



INFORME DE IMPACTO POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD SOBRE EL DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD Y EL REGISTRO ADMINISTRATIVO DE LOS DISTRIBUIDORES DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

I. NECESIDAD DE INFORME.

El presente informe se emite en cumplimiento del artículo 44.4 de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón. El citado precepto señala que los proyectos de disposiciones normativas que puedan afectar a personas con discapacidad, deberán ir acompañados entre otros de un informe de impacto por razón de discapacidad *«que analice los posibles efectos negativos y positivos sobre las mismas y establezca medidas que desarrollen el derecho de igualdad de trato.»* El precepto atribuye su elaboración a la Unidad de igualdad adscrita a la secretaría general técnica del departamento proponente.

En el citado precepto se recoge el mandato legislativo estipulado en la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, en cuyo artículo 78 se establece la exigencia de un informe de impacto por razón de discapacidad en los siguientes términos: *«Todos los anteproyectos de Ley, disposiciones de carácter general y planes que se sometan a la aprobación del Consejo de Gobierno de Aragón y puedan afectar a personas con discapacidad deberán incorporar un informe sobre impacto por razón de discapacidad que analice los posibles efectos negativos y positivos sobre las personas con discapacidad y establezca medidas que desarrollen el derecho de igualdad de trato.»*

El informe se emite sobre el proyecto de Decreto por el que se regula la actividad y el Registro administrativo de los distribuidores de seguros y reaseguros privados en la comunidad autónoma de Aragón.

II. PERTINENCIA DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD.

El Decreto que se somete a informe tiene por objeto desarrollar la normativa básica estatal en la materia, en concreto en relación con los trámites a realizar por los mediadores en sus relaciones con los órganos gestores autonómicos. Así, se regula el funcionamiento del Registro o las obligaciones de información y aportación de documentos y formación de los mediadores. En concreto, se regula lo siguiente:

- Registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros de la Comunidad Autónoma de Aragón
- Procedimientos administrativos en materia de distribuidores de seguros y reaseguros
- Deberes de información de las personas que participan en la distribución de seguros y reaseguros
- Formación



- Colegios de mediadores de seguros
- Supervisión administrativa y régimen sancionador

En la práctica, dicho Registro estaba ya plenamente en funcionamiento con sujeción a la normativa estatal aplicada de manera supletoria, por lo que las obligaciones de inscripción o documentales de los mediadores no son nuevas, ni conllevan carga adicional alguna para los operadores económicos. De hecho, en la memoria justificativa del proyecto de Decreto se explica que con carácter previo a la regulación de estas obligaciones se llevó a cabo una fase de rediseño teniendo en cuenta los criterios previstos en el artículo 4 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, destacando la simplificación y unificación de procedimientos (se agruparon los de agentes de seguros vinculado y los de corredores de seguros), favorecimiento de la presentación de declaraciones responsables; agilización de las comunicaciones al ser posible tramitar ya todos los procedimientos telemáticamente; o la normalización documental, diseñando modelos que faciliten y agilicen su cumplimentación. En cuanto a los demás aspectos que regula el Decreto, únicamente se clarifican las obligaciones de las personas o entidades que operan en el sector, sin incorporar ninguna nueva.

Expuesto lo anterior, si bien la norma regula procedimientos que ya existían en la normativa básica estatal, el fomento de la tramitación telemática en los procedimientos regulados en el Decreto (de forma preferente en lo relativo al Registro y de forma exclusiva en lo relativo al procedimiento de quejas y reclamaciones por parte de las personas usuarias) puede afectar a las personas con discapacidad y es este aspecto el que será objeto de análisis en el presente informe.

III. SITUACIÓN DE PARTIDA.

El artículo 3 de la citada Ley 5/2019 establece una serie de definiciones y entre ellas define la discapacidad como *«la situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.»*

En España hay 3,8 millones de personas con discapacidad, de acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia del INE, de las cuales 163.000 se encuentran en Aragón, según el Instituto Aragonés de Estadística. Además, se calcula que aproximadamente el 39% de la población española se tiene que enfrentar en algún momento de su vida a las barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad y dificultan su accesibilidad y la autonomía y vida independiente.

En relación con el tipo de discapacidad, el mayor porcentaje de casos se encuentra en la discapacidad física (51%), seguido de la discapacidad auditiva (30%) y la visual (23%), situándose las demás categorías relativas a problemas de salud mental, aprendizaje y desarrollo de tareas o relaciones interpersonales en



porcentajes menores. En este punto es necesario señalar que son relativamente frecuentes las situaciones de pluridiscapacidad.

Según el Informe OLIVENZA 2018 sobre la situación general de la discapacidad en España, dos de cada tres personas con alguna discapacidad física creen que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan o pueden ayudar a la mejora de su bienestar. Casi un 70% de las personas se conecta con alguna frecuencia a Internet, de los cuales más de la mitad utiliza la red para comunicarse o relacionarse con otras personas. Para ello la mayoría hace uso de tecnologías de apoyo para manejar los dispositivos tecnológicos de uso general y poder mejorar así su nivel de funcionalidad, participación e inclusión social.

Desde una aproximación más precisa en cuanto a los perfiles de la población con discapacidad y el uso de las nuevas tecnologías, la edad, el nivel de ingresos y el grado y el tipo de discapacidad son las variables que más discriminan tanto en la tenencia como en el uso de las tecnologías. Así, cuanto más joven, más formada y con más ingresos cuenta la persona, más conexión a internet.

Y específicamente con respecto al tipo de discapacidad, sí existen notables diferencias en cuanto a las limitaciones que experimentan a la hora de utilizar las nuevas tecnologías:

- Las personas con discapacidad física, en concreto con problemas de movilidad en brazos y manos, experimentan mayores limitaciones a la hora de utilizar los dispositivos tecnológicos, especialmente al manipular el ratón, el teclado y las pantallas táctiles.
- Las personas con discapacidad auditiva experimentan problemas con audios o videos sin subtítular, no mostrando problemas ante la información escrita.
- Las personas con discapacidad visual manifiestan grandes problemas en relación con la accesibilidad de las páginas web y la dificultad para acceder a la información o realizar gestiones a través de internet.
- Las personas con discapacidad intelectual manifestaron la existencia de barreras en el uso de los dispositivos tecnológicos y accesibilidad de la información.

Como puede observarse, la situación de las personas con discapacidad frente a las nuevas tecnologías es diversa y compleja, pero en todo caso refleja dificultades o limitaciones en el acceso y usabilidad.

IV. MARCO NORMATIVO.

El marco normativo del proyecto de Decreto objeto de informe deriva del Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros, que a su vez aplica en España la Directiva 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros.

El citado Real Decreto 287/2021 constituye la normativa básica estatal que hasta la fecha se ha venido aplicando en nuestra Comunidad Autónoma. Con el Decreto lo que se pretende es contar con una



normativa autonómica propia y al mismo tiempo dotar de una mayor seguridad jurídica a quienes operan en este sector, así como lograr una mayor transparencia y claridad en cuanto a los procedimientos y trámites a seguir en la distribución de seguros en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Como se ha comentado previamente, tanto el Registro, que ya estaba plenamente en funcionamiento con sujeción a la normativa estatal aplicada de manera supletoria, como las obligaciones de inscripción o documentales, de formación o información de los mediadores no son nuevas, sino que ya existían con anterioridad, por lo que no conllevan carga adicional alguna para las personas o entidades afectadas por su ámbito de aplicación. Al contrario, se ha querido aprovechar esta nueva regulación para simplificar en la medida de lo posible los procedimientos y trámites y reducir plazos, impulsando, así mismo, la administración electrónica, al amparo todo ello de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa.

V. VALORACIÓN POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD.

El artículo 4 de la citada Ley 5/2019 establece los fines de la norma y entre ellos destaca el siguiente: *«Facilitar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.»*

Este fin debe perseguirlo la Administración pública en todas y cada una de sus actuaciones y por lo tanto también cuando regula procedimientos como son los establecidos en el Decreto objeto de informe. En concreto en lo que interesa al presente informe, el Decreto establece la tramitación telemática de los procedimientos en dos ámbitos diferenciados: por una parte en relación con el Registro de las personas que trabajan en la distribución de seguros y reaseguros y, por otra parte, en relación con las quejas o reclamaciones que desee presentar la ciudadanía en general frente a una actuación en el citado sector. Se procederá a su análisis de forma separada.

En primer lugar, en relación con la tramitación telemática de los procedimientos relativos al citado Registro, se fomenta la utilización de la administración electrónica, si bien se mantiene la posibilidad de tramitación presencial para aquellas personas físicas que no estén obligadas legalmente a relacionarse telemáticamente con la Administración. En este caso nos encontramos con personas que desarrollan una actividad económica concreta (sector de seguros), que precisamente por ello suelen relacionarse con la Administración, por lo que el procedimiento en sí mismo no se considera que pueda suponer una mayor dificultad para las personas con discapacidad, máxime cuando ya se estaba realizando.

No obstante, ya se han expuesto las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad en el entorno telemático, por lo que debe tenerse muy en cuenta la situación de partida a la hora de diseñar



el procedimiento telemático de modo que se garantice la igualdad en su realización para todas aquellas personas que puedan tener una discapacidad tanto física como intelectual para que éste no tenga un impacto negativo. En todo caso, la posibilidad de tramitación presencial para las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración puede ser la vía para superar posibles dificultades que aparezcan en el entorno telemático.

En segundo lugar, el Decreto establece la tramitación exclusivamente por medios electrónicos por parte de la ciudadanía que quiera presentar una queja o reclamación en relación con las personas que trabajan en el sector de seguros y reaseguros. En este caso, nos podemos encontrar con personas mayores, con personas con un desigual acceso a las tecnologías, con personas que no realicen una actividad laboral, etc., factores todos ellos que pueden amplificar las dificultades de las personas con discapacidad en la utilización de las nuevas tecnologías. Es decir, se considera que la incorporación de la tramitación exclusivamente telemática en estos procedimientos pueden tener un impacto negativo en las personas con discapacidad, debido a las dificultades ya comentadas por parte de este colectivo.

Por otra parte, resulta extraño que se permita la posibilidad de tramitación presencial para las personas profesionales del sector, mientras que para la ciudadanía en general se obligue a la tramitación telemática en exclusiva. Por ello, y en coherencia con lo establecido en relación con los procedimientos relativos al Registro, en que se permite la tramitación presencial aun cuando se trata de personas que desarrollan una actividad económica relacionada con el trámite, se propone que se permita su tramitación presencial, máxime cuando se puede tratar de personas físicas no obligadas a relacionarse telemáticamente con la Administración.

Sin perjuicio de lo anterior, dado que el Decreto regula unos procedimientos ya existentes en la normativa estatal y por lo tanto ya vigentes con anterioridad, los procedimientos telemáticos citados están plenamente operativos en la sede electrónica del Gobierno de Aragón (aragon.es).

A este respecto, el artículo 37 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón establece los principios aplicables al funcionamiento electrónico de la Administración y entre ellos la usabilidad y accesibilidad. La usabilidad hace referencia a cómo usamos las cosas, a la facilidad con la que las utilizamos y a si nos permiten hacer lo que necesitamos o deseamos hacer. Se trata de una característica de facilidad de uso, esencialmente aplicada al software. Por su parte, la accesibilidad referida a una web o interfaz, indica la capacidad de acceso a la web y a sus contenidos por todas las personas, independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales). Ambas están, por lo tanto, íntimamente relacionadas.

En aplicación de lo anterior, la sede electrónica del Gobierno de Aragón en su apartado de accesibilidad declara que su sitio web es accesible de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. No obstante, también señala que algunos contenidos no son todavía plenamente accesibles, debiendo



revisarse que los procedimientos contenidos en el Decreto objeto de informe sí lo sean. Además, declara que el Gobierno de Aragón quiere mejorar la accesibilidad del portal más allá del nivel de exigido por el Real Decreto 1112/2018, y por ello ha realizado acciones adicionales: cumplimiento de requisitos de accesibilidad de nivel AAA, inclusión de la tecnología Texto a voz, selección de estilos visuales o visualización Responsive.

De acuerdo con lo anterior, se presupone que los procedimientos telemáticos regulados en el Decreto, dado que forman parte del portal aragon.es resultan accesibles formalmente, teniendo, por lo tanto, un impacto positivo por razón de discapacidad.

Por otra parte, en relación con el diseño de los propios procedimientos, si bien ya se encuentran operativos, pueden tener un impacto negativo en cuanto pueden comportar dificultades para personas con discapacidad, por lo que se deberán revisar teniendo en cuenta la situación de partida comentada, de modo que los contenidos se muestren con un lenguaje sencillo y claro y el entorno telemático resulte de fácil cumplimentación, con instrucciones claras, con objeto de evitar un impacto negativo de los mismos por razón de discapacidad.

Es decir, a pesar de los avances logrados en cuanto a accesibilidad web, se debe partir de que lo que para la persona usuaria promedio es difícil en la web, para una persona con discapacidad puede ser imposible. Por ejemplo, encontrar una información en una página web muy saturada y sin una organización clara será prácticamente imposible para una persona con discapacidad visual que tiene que revisar la página completa de manera secuencial mediante un sistema de síntesis de voz.

Debemos tener presente que al hacer estos y otros trámites posibles para las personas con discapacidad, se los está haciendo también más fáciles para la ciudadanía en general. Es decir, se está mejorando la usabilidad del sitio web para todos, según la filosofía del Diseño para Todos.

VI. MEDIDAS Y RECOMENDACIONES.

El Gobierno de Aragón, en aplicación de la normativa expuesta en este informe, está obligado a orientar sus políticas públicas hacia la plena igualdad de la totalidad de la ciudadanía, con independencia de sus distintas capacidades, impulsando acciones positivas para eliminar o corregir la desigualdad en todos los ámbitos.

El aspecto del Decreto que se considera que puede tener cierto impacto por razón de discapacidad es la inclusión de procedimientos telemáticos. No obstante, dado que ya se encuentran operativos en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, que cumple con los criterios de accesibilidad legalmente establecidos, se estima que desde este punto de vista tendría un impacto positivo.



No obstante, se recomienda revisar el contenido de los procedimientos citados con objeto de que resulte sencilla su tramitación y no se produzcan situaciones de desigualdad por razón de discapacidad. Se propone revisar el lenguaje utilizado de modo que este sea sencillo y claro, que consten instrucciones para la cumplimentación de formularios o la realización de los trámites pertinentes, etc. y realizar las adaptaciones que se consideren oportunas con el objeto último de facilitar a toda la ciudadanía (con independencia de las distintas capacidades de cada persona) la realización de los trámites y mejorar su relación con la Administración electrónica, avanzando en el derecho de igualdad de trato.

Lo que se informa a los efectos oportunos.