023, el CAU-ZE ha gestionado un total de **51.571 atenciones telefónicas**. Este número refleja la dimensión de la interacción a través de esta plataforma, destacando la importancia del canal telefónico como un canal crucial para la comunicación y la gestión de consultas.

Por otra parte, de estas incidencias, **683 han generado incidencias registradas a través del correo electrónico**, subrayando la capacidad del CAU-ZE para identificar y abordar de manera efectiva las situaciones que requieren atención específica.

El análisis detallado de estas incidencias proporcionará valiosa información para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios prestados, así como para abordar áreas específicas que puedan requerir atención y optimización.

## 4. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS Y RESULTADO DE SU GESTIÓN

En el siguiente cuadro podemos observar las sugerencias, quejas y agradecimientos (SQA) recibidas durante 2023 en relación a los servicios ofrecidos por *Zuzenear*.





En la siguiente tabla aparecen los mismos datos desglosados por meses:

Nº Consultas	Agradecimientos	Quejas	Sugerencias	Total general
enero-23	2	8	0	10
febrero-23	1	4	1	6
marzo-23	0	7	1	8
abril-23	1	8	0	9
mayo-23	0	7	0	7
junio-23	3	3	0	6
julio-23	0	7	0	7
agosto-23	0	1	0	1
septiembre-23	0	12	0	12
octubre-23	2	2	0	4
noviembre-23	1	9	0	10
diciembre-23	0	2	0	2
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>83</b>

En cuanto a los tiempos de respuesta, se puede observar que las SQA recibidas en 2023 y que corresponden a servicios ofrecidos por *Zuzenean* se responden todas (100%) y en un plazo inferior a 15 días.

SQA recibidas en 2023 - Tiempos de respuesta						
Tiempos de respuesta según el canal de presentación de la SQA						
	Presencial		Telemático		Total Número	Total %
	Número	%	Número	%		
Menos de 15 días laborables	32	47,77%	35	52,24%	67	82,61%
No procede	5	5,43%	11	11,96%	16	17,39%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>44,58%</b>	<b>46</b>	<b>55,42%</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>



Por otra parte, el análisis de la **categorización de las SQA y su frecuencia** se recogen en la siguiente tabla:

SQA - Categorías y frecuencia	Total general
<b>Agradecimiento</b>	<b>10</b>
9800 - Satisfacción por la atención recibida y la profesionalidad	8
9802 - Satisfacción por la amplitud de horarios	1
9899 - Otros	1
<b>Queja</b>	<b>71</b>
9700 - No se recoge la documentación presentada	2
9702 - Problemas para contactar telefónicamente	27
9703 - Atención inadecuada	13
9704 - Falta de respeto	2
9706 - Información incorrecta o contradictoria	5
9707 - Información escasa y/o inadecuada	2
9708 - Problemas organizativos (coordinación con el nivel 2, ventanilla de información, referida a otros departamentos del Gobierno Vasco o de otras Administraciones...)	1
9710 - Relacionadas con el Registro (compulsas, sellado de copias, entradas, externos...)	6
9711 - Problemas técnicos (aplicaciones/red/electricidad)	1
9717 - Problemas para concertar cita previa por IVR	1
9719 - Está obligado a tramitar electrónicamente	1
9720 - Problemas con la cita previa / Desean ser atendidos sin necesidad de cita previa	10
9799 - Otros	9
<b>Sugerencia</b>	<b>2</b>
9699 - Otros	2
<b>Total general</b>	<b>83</b>



Por lo que respecta a las medidas correctoras y de mejora propuestas:

1. Se han emprendido acciones para mejorar el nivel de **atenciones en el canal telefónico** (27 quejas):
  - Simplificación y rediseño del flujo de locución telefónica.
  - Análisis de rendimiento de los agentes del 012 para propiciar un mejor desempeño.
  - Refuerzo de la plantilla asignada al canal telefónico, asignando 5 personas de las oficinas de presencial, a tareas de soporte al canal telefónico.
  - Se implantará una solución tecnológica de apoyo basada en un CRM a lo largo de 2024/2025.
2. En cuanto a la atención preferente a través de **cita previa** (10 quejas), cuenta con altos niveles de aceptación entre la ciudadanía (9,1 puntos sobre 10 según la encuesta 2023 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco - *Zuzenean*). Dicho servicio está regulado por el art. 100 del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

La atención mediante sistemas de cita previa permite reducir al mínimo los tiempos de espera y optimizar las atenciones a lo largo de todo el día. De todos modos, la cita previa no es obligatoria; es posible acceder a nuestras oficinas sin cita previa y la persona que acuda será atendida según demanda y servicios disponibles.

Además, existe un protocolo especial de atenciones tanto para personas con dificultades con la tecnología como para aquellas que tienen que registrar documentación y se encuentran en el último día de plazo de entrega.

En cualquier caso, este servicio se monitoriza periódicamente por lo que, en caso de ser necesario, se podrían revisar los sistemas de atención.
3. Se analizan las quejas **relativas a malas atenciones y falta de respeto** (15 quejas) con el equipo de Coordinación. En general se trata de quejas relativas a agentes distintos y, en muchos, a interpretaciones subjetivas o a no conseguir cumplir el objetivo por el que se acudió a la oficina. Además, desde el punto de vista estadístico representan el 0,001% del total de 845.854 atenciones totales realizadas por *Zuzenean*. Sin perjuicio del seguimiento y tratamiento individualizado de las mismas, se trata de un porcentaje poco significativo.
4. El resto de temas se consideran de carácter puntual o poco relevantes, desde el punto de vista de necesitar actuaciones específicas.



## 5. PERSPECTIVA DEL GASTO

---

En el cuadro del final de este apartado se recoge el resumen de las inversiones económicas realizadas en el ejercicio de 2023 en materia de atención a la ciudadanía y Administración electrónica.

El [Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi](#), establece la estructura orgánica y funcional en el ámbito de las TIC y establece un modelo de gestión coherente y coordinado, que permite ahorrar costes, ser más eficiente y ágil, y mejorar, en consecuencia, el servicio público que se presta a la ciudadanía.

Esta norma impulsa y regula un modelo de gestión que posibilita la política común y convergente de todo el sector público vasco autonómico en materia de tecnologías de la información y la comunicación.

Los artículos 9.c) y 16.1 del citado Decreto establecen que corresponde al Consejo de Gobierno aprobar, mediante Acuerdo, el encargo para la gestión y prestación unificada de los servicios TIC recurrentes, así como sus prestaciones económicas.

La disposición adicional de dicho Decreto 36/2020 establece la condición de medio propio personificado de las entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte-Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE), Itelazpi, S.A., y Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A., quienes realizarán la prestación de los servicios informáticos y tecnológicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y al resto de entidades integrantes de su sector público, con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

De esta forma, prácticamente la totalidad del gasto en materia de atención a la ciudadanía y Administración electrónica se efectúa a través de la fórmula del **encargo a medios propios**, siendo anecdótico el gasto directo mediante otras fórmulas como los contratos.

Cabe señalar, por otra parte, que los precios en materia de servicios digitales y plataformas de administración electrónica y presencia en Internet, los servicios TIC y sus precios son cambiantes. Así, mediante Resolución del Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación se aprueban las tarifas a aplicar en los respectivos encargos, siendo las que están en vigor las siguientes:

- Resolución de 5 de abril de 2023 del Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación por la que se aprueban las tarifas a aplicar en los respectivos encargos en relación a los servicios electrónicos de confianza que se pueden realizar a la sociedad pública IZENPE, S.A.



- Resolución de 16 de marzo de 2020, del Director de Tecnologías de la Información y la Comunicación aprobando las tarifas a aplicar en los respectivos encargos que se pueden realizar a la Sociedad Pública EJIE, S.A.

Los encargos a medios propios realizados son:

**Encargo para la gestión y prestación unificada de los servicios TIC recurrentes a EJIE, S.A., así como sus contraprestaciones económicas.**

Entre ellos se encuentran, los siguientes, objeto del presente informe:

- a) Mantenimiento, evolución y soporte de la Administración electrónica.

Los ámbitos cubiertos y su alcance son:

Presencia en Internet.

- Plataforma de presencia en Internet: Sistema de gestor de contenidos y portales de *euskadi.eus*, Web Delivery (frontal web), buscador de *euskadi.eus* y ejes de catalogación de *euskadi.eus*.
- Mejora de la calidad de la información del canal Web de interacción con la ciudadanía, migración de portales / contenidos, etc.
- Unidad Responsable de Accesibilidad.

OpenData, Apertura y reutilización de datos públicos.

- Plataforma OpenData.
- Iniciativas de aperturas de datos.
- Directorio de personas, entidades y equipamientos.

Atención a la Ciudadanía – *Zuzenean*.

- Plataforma *Zuzenean*.
- PLATEA tramitación front-office: Registro de Personal Funcionario Habilitado, toolkit de formularios, Registro electrónico General, Carpeta ciudadana, "Nire Karpeta-MiCarpeta", Registro electrónico de Apoderamientos, RdA, notificación electrónica, Catálogo de servicios y procedimientos.
- Canal presencial de interacción con la ciudadanía: Cita previa.
- Piloto ChatGPT.
- Valoración de la ciudadanía de cada canal de atención (presencial, telefónico, mensajería instantánea, buzón de *euskadi.eus*).

Servicios digitales (digitalización y tramitación de servicios y procedimientos).

- PLATEA Tramitación back-office: Tramitagune y plataforma de gestión documental, DOKUSI.



- Interoperabilidad: Interoperabilidad con otras administraciones públicas e interoperabilidad con entidades financieras.
  - Nuevo Toolkit de formularios.
  - Iniciativas de digitalización.
  - Sistema de información interno para incumplimiento normativo.
- b) CAU, Centro de atención a las personas usuarias de los servicios electrónicos (ciudadanía y personal empleado público).

**Encargo a IZENPE, S.A. para la prestación de diversos servicios relativos a la identificación y firma electrónica y al nodo de interoperabilidad y seguridad de las Administraciones Públicas (NISAE).**

Este encargo tiene por objeto que Izenpe, S.A. preste a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a sus organismos autónomos los siguientes servicios:

- a) Servicios de confianza, plataformas y herramientas de apoyo. Este servicio comprende la gestión de certificados definidos en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE como servicios de confianza (Reglamento eIDAS).
- b) Interoperabilidad: Gestión del Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de la Comunidad Autónoma de Euskadi, NISAE; plataforma de intermediación de datos de las Administraciones y entidades del sector público de Euskadi, constituido como nodo autonómico para permitir el intercambio electrónico de datos entre ellas y el resto de administraciones (AGE y CCAA), así como las autorizaciones de los servicios utilizados.
- c) Colaboración en proyectos.



## EJERCICIO 2023

Área	Oficina técnica	Evolución tecnológica PLATEA <sup>1</sup>	Soporte operativo <sup>2</sup>	Servicios básicos	Proyectos	Otras iniciativas	Total
Presencia en Internet	350.243,18 €	381.884,00 €	531.198,63 €		302.642,58 €	4.878,72 €	1.570.847,11 €
OpenData, apertura y reutilización de datos públicos	75.222,00 €	78.243,56 €	70.826,00 €		138.304,61 €	- €	362.596,17 €
Atención a la ciudadanía - <i>Zuzenean</i>	134.937,12 €	1.283.934,63 €	1.154.446,87 €		150.217,70 €	74.490,80 €	2.798.027,12 €
Servicios digitales (digitalización y tramitación de servicios y procedimientos)	795.961,79 €	1.404.663,51 €	1.416.127,95 €		1.222.268,70 €	-€	4.839.021,95 €
CAU, Centro de atención a las personas usuarias de los servicios electrónicos (ciudadanía y personal empleado público).				547.968,46 €			547.968,46 €
Servicios de identificación y firma electrónica y nodo de interoperabilidad y seguridad				1.686.238,95 €			1.686.238,95 €
<b>Total</b>	<b>1.356.364,09 €</b>	<b>3.148.725,70 €</b>	<b>3.172.599,45 €</b>	<b>2.234.207,41 €</b>	<b>1.813.433,59 €</b>	<b>79.369,52 €</b>	<b>11.804.699,76 €</b>

(1) Evolución tecnológica de la plataforma común de la e-Administración, PLATEA (infraestructura, evolutivo, correctivo...)

(2) Infraestructura, mantenimiento, soporte asistencial etc.



# 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 JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO