GOBIERNO DE ESPAÑA
VICEPRESIDENCIA PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
red.es
ontsi

El uso de tecnologías en personas mayores

Edición 2023 - Datos 2022

Brechas

Brechas

El uso de tecnologías en personas mayores. Edición 2023 - Datos 2022 ha sido elaborado por el equipo de trabajo del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad.

Sugerencias para citar este informe:
El uso de tecnologías en personas mayores. Edición 2023 - Datos 2022. Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las obras.

GOBIERNO DE ESPAÑA
VICEPRESIDENCIA PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
red.es
ontsi

Puntos clave

El uso de Internet por las personas mayores ha crecido en el último año.

- Una de cada tres ya lo utiliza semanalmente.

Los servicios de Internet más utilizados entre las personas mayores son la mensajería instantánea (31,2%), las llamadas y videollamadas (21,8%) y la lectura de noticias y prensa (21,3%).

Las compras por comercio electrónico también crecen respecto a 2021, aunque de forma más moderada.

- El 11,6% ha comprado por Internet alguna vez.

El perfil de las personas mayores que más usan las tecnologías es el de alguien con nivel de estudios e ingresos altos, residente en las ciudades de mayor tamaño, sin limitaciones de actividad física y de entre 75 y 84 años.

Introducción 6

01
Uso de Internet por personas mayores 7

02
Compras en línea por personas mayores 12

03
Uso de servicios de Internet
por personas mayores 16

04
Uso de Internet por mayores
por comunidades autónomas 29

05
Compras en línea por personas mayores
por comunidades autónomas 31

06
Uso de servicios de Internet por mayores
por comunidades autónomas 33

07
Referencias 38

Introducción

Aunque con distinta intensidad, **la digitalización es una realidad para todos los grupos de edad, incluidas las personas de edad avanzada.**

Internet posibilita el acceso a recursos y servicios de distinta índole que son clave para la inclusión digital de las personas. La realización de trámites administrativos, la búsqueda de información, el uso de la banca *online* o la comunicación en línea con otras personas son ejemplos de actividades comunes en la sociedad actual, pero que resultan complejas para determinados grupos sociales, entre los que se encuentra una proporción significativa de las personas mayores. El acceso a Internet, su uso efectivo y la presencia de un nivel mínimo de competencias digitales son las condiciones de posibilidad para la inclusión plena en una sociedad digitalizada.

La gestión de la transformación digital debe tener en cuenta la existencia de las brechas generacionales, que afectan de forma particularmente intensa a las personas mayores. En este sentido, la estrategia España Digital incluye medidas para capacitar a los colectivos con más dificultades para adquirir competencias digitales y garantizar su inclusión en un momento de transición. En esta estrategia se contemplan iniciativas a través de las comunidades autónomas y entidades locales para alcanzar a las personas más excluidas digitalmente (entre las que se encuentran las personas mayores) con el fin de proveer competencias básicas. Además, se plantea desarrollar una red de centros de apoyo a la formación digital y la puesta en marcha de campañas de fomento del humanismo tecnológico.

Tras la extensión generalizada de Internet y las tecnologías digitales aparecen desigualdades que afectan a grupos sociodemográficos como es el caso de las personas mayores. Por ello, es importante analizar el grado de inclusión digital y el uso que estas hacen de las tecnologías a través de los indicadores disponibles. **En este informe se analiza el uso de Internet, de comercio electrónico y de determinados servicios en línea entre las personas de 75 y más años.** Los datos presentados proceden de la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del Instituto Nacional de Estadística*.

En el primer capítulo se analiza el uso de Internet por las personas mayores y se profundiza en el empleo semanal de esta tecnología como indicador de utilización frecuente. En el segundo se presentan las compras en línea, así como el análisis pormenorizado por variables socioeconómicas y sociodemográficas de estas en los últimos tres meses. En el tercer capítulo se analizan las actividades en línea que realizan las personas mayores, con especial atención a tres que se consideran relevantes: mensajería instantánea, búsquedas sobre salud y banda en línea. Por último, en los apartados del cuarto al sexto se presentan los indicadores anteriores por comunidades autónomas.

La gestión de la transformación digital debe tener en cuenta la existencia de las brechas generacionales, que afectan de forma intensa a las personas mayores

01

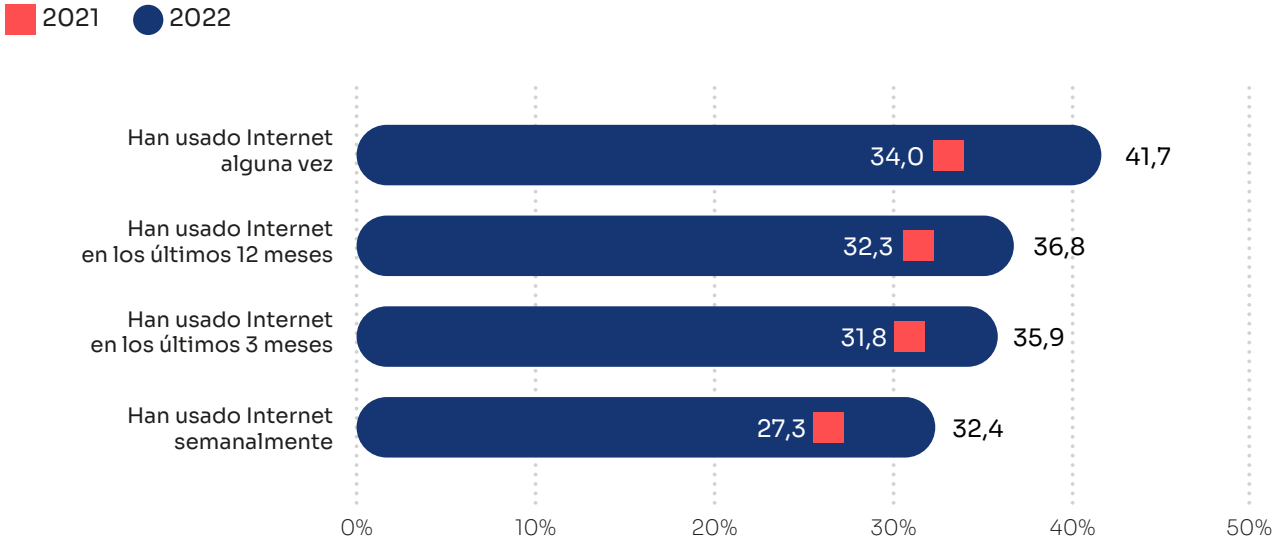
Uso de Internet por personas mayores

El uso de Internet por mayores refleja la medida en que esta tecnología está extendida en estos grupos de edad, independientemente de las actividades que después desarrollen en línea. La frecuencia de conexión también es importante de cara a detectar el grado de intensidad con que se utiliza Internet.

Cada vez es más frecuente el empleo de esta tecnología entre las personas mayores. Así lo muestran todos los indicadores de uso de Internet que aparecen en el siguiente gráfico y que apuntan a un crecimiento en 2022 respecto a 2021. El 41,7% de las personas de 75 años y más han utilizado Internet alguna vez, casi ocho puntos más que el año anterior. Algo menor es el 36,8% que lo han usado en los últimos doce meses y el 35,9% que lo han usado en los últimos tres. El uso semanal alcanza a casi un tercio de este grupo de población, con un crecimiento de cinco puntos respecto al año pasado.

La incorporación al grupo de mayores de cohortes de edad que han experimentado la digitalización en etapas más tempranas de su vida hace prever que estas cifras continuarán aumentando en los próximos años.

Gráfico 1 - **Indicadores de uso de Internet por las personas de 75 y más años (2021 – 2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Sin embargo, la adopción del uso semanal de Internet en las personas mayores aún dista bastante de la población general[1], donde el 92,9% usa esta tecnología cada semana.

El análisis de las características socioeconómicas, de las personas mayores de 75 años que usan semanalmente Internet, permite profundizar en las diferencias que existen entre distintos grupos de mayores. **El nivel educativo es uno de los primeros ejes de desigualdad.** A medida que se incrementa el nivel educativo también lo hace el uso semanal de Internet. Así, vemos que el 86,6% de mayores con doctorado, el 81,7% con licenciatura o máster y el 70,6% de quienes tienen diplomatura utilizan Internet cada semana. Esto contrasta con el 11,3% de las personas analfabetas y con Primaria incompleta que usan Internet con esta periodicidad, o el 22,9% de los que tienen únicamente Educación Primaria.

También hay diferencias similares según el nivel de ingresos mensuales netos del hogar. El 57,2% de quienes viven en los hogares de mayores ingresos[2] y el 50,8% de los que ingresan entre 2.500€ y menos de 3.000€ usan Internet semanalmente, mientras que en los hogares con menos ingresos es tan solo el 23,6%.

Las características socioeconómicas de las personas mayores revelan diferencias en el uso de Internet

[1] Por población general nos referimos a aquella que comprende a las personas de 16 a 74 años.

[2] Por hogares con ingresos más bajos nos referimos a aquellos con ingresos inferiores a 900€ y por hogares con mayor nivel de ingresos a aquellos con ingresos de 3.000€ o más.

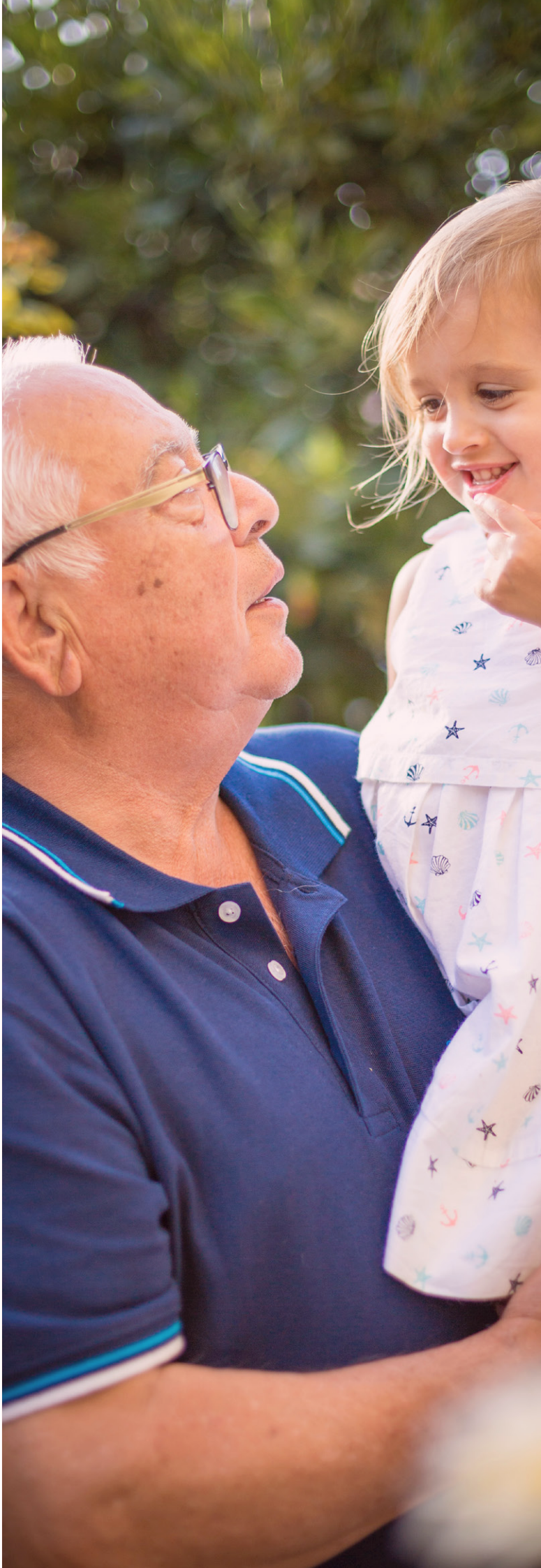
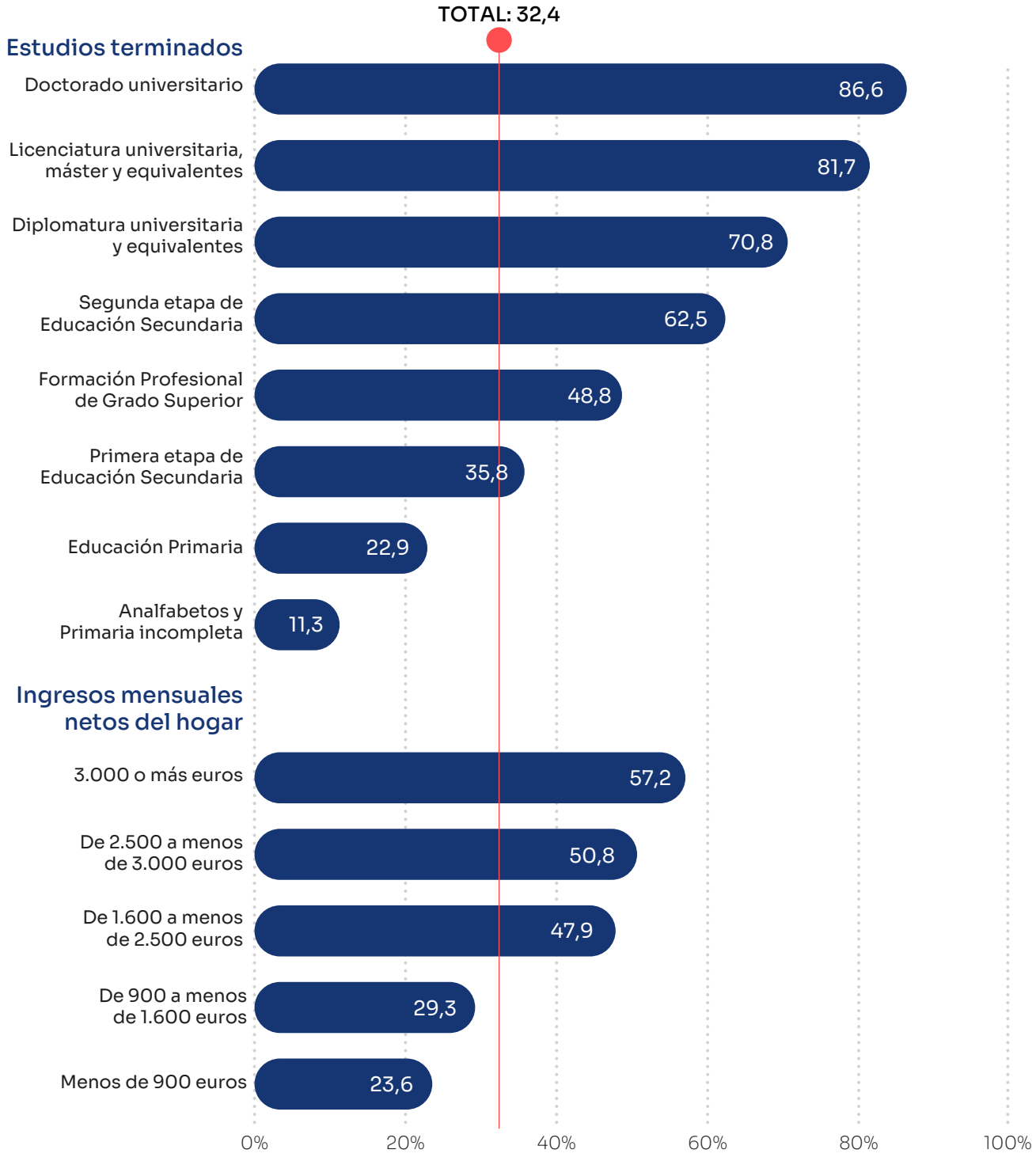


Gráfico 2 - **Porcentaje de mayores de 75 años que usan Internet semanalmente por variables socioeconómicas (2022)**



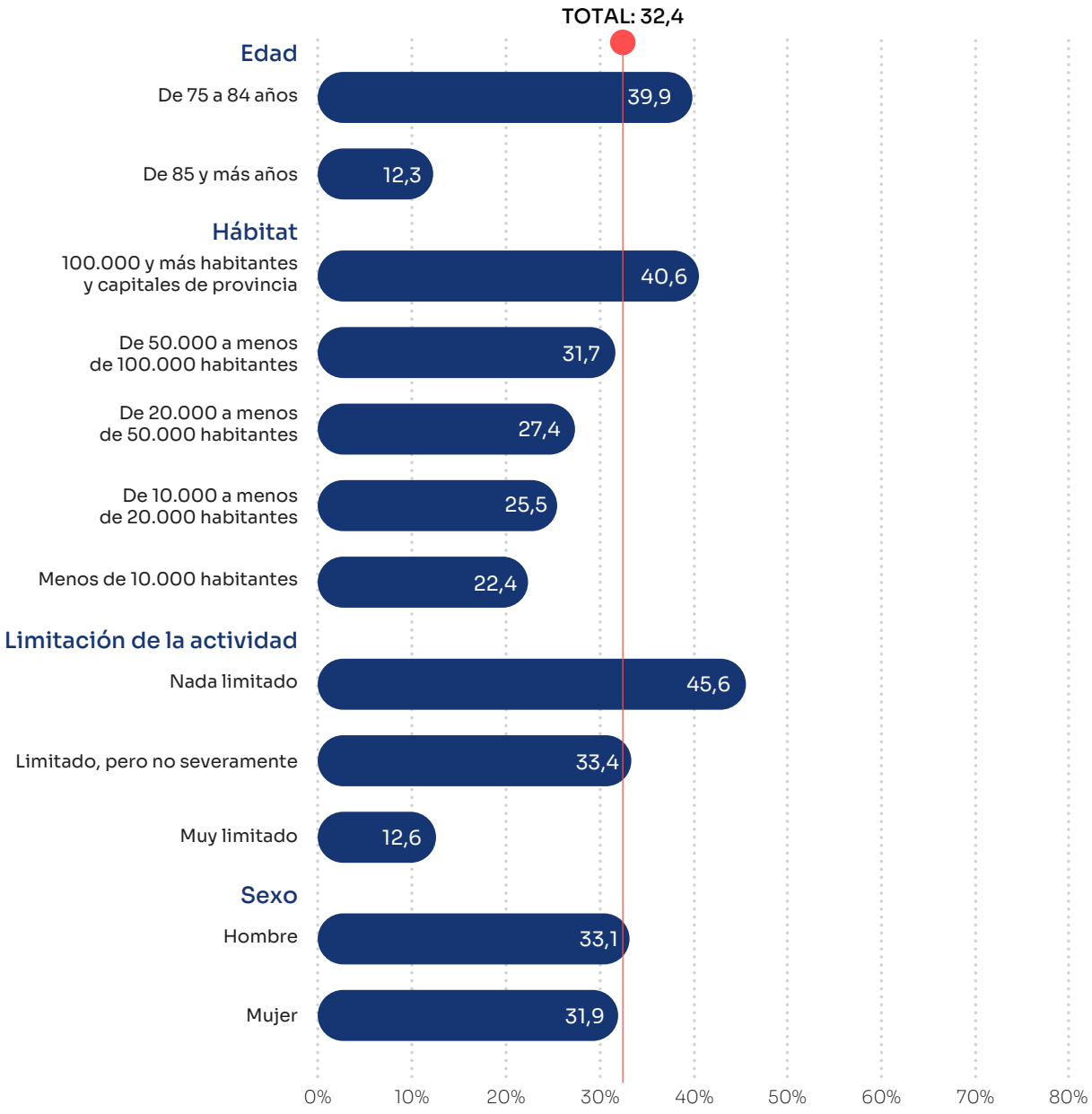
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

En cuanto a las características sociodemográficas también se observan diferencias reseñables. En primer lugar, destaca que, incluso dentro del grupo de mayores, la edad influye. El 39,9% de quienes tienen de 75 a 84 años utiliza Internet semanalmente frente al 12,3% de los de 85 y más. **Otra variable de segmentación que revela diferencias es el tamaño de hábitat.** El 40,6% de mayores que viven en grandes ciudades[3] y capitales de provincia se conectan cada semana, frente al 22,4% de quienes viven en los municipios más pequeños.

Las personas mayores con limitaciones a la actividad física utilizan menos Internet que quienes no tienen limitaciones. El 45,6% de las que no están nada limitadas usan Internet semanalmente, mientras que tan solo lo hacen el 12,6% de quienes están muy limitados. Por sexos, los hombres utilizan Internet de forma semanal ligeramente más que las mujeres, con una diferencia de 1,2 puntos.

[3] Por grandes ciudades nos referimos a municipios de más de 100.000 habitantes y por municipios más pequeños a aquellos con menos de 10.000 habitantes.

Gráfico 3 - **Porcentaje de mayores de 75 años que usan Internet semanalmente por variables sociodemográficas (2022)**



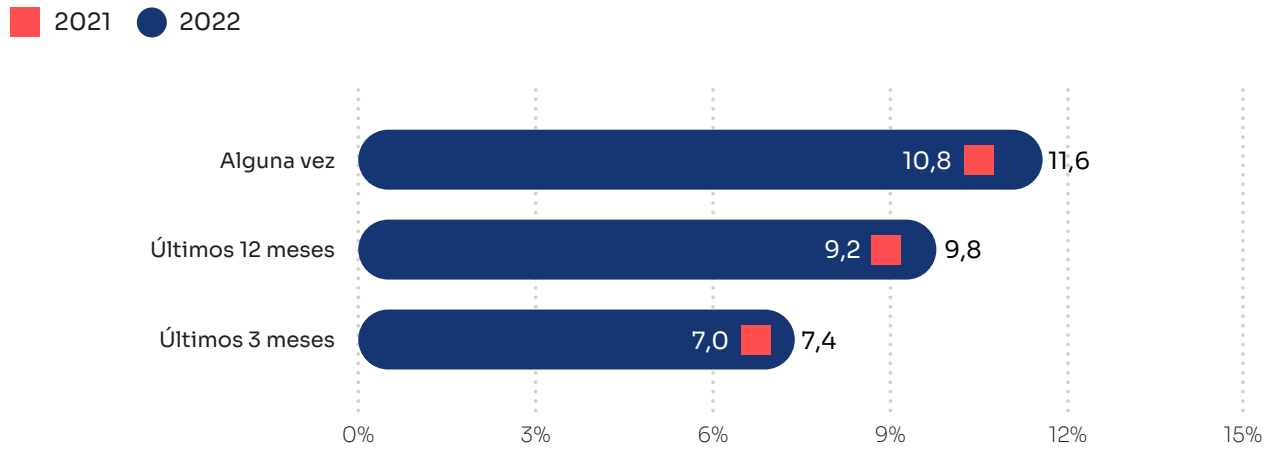
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

02

Compras en línea por personas mayores

Las compras en línea por parte de las personas de 75 años y más están poco extendidas, aunque han crecido ligeramente respecto a 2021. El 11,6% han comprado por Internet alguna vez, casi un punto más que el año anterior. Por su parte, el 9,8% lo han hecho en los últimos 12 meses y el 7,4% en los últimos tres. En la población general, el uso de comercio electrónico es muy superior: el 72,8% ha comprado alguna vez en línea, el 67,9% lo ha hecho en los últimos 12 meses y el 55,3% en los últimos tres.

Gráfico 4 - **Indicadores de uso de comercio electrónico por las personas de 75 y más años (2021 – 2022)**



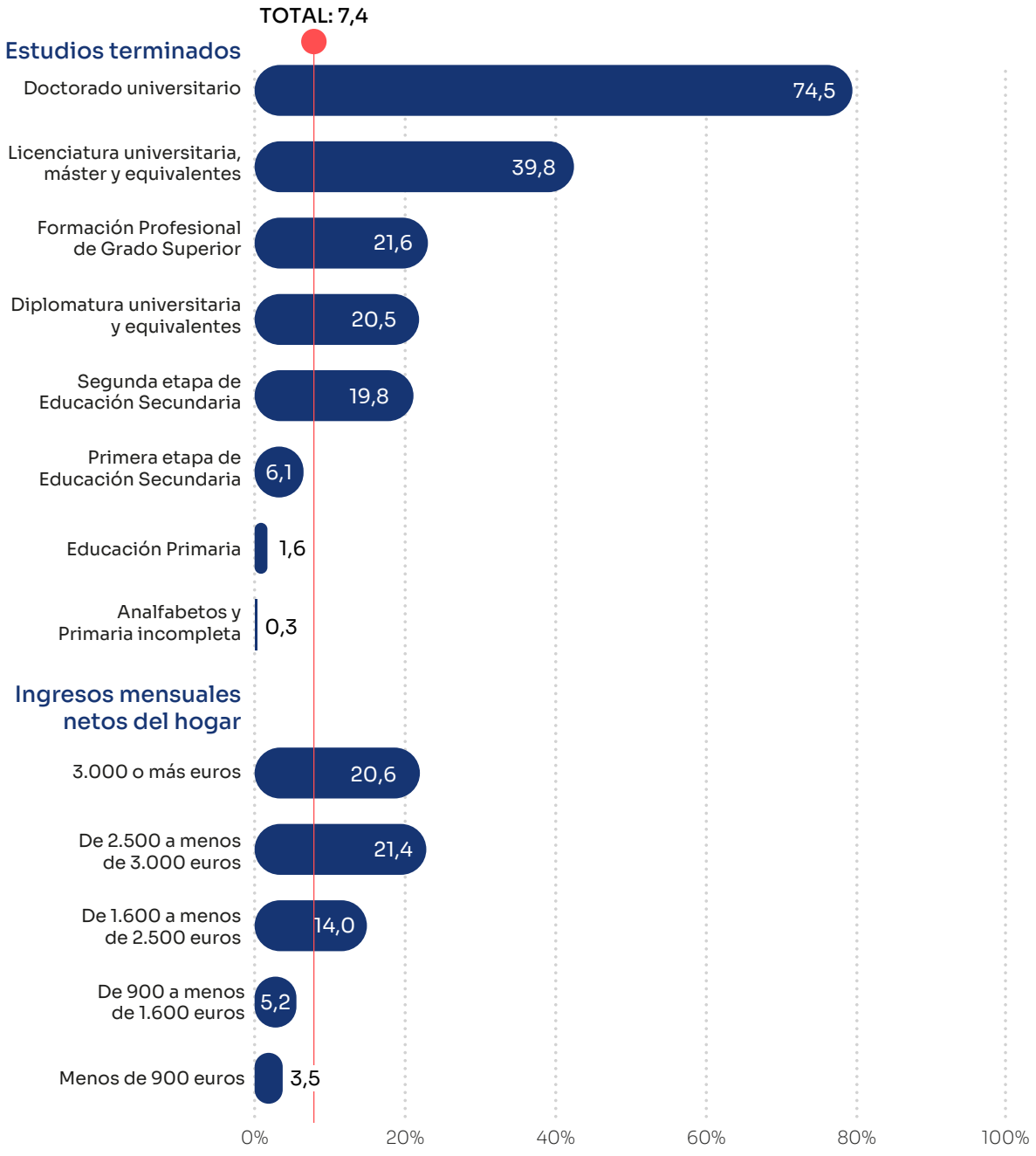
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Las compras en línea de las personas mayores en España también dependen de variables socioeconómicas y sociodemográficas. Quienes tienen menor nivel de estudios apenas compran por Internet (1,6% en personas con Educación Primaria y 0,3% en personas analfabetas o con Primaria incompleta). Por otra parte, quienes más compran en línea en este grupo de edad son los que tienen doctorado (74,5%) y licenciatura (39,8%). Les siguen los mayores con formación profesional de grado superior (21,6%), que superan a quienes tienen diplomatura (20,5%).

En cuanto a los ingresos del hogar, las personas mayores que residen en hogares que ingresan de 2.500€ a menos de 3.000€ son quienes más compran en línea (21,4%), seguidos de cerca por los residentes de hogares con más ingresos (20,6%). Por el contrario, las personas mayores con hogares de ingresos más bajos son las que menos compran por comercio electrónico (3,5%).

Las compras en línea de las personas mayores en España también dependen de variables socioeconómicas y sociodemográficas

Gráfico 5 - **Porcentaje de mayores de 75 años que han comprado en línea en los últimos tres meses por variables socioeconómicas (2022)**

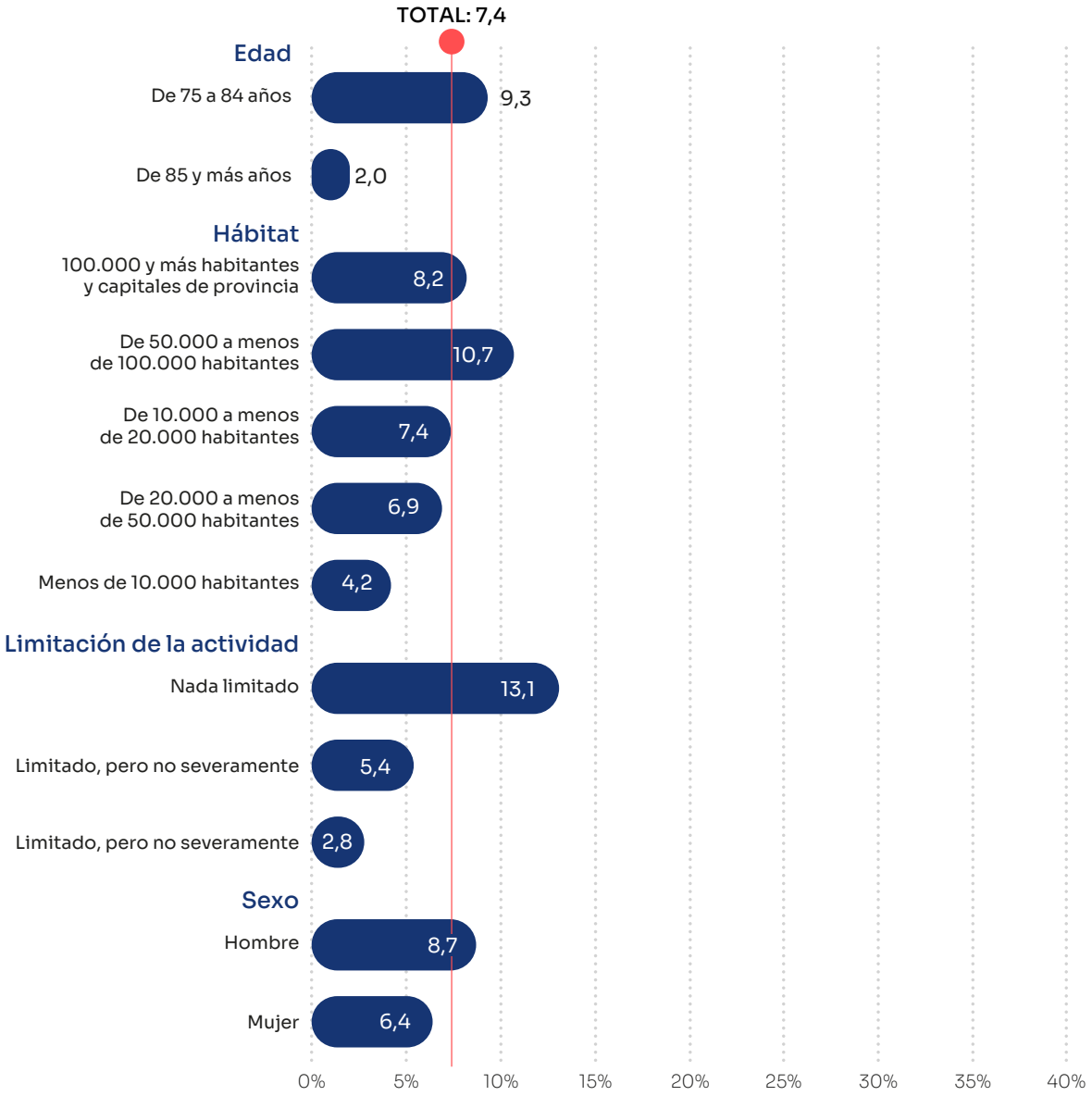


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Las personas mayores sin limitaciones en la actividad física (13,1%) compran más en línea que quienes tienen alguna limitación no severa (5,4%) y que aquellas con muchas limitaciones (2,8%). También hay diferencias por edad, ya que quienes están entre 75 y 84 años compran más en línea (9,3%) que los que tienen 85 y más años (2%).

Por sexos, los hombres (8,7%) compran en línea algo más que las mujeres (6,4%). En cuanto al tamaño de hábitat no hay grandes diferencias con la excepción de las personas mayores residentes en municipios más pequeños, de las que solo compra en línea el 4,2%.

Gráfico 6 - **Porcentaje de mayores de 75 años que han comprado en línea en los últimos tres meses por variables sociodemográficas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

03

Uso de servicios de Internet por personas mayores

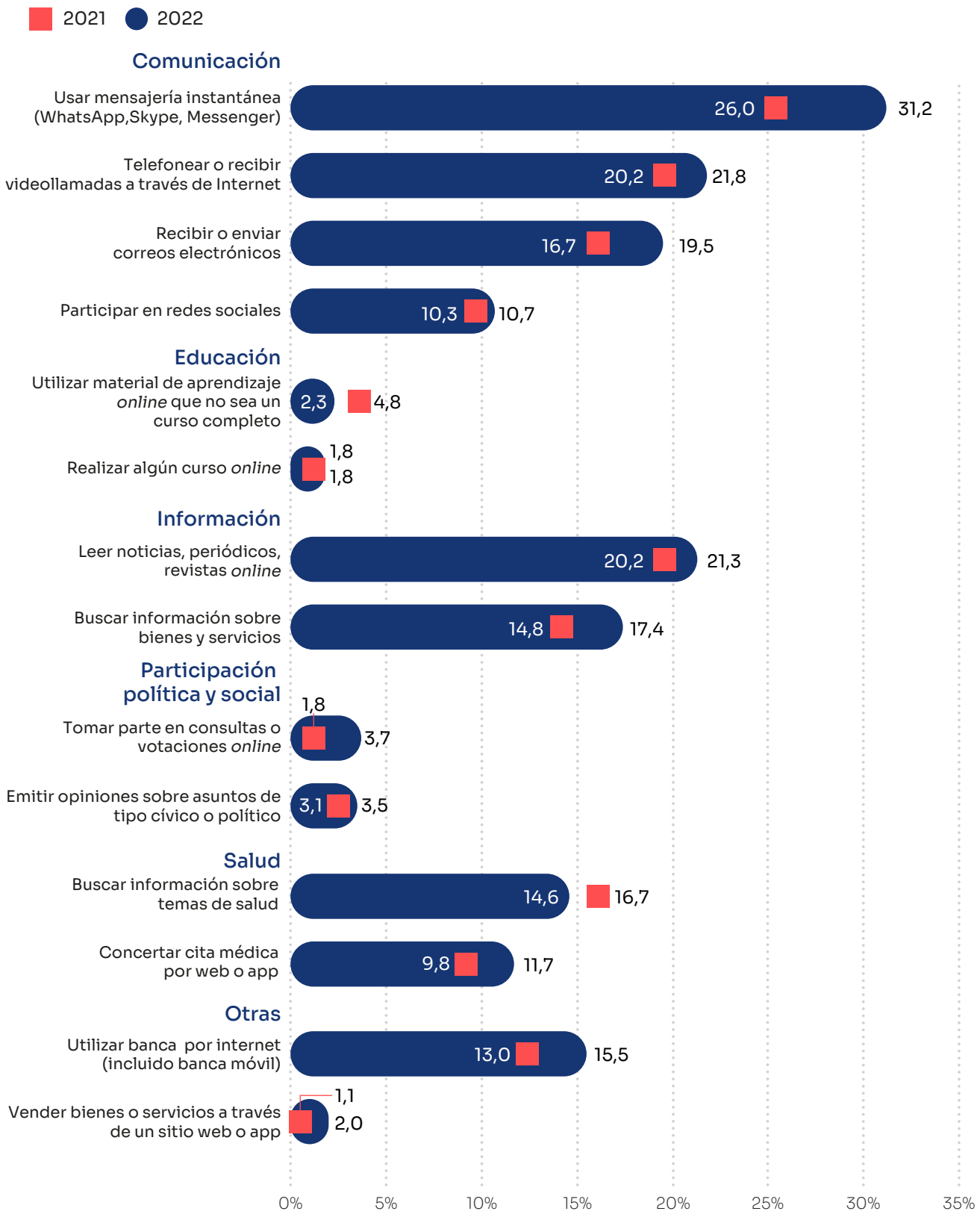
Las personas mayores utilizan Internet sobre todo para comunicarse e informarse. La actividad más común en estos grupos de edad es la utilización de mensajería instantánea (31,2%), seguida de la realización de llamadas o videollamadas (21,8%) y la lectura de noticias, prensa y revistas (21,3%).

El uso de la mayoría de las actividades analizadas ha crecido con respecto a 2021, pero aún está lejos de la implantación que tienen entre la población general.

Las actividades menos realizadas por personas mayores son las relacionadas con educación, participación política y social y ventas por comercio electrónico.

La actividad más común en este grupo de edad es la utilización de la mensajería instantánea

Gráfico 7 - **Indicadores de uso de servicios en Internet por las personas de 75 y más años (2021 – 2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

A continuación, se analizan en mayor profundidad tres actividades en línea relevantes entre el grupo de población de mayores y su capacidad de conseguir beneficios derivados del uso de Internet, teniendo en cuenta variables socioeconómicas y sociodemográficas. Estas actividades son **el uso de mensajería instantánea, la búsqueda de información sobre temas de salud y el uso de banca por Internet.**

3.1. Uso de Internet para mensajería instantánea

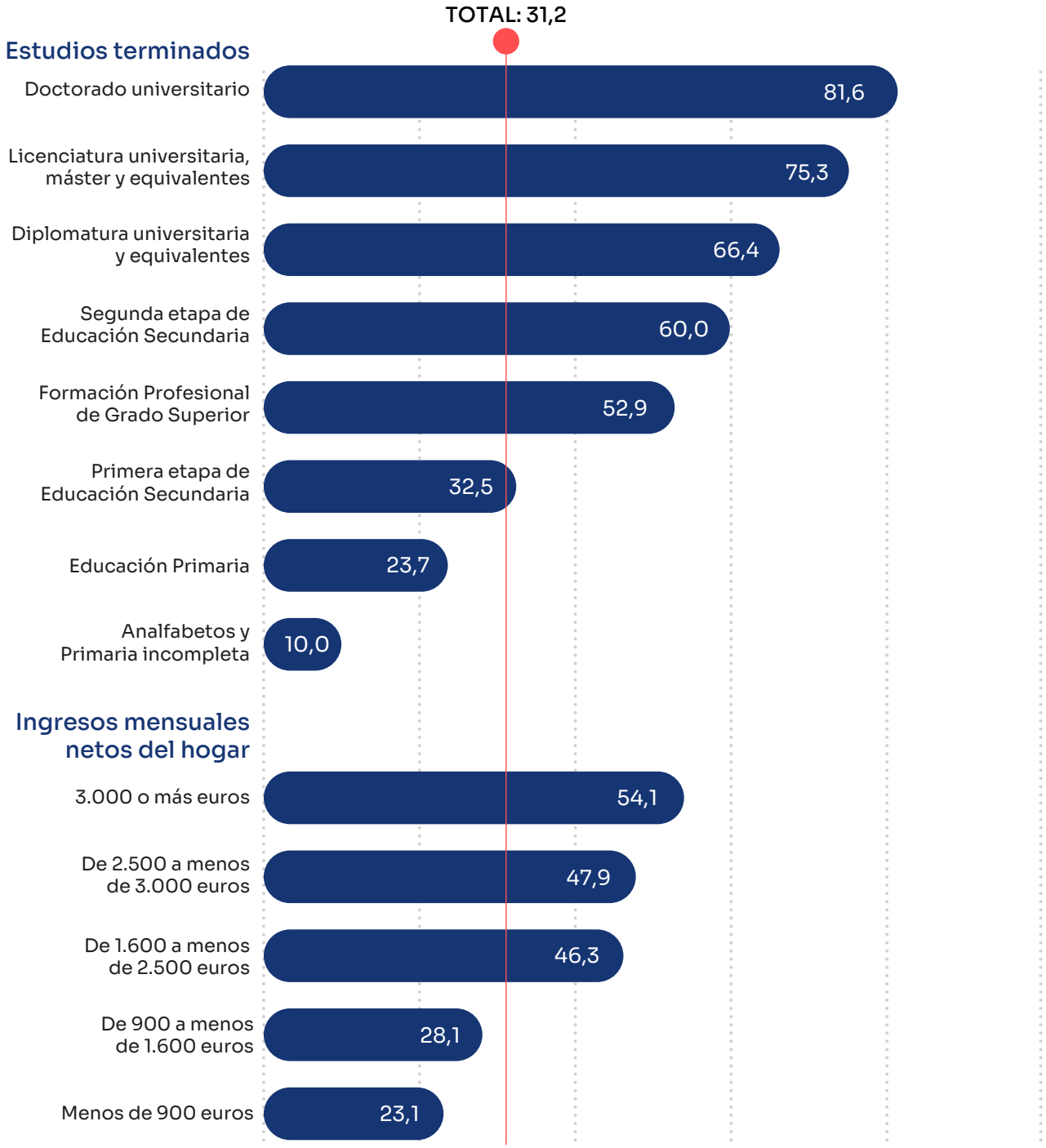
El uso de Internet para mensajería instantánea es la actividad en línea más frecuente entre las personas mayores. El 31,2% de este grupo de la población realiza esta actividad en Internet, pero está muy lejos de la adopción entre la población general, donde asciende al 91,8%.

Los y las mayores con un nivel de estudios elevado utilizan más la mensajería instantánea que aquellos con un nivel más bajo. El 81,6% de las personas mayores con doctorado y el 75,3% con licenciatura utilizaron Internet para mensajería instantánea, frente a porcentajes menores en personas analfabetas y con Primaria incompleta (10%) y Educación Primaria (23,7%).

También hay diferencias según los ingresos mensuales netos del hogar en este indicador, aunque son menores que en el caso anterior. Así, vemos que usan mensajería instantánea el 54,1% de los mayores residentes en hogares que más ingresan y el 47,9% de quienes ingresan de 2.500€ a menos de 3.000€, lo que contrasta con el 28,1% de quienes viven en hogares con ingresos de 900€ a menos de 1.600€ y el 23,1% de quienes cuentan con menores ingresos.

Las personas mayores con un nivel de estudios elevado utilizan más la mensajería instantánea que aquellas con un nivel más bajo

Gráfico 8 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para mensajería instantánea por variables socioeconómicas (2022)**

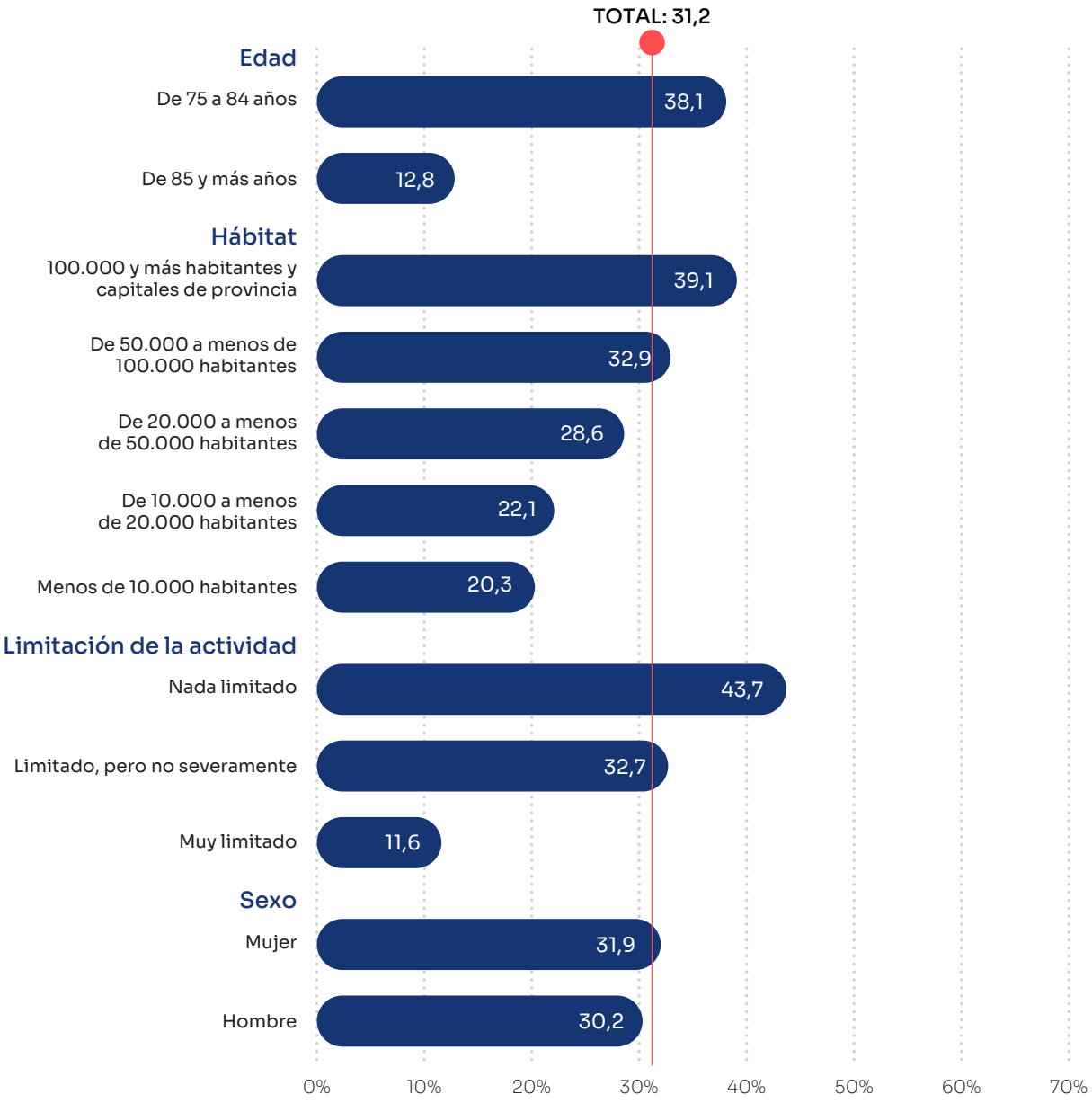


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

El grupo de edad de 75 a 84 años utiliza más la mensajería instantánea (38,1%) que el de 85 y más (12,8%). También usan más este servicio los y las mayores de grandes ciudades y capitales de provincia (39,1%) y los de ciudades de 50.000 a 100.000 habitantes (32,9%) que quienes viven en localidades de menos de 10.000 habitantes (20,3%) y de 10.000 a 20.000 habitantes (22,1%).

Las personas sin limitaciones a la actividad física usan más la mensajería instantánea (43,7%) que aquellas con limitaciones no severas (32,7%) y, sobre todo, las que están muy limitadas (11,6%). En cuanto al sexo, las mujeres mayores (31,9%) hacen más uso de esta tecnología que los hombres (30,2%), aunque las diferencias no son muy elevadas.

Gráfico 9 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para mensajería instantánea por variables sociodemográficas (2022)**



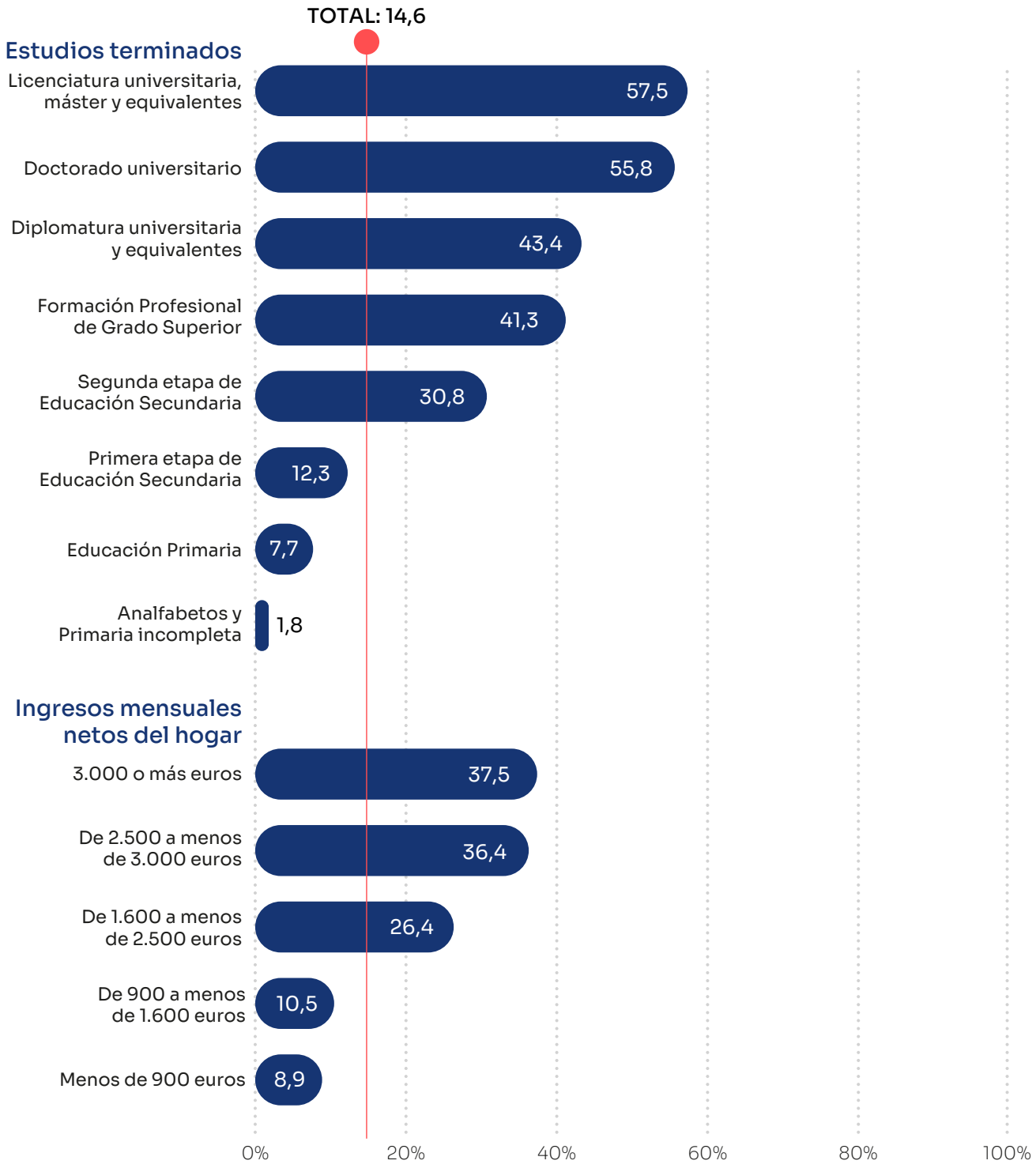
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

3.2. Uso de Internet para buscar información sobre temas de salud

La interacción digital de las personas mayores con los servicios de salud y con la información acerca de este tema es uno de los servicios electrónicos más relacionados con las necesidades cotidianas de estos grupos de edad. El 14,6% utiliza Internet para este fin, lo que está lejos del 64,8% de la población española.

En este indicador, al igual que en los anteriores, se observan diferencias socioeconómicas y sociodemográficas. Los mayores con un nivel de estudios elevado que buscan información sobre temas de salud en Internet superan a los que tienen menor nivel. El 55,8% de las personas con doctorado y el 57,5% con licenciatura o máster buscan información sobre salud, mientras que en personas analfabetas o con Primaria incompleta y Educación Primaria son claramente inferiores, con el 1,8% y el 7,7%, respectivamente.

Gráfico 10 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para buscar información sobre temas de salud por variables socioeconómicas (2022)**

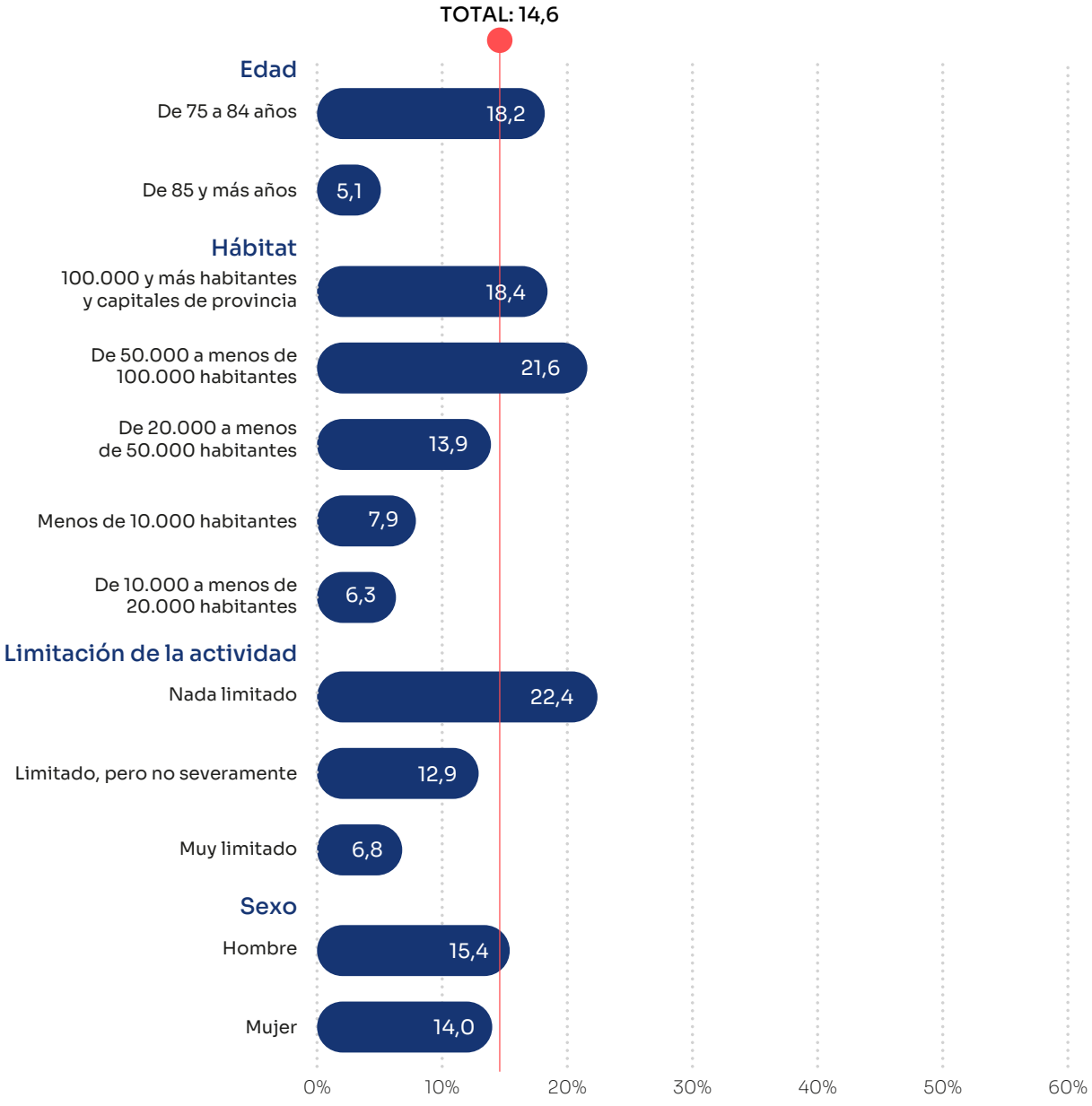


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

En relación con las variables sociodemográficas, cabe destacar que también **hay diferencias sustanciales entre distintos grupos sociales.** El 18,2% de las personas de 75 a 84 años usan Internet para buscar información sobre salud, frente al inferior 5,1% de las de 85 y más. **También hay diferencias según el tamaño de hábitat**: los y las mayores que más usan Internet para esta finalidad viven en municipios de 50.000 a 100.000 habitantes (21,6%), en grandes ciudades y capitales de provincia (18,4%) y quienes menos lo usan residen en municipios de 10.000 a menos de 20.000 habitantes (6,3%) y en las localidades más pequeñas (7,9%).

Las personas mayores sin limitaciones físicas utilizan más Internet para búsquedas sobre salud (22,4%) que aquellas con limitaciones no severas (12,9%) y quienes están muy limitadas (6,8%). Por sexos, el 15,4% de los hombres mayores busca información sobre salud por Internet frente al 14% de las mujeres.

Gráfico 11 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para buscar información sobre temas de salud por variables sociodemográficas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

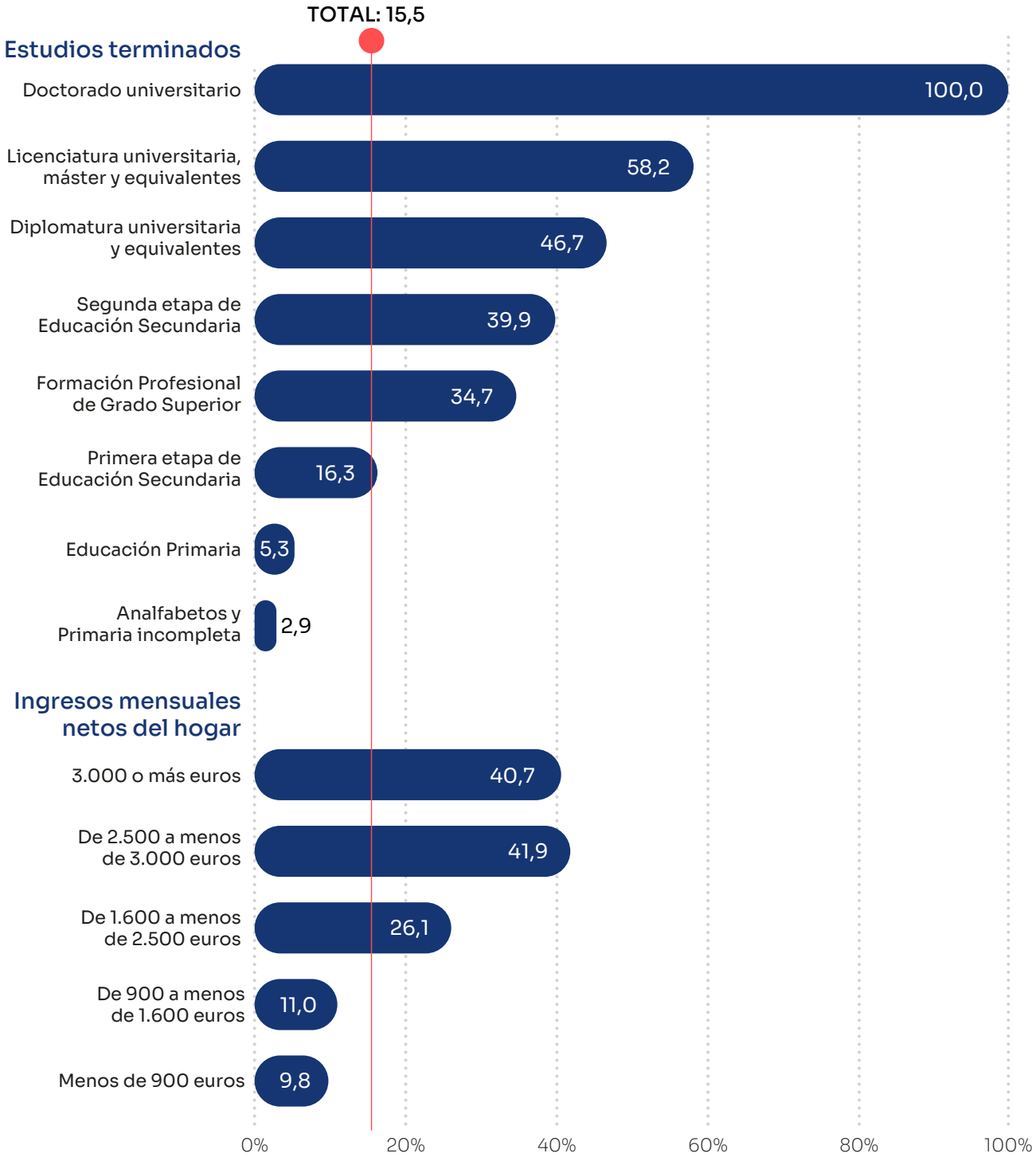
3.3. Uso de Internet para utilizar banca en línea

Pese a su importancia, **el uso de banca en línea está poco extendido entre las personas mayores**, con tan solo un 15,5% de quienes pertenecen a este grupo de edad utilizando este servicio. En la población adulta son el 69,6% quienes acceden a banca por Internet, lo que revela una amplia brecha generacional también en este indicador.

El uso de banca en línea es más común entre personas mayores con nivel educativo alto. Alcanza la totalidad de quienes tienen con doctorado, el 58,2% de las personas con licenciatura o máster y el 46,7% con diplomatura. Sin embargo, desciende al 5,3% en personas con Educación Primaria y al 2,9% en analfabetas y con Primaria incompleta.

También se aprecia una desigualdad en el acceso a banca en línea entre mayores con ingresos elevados (40,7% de quienes viven en hogares con mayores ingresos y 41,9% entre residentes en hogares de 2.500€ a 3.000€) y aquellos con ingresos más reducidos (11% de mayores que viven en hogares con ingresos de 900€ a 1.600€ y 9,8% de residentes en los hogares que menos ingresan).

Gráfico 12 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para utilizar banca en línea por variables socioeconómicas (2022)**



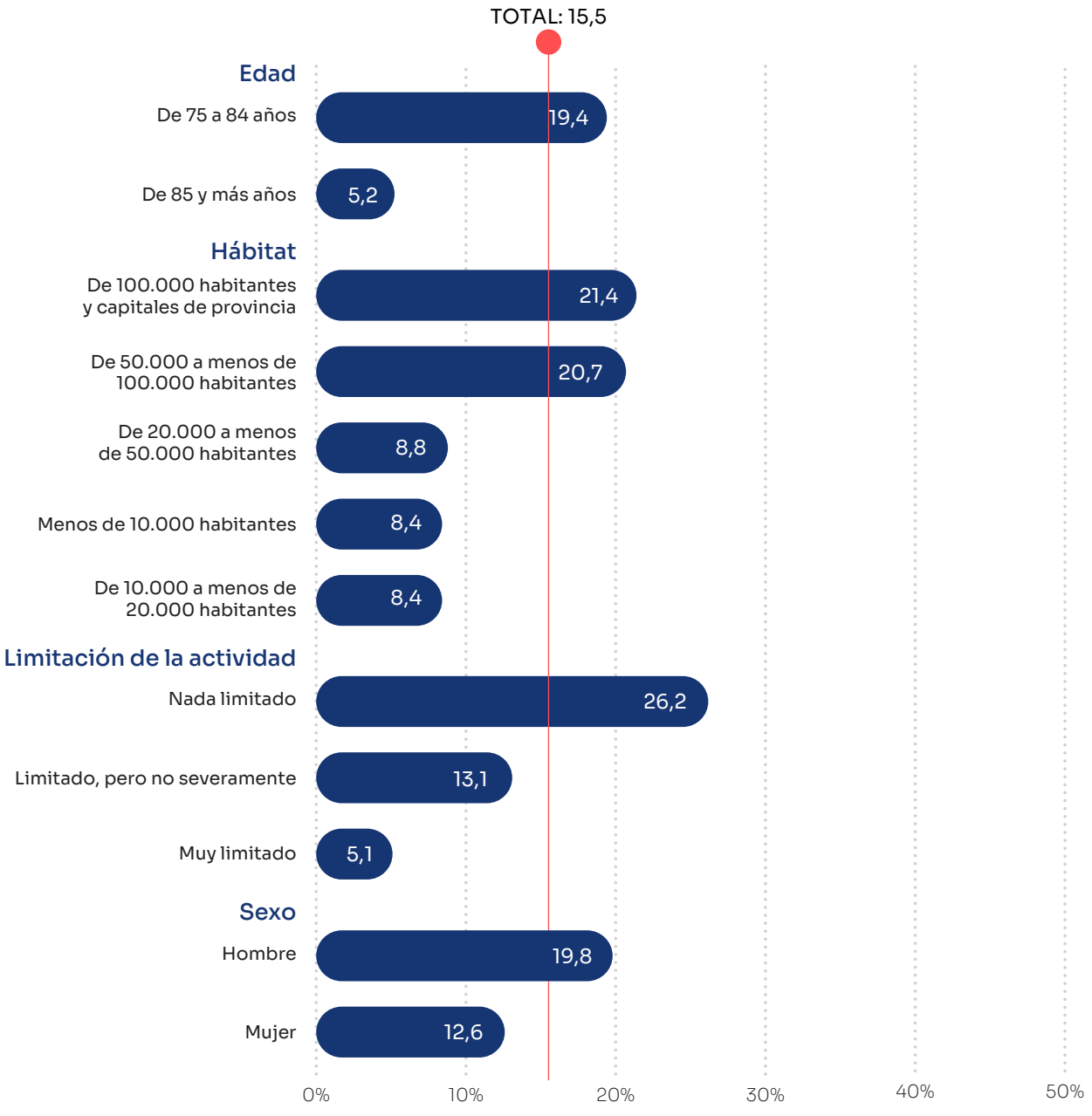
Fuente: Instituto Nacional de Estadística

En cuanto a las variables sociodemográficas también existen diferentes grados de uso de banca por Internet. El 19,4% de las personas de 75 a 84 años utiliza servicios bancarios en línea, mientras que en las de 85 y más años desciende hasta el 5,2%. **También hay diferencias en función del tamaño de hábitat**, con un 21,4% de personas mayores usando banca en línea en las grandes ciudades y capitales de provincia y un 20,7% en las de 50.000 a menos de 100.000. Sin embargo, en localidades de 10.000 a menos de 20.000 y en los municipios más pequeños, donde además hay menor número de sucursales bancarias, es tan solo del 8,4%.

La limitación de la actividad también es un aspecto que influye sobre el uso de banca por Internet. El 26,2% de las personas sin limitaciones usa Internet frente al 13,1% de las personas con limitaciones no severas y el 5,1% de las que están muy limitadas. **Por sexos**, la brecha entre hombres y mujeres es superior a la que hay en otros servicios *online,* con un 19,8% en hombres y 12,6% en mujeres.

El 19,4 % de las personas de entre 75 y 84 años utiliza servicios bancarios en línea

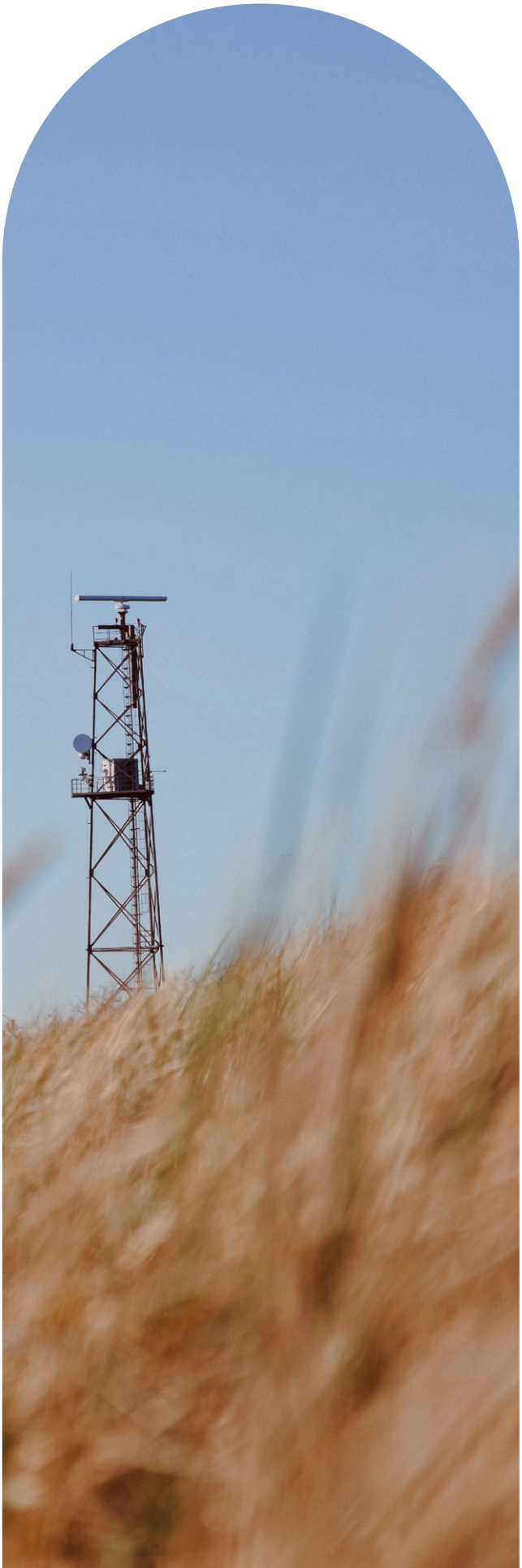
Gráfico 13 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para utilizar banca en línea por variables sociodemográficas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

04

Uso de Internet de personas mayores por comunidades autónomas

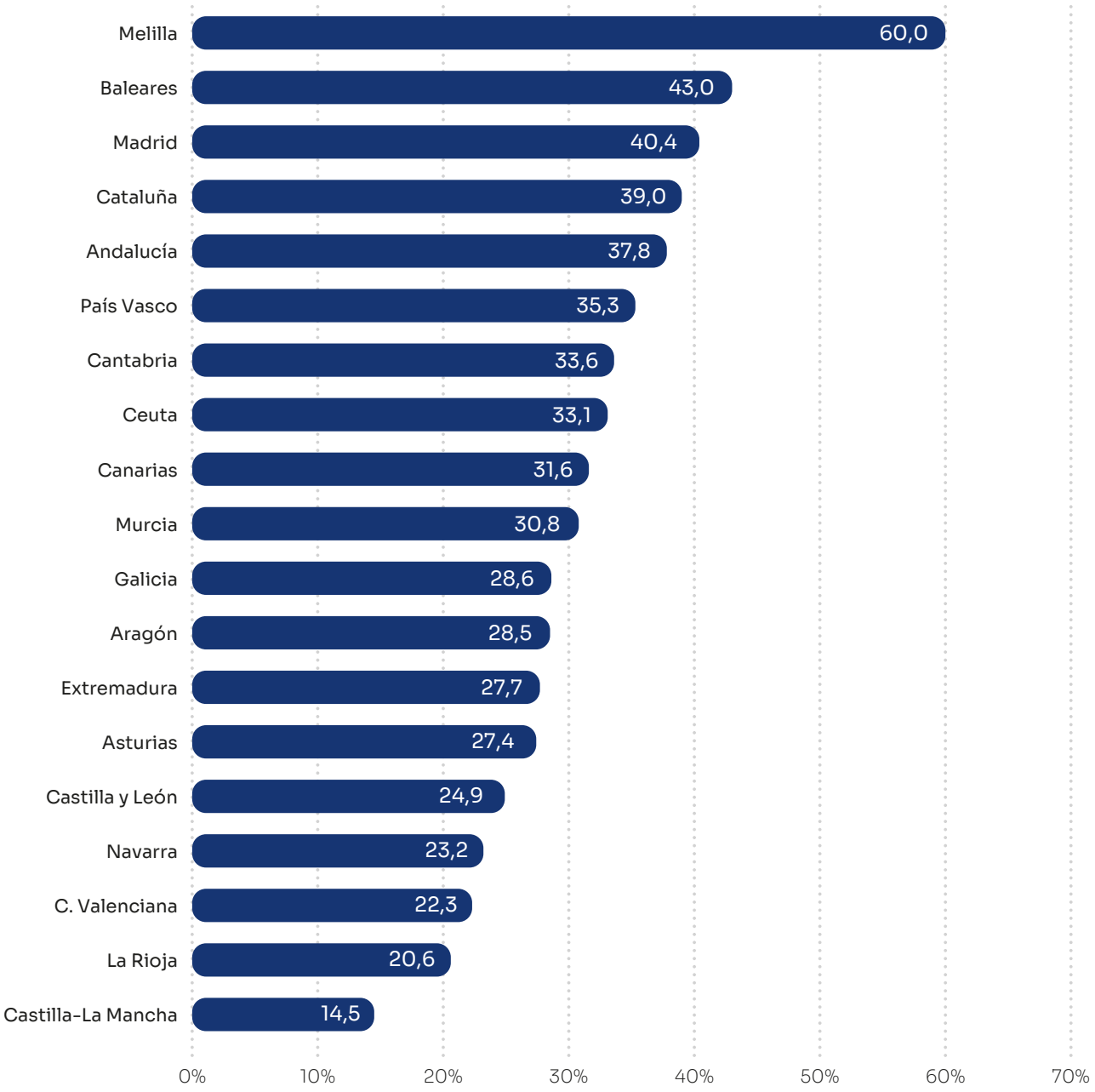


Al analizar los resultados por comunidades autónomas aparecen distintos grados de uso semanal de Internet en mayores. Así, son los de Melilla[4] (60%), Islas Baleares (43%), Comunidad de Madrid (40,4%) y Cataluña (39%) quienes más utilizan Internet cada semana. Por el contrario, los y las mayores de Castilla-La Mancha (14,5%), La Rioja (20,6%), Comunidad Valenciana (22,3%) y Navarra (23,2%) son quienes menos utilizan Internet semanalmente.

El uso de internet semanal varía de forma sustancial según la comunidad autónoma en la que vivan las personas mayores

[4] Los resultados de Ceuta y Melilla deben tomarse con precaución porque pueden estar afectados por grandes errores de muestreo.

Gráfico 14 - **Porcentaje de personas mayores que usan Internet semanalmente por comunidades autónomas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

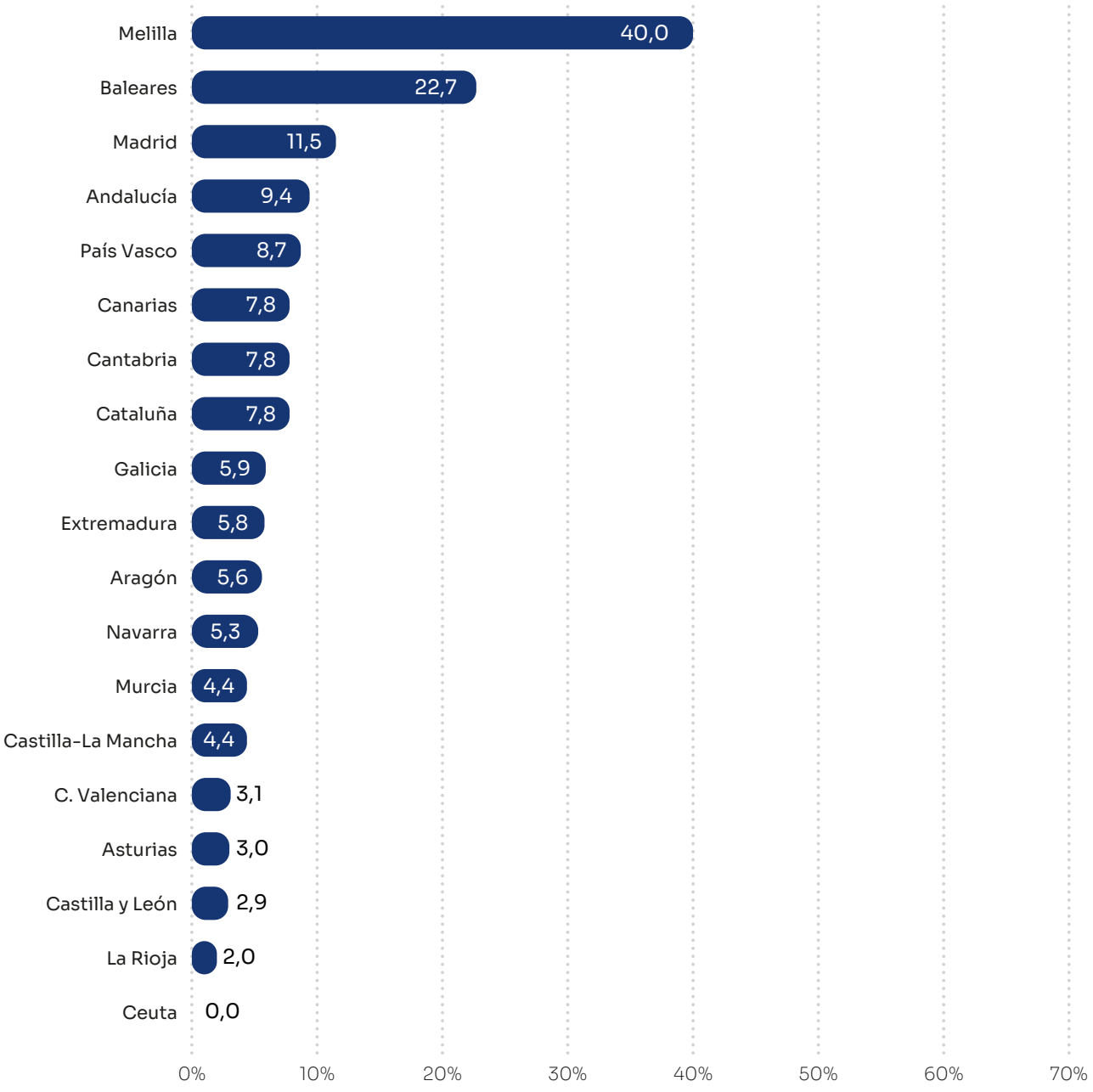
05

Compras en línea hechas por personas mayores por comunidades autónomas

En cuanto a la realización de compras en línea por personas mayores también existen diferencias autonómicas. La población de 75 años y más de Melilla es la que más compra en línea, con un 40%. Le siguen Islas Baleares (22,7%), Comunidad de Madrid (11,5%) y Andalucía (9,4%). En el lado opuesto, se encuentran Ceuta[5], La Rioja (2%), Castilla y León (2,9%) y Principado de Asturias (3%).

[5] Los resultados de Ceuta y Melilla deben tomarse con precaución porque pueden estar afectados por grandes errores de muestreo.

Gráfico 15 - **Porcentaje de personas mayores que han comprado en línea en los últimos tres meses por comunidades autónomas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

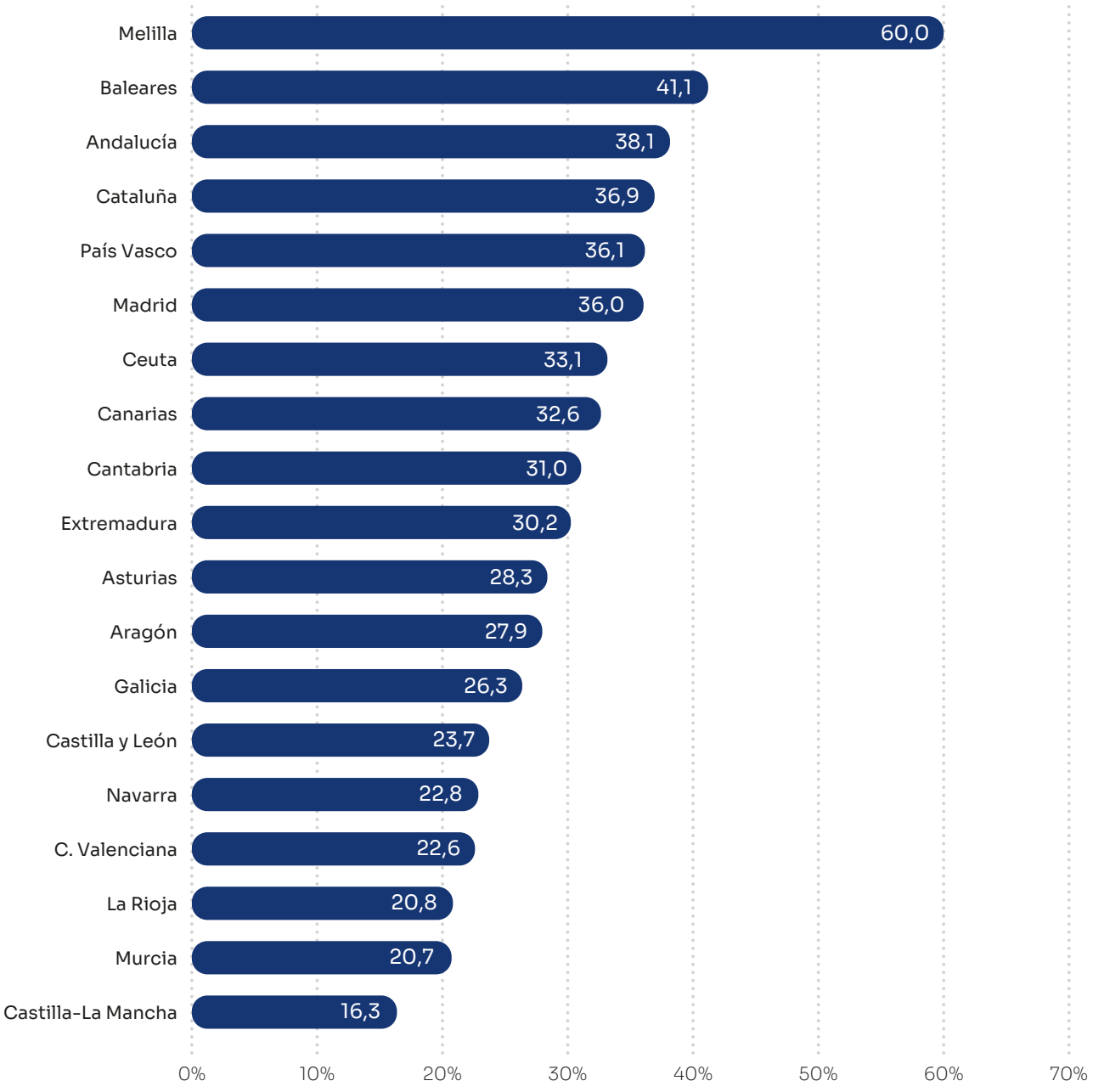
06

Uso de servicios de Internet por personas mayores por comunidades autónomas

6.1. Uso de Internet para mensajería instantánea por comunidades autónomas

Melilla es el territorio español donde más mayores utilizan la mensajería instantánea a través de Internet (60%). Le siguen las comunidades autónomas de Islas Baleares (41,1%), Andalucía (38,1%) y Cataluña (36,9%). Como comunidades donde menos se usa la mensajería instantánea por parte de las personas de 75 y más años encontramos Castilla-La Mancha (16,3%), Región de Murcia (20,7%), La Rioja (20,8%) y Comunidad Valenciana (22,6%).

Gráfico 16 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para mensajería instantánea por comunidades autónomas (2022)**

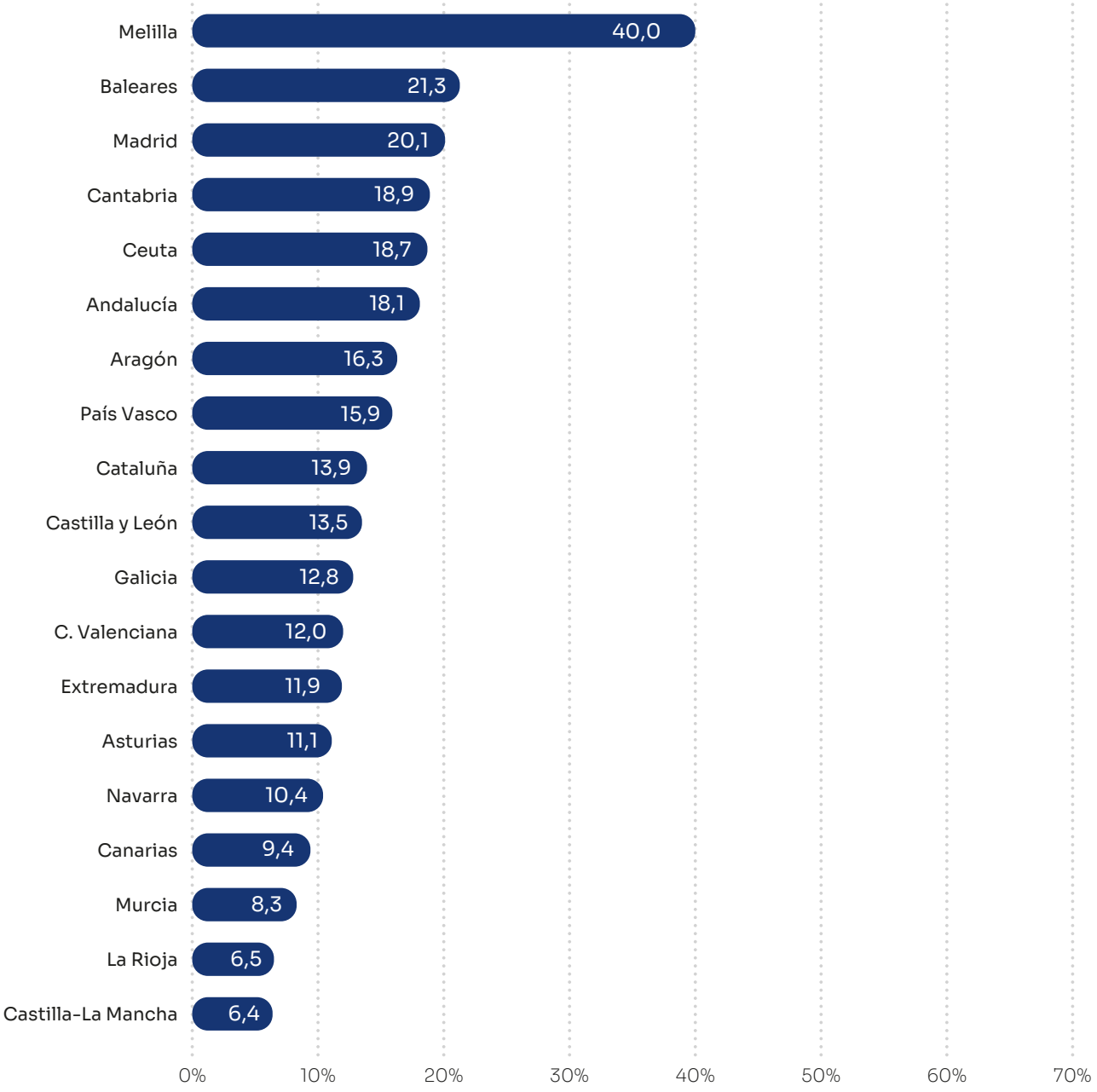


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

6.2. Uso de Internet para buscar información sobre temas de salud por comunidades autónomas

Los territorios donde más personas mayores utilizan Internet para buscar información sobre salud son Melilla (40%), Islas Baleares (21,3%), Comunidad de Madrid (20,1%) y Cantabria (18,9%). Por su parte, donde menos mayores buscan información sobre salud en Internet son Castilla-La Mancha (6,4%), La Rioja (6,5%), Región de Murcia (8,3%) y Canarias (9,4%).

Gráfico 17 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para buscar información sobre temas de salud por comunidades autónomas (2022)**

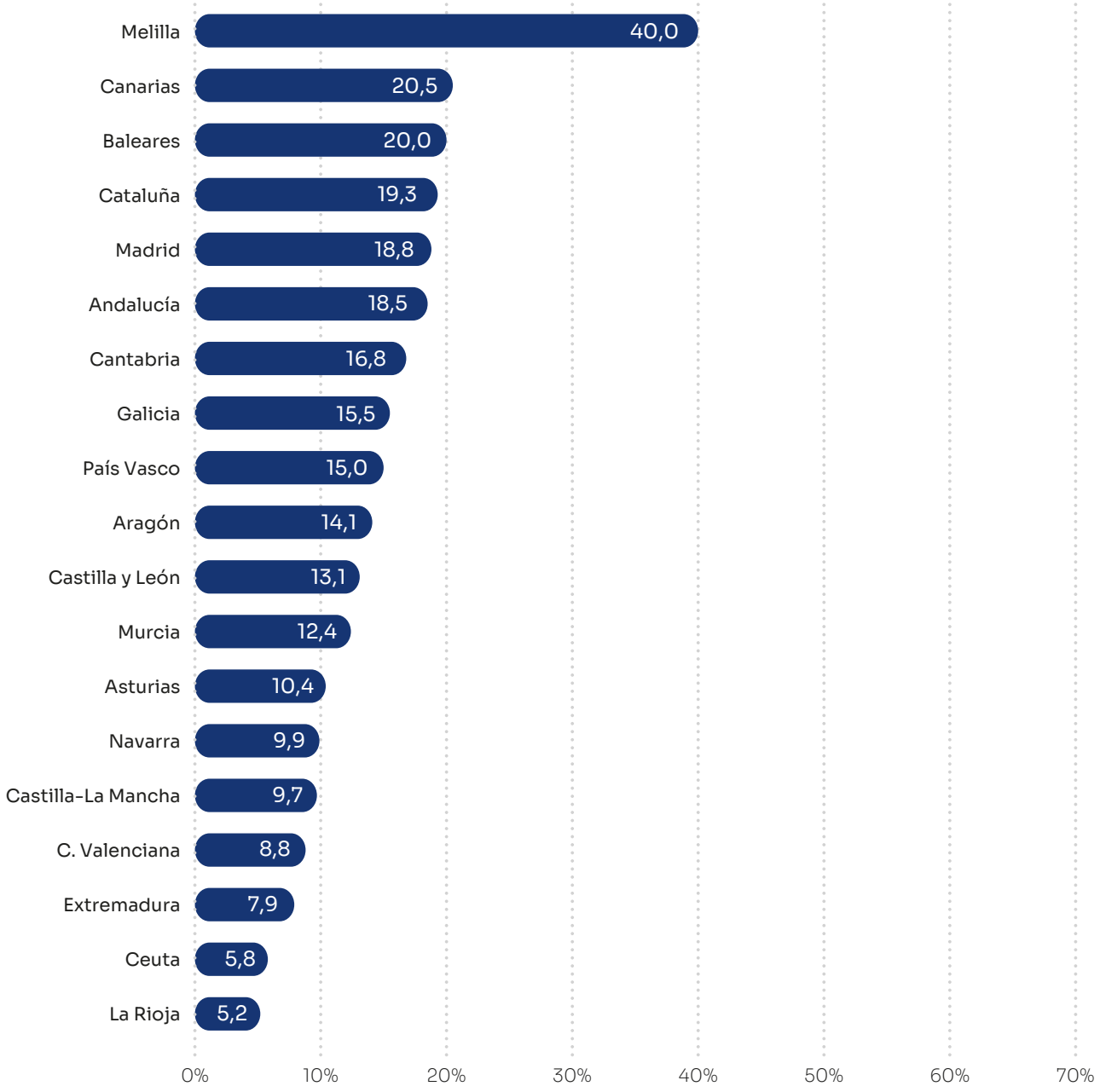


Fuente: Instituto Nacional de Estadística

6.3. Uso de Internet para utilizar banca en línea por comunidades autónomas

Melilla es también el territorio donde más porcentaje de mayores usa banca en línea (40%), seguida por Canarias (20,5%), Islas Baleares (20%) y Cataluña (19,3%). La Rioja (5,2%), Ceuta (5,8%), Extremadura (7,9%) y Comunidad Valenciana (8,8%) son, por el contrario, los territorios donde menos mayores utilizan este servicio.

Gráfico 18 - **Porcentaje de personas mayores que han usado Internet para utilizar banca en línea por comunidades autónomas (2022)**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

07

Referencias

- **Instituto Nacional de Estadística (INE)** ***Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, 2022.*** Obtenido de: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

GOBIERNO
DE ESPAÑA
VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
red.es
ontsi