



MEMORIA DE IGUALDAD DEL PROYECTO DE DECRETO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

I. INTRODUCCIÓN

La presente Memoria se elabora en cumplimiento del artículo 48 del Texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón (en adelante TRLPGA), que determina que el órgano directivo deberá elaborar una memoria de igualdad que explique detalladamente los trámites realizados en relación con la evaluación del impacto de género y los resultados de la misma.

II. ANTECEDENTES

La tramitación del proyecto de Decreto de servicios a la ciudadanía se inició mediante la Orden de la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento de 29 de abril de 2022. En el apartado segundo de esta Orden encomendó a la Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información, la elaboración del correspondiente texto y sus correspondientes memorias justificativa y económica, así como la instrucción del procedimiento.

Durante la tramitación del Proyecto, se publica el Decreto de 11 de agosto de 2023, del Presidente del Gobierno de Aragón, que modifica la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y asigna competencias a sus Departamentos. Posteriormente, se aprueba el Decreto 102/2023, de 12 de agosto, del Gobierno de Aragón, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

A raíz de estos cambios, se publica el Decreto 298/2023, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública. En este Decreto se atribuye a este Departamento la promoción de la plena incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a la prestación de los servicios públicos (artículo 1.z) 1ª), el desarrollo de la administración electrónica y las tecnologías para la sociedad de la información en la Comunidad Autónoma y, en particular, el impulso y desarrollo de la administración electrónica (artículo 1.z) 1ª), así como, la definición de la política del Gobierno de Aragón en materia de informática y, en general, de los servicios, sistemas e infraestructuras



asociados a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la planificación estratégica y la dirección de las actuaciones a realizar (artículo 1.z) 8ª).

- a) En el artículo 52, se asignan a la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas las funciones vinculadas.
- b) El desarrollo e implantación de la administración electrónica en la Administración de Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) La elaboración, implantación y desarrollo de planes y propuestas que garanticen el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- d) El diseño de la estrategia y la elaboración de las directrices de diseño de los servicios digitales que ofrece la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- e) La definición y ejecución de las acciones de apoyo en los procesos de digitalización de servicios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) La gestión del catálogo donde se incluyen los procedimientos y servicios competencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- g) La definición del marco al que deben ajustarse los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón tanto en el desarrollo de actuaciones administrativas automatizadas dentro de la prestación de sus servicios digitales, como en la definición de las condiciones para el tratamiento automatizado de datos que tenga por finalidad el hacer una evaluación sistemática de los usuarios con la finalidad de ofrecer servicios digitales.
- h) La dirección, coordinación, gestión y administración de la sede electrónica del Gobierno de Aragón, así como la definición de los contenidos de dicha sede y de las condiciones para la creación de las subsedes o sedes vinculadas. Asimismo, la dirección, coordinación, gestión y administración del Portal de Servicios del Gobierno de Aragón, sus páginas y contenidos. La aprobación de las directrices estratégicas y técnicas en las citadas materias.
- i) Definir el modelo de datos que posibilite compartir los datos de las personas, así como proponer e impulsar las normas técnicas que determinaran los requisitos que tienen que tener los sistemas de información para garantizar la calidad de los datos. Así como gestionar la adecuación de la información a lo dispuesto en las directrices de interoperabilidad y reutilización de datos.

El proyecto de Decreto de Servicios surge para dar respuesta a la necesidad de homogeneizar y complementar la regulación contenida en la 5/2021, de 29 de junio, de Organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón, y en la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de Simplificación administrativa, así como por la subsistencia de un buen número de disposiciones de rango inferior previas a estas leyes y por las novedades introducidas en la legislación estatal.

Los objetivos y actuaciones previstas en el proyecto se dirigen a la ciudadanía y a las personas empleadas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de



Aragón y sus organismos públicos en situación de servicio activo, independientemente del género, de la orientación sexual, de la expresión o identidad de género del mismo.

En relación con la tramitación del proyecto, se emite el informe de evaluación de impacto de género y de impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género y el informe de evaluación de impacto por razón de discapacidad, por la Unidad de Igualdad del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento de 9 de noviembre de 2022.

En ambos informes se recogen una serie de sugerencias que han sido tenidas en cuenta en la redacción del proyecto. Así se pone de manifiesto en el informe contestación que se emite por esta Dirección General con fecha de 10 de noviembre de 2022 y en el texto del proyecto que lo acompaña.

La realización de esta Memoria supone la información de estos informes como parte integrante del proyecto normativo.

III. IMPACTO SOBRE LA IGUALDAD DE LAS PERSONAS Y SOBRE SU ORIENTACIÓN SEXUAL, EXPRESIÓN O IDENTIDAD DE GÉNERO.

1.- Pertinencia de género

El proyecto de Decreto afecta directamente a las personas, con independencia de su orientación sexual, expresión o identidad de género. Así mismo, según el informe de la Unidad de Igualdad de Género, ha de considerarse que un texto normativo que configura la prestación de servicios a la ciudadanía por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos vinculados o dependientes a través de medios electrónicos es pertinente al género.

2.- Situación de Partida

El estudio «Mujeres y digitalización. De las brechas a los algoritmos», publicado en 2020 por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, distingue tres brechas.

La primera tiene que ver con el desigual acceso a las infraestructuras y herramientas digitales, la denominada brecha digital de acceso, que hoy se considera desaparecida, tal y como demuestran los datos del INE de los que luego nos ocuparemos. La segunda analiza las diferencias de género en usos y competencias digitales, la brecha digital de uso. Y la tercera se refiere a los beneficios del uso de Internet en su interrelación con las desigualdades sociales y de género existentes, la denominada brecha digital de beneficio.

En el informe se afirma que a pesar de que las mujeres han incrementado sustancialmente el uso de dispositivos tecnológicos, se siguen observando brechas importantes ligadas al acceso material, económico y simbólico, y pone de manifiesto que el acceso por parte de las mujeres u otros colectivos a los servicios y productos de



las tecnologías de información y comunicación (TIC) no significa inclusión digital. Los estudios concluyen que las oportunidades ofrecidas por las TIC están socialmente estratificadas y el género –junto a otras variables como la edad, el nivel educativo, o el estatus socioeconómico- constituye una de las variables que influyen en la mayor o menor apropiación de las tecnologías digitales por parte de las personas. Los datos son concluyentes respecto a que la brecha digital de género es mayor cuando se consideran competencias informáticas, que implican un conocimiento a fondo del uso de ordenadores y particularmente software y programación, y menor en competencias de navegación en Internet. También se observan brechas de género en el uso que hombres y mujeres hacen de Internet. Aunque la literatura feminista identifica la persistencia de una importante brecha de género en las habilidades digitales, también reconoce el importante papel de empoderamiento de las mujeres a través de los medios digitales. Además, se pone de manifiesto que muchas mujeres desde tempranas edades se interesan por la tecnología, mostrándose plenamente capacitadas y motivadas para diseñar tecnologías y asumir puestos de decisión vinculados a dicho diseño.

Por otra parte, de acuerdo con los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE) partir de la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (año 2021), el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha usado Internet en los tres últimos meses (0,7 puntos más que en 2020), lo que supone un total de 33,1 millones de personas (200.000 usuarios más). El 83,7% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tablet...), lo que supone un aumento de 2,3 puntos respecto a 2020. El teléfono móvil está presente en casi la totalidad de los hogares (99,5%). Cuanto mayor es la población del municipio de residencia y mayores son los ingresos, más equipamiento de TIC tienen los hogares (ordenadores, teléfono fijo o móvil). Casi 16 millones de hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años (el 95,9% del total, frente al 95,3% de 2020) disponen de acceso a Internet por banda ancha fija o móvil.

Aragón presenta algunas cifras ligeramente superiores en cuanto a equipamiento: el 85,2% de las viviendas que tienen algún miembro entre 16 y 74 años disponen de ordenador y el 96,3% disponen de Internet.

En cuanto al uso de las TIC por parte de mujeres y hombres, no se aprecian grandes desigualdades. Al igual que en 2020 se mantiene la preferencia de las mujeres por el uso de Internet y de los hombres por las compras on line. El 86,5% de las mujeres y el 85,1% de los hombres navegan a diario por la red. Las mujeres superan en 1,1 puntos a los hombres en utilizarla varias veces al día. Por su parte, en relación a las compras por Internet en los tres últimos meses, los hombres superan en 0,9 puntos a las mujeres. Por lo que se refiere a las actividades realizadas en Internet durante los tres últimos meses, las mujeres muestran mayor preferencia en temas sanitarios, educativos o sociales. Especialmente en buscar información sobre temas de salud (7,4 puntos más que los hombres), concertar una cita con un médico a través de Internet (5,3 puntos más) y realizar algún curso on line (4,7 puntos más). Por su parte, en los hombres se observa una mayor tendencia a utilizar banca electrónica (5,3 puntos más que las mujeres), vender bienes o servicios (4,6 puntos más) y recibir o enviar correos electrónicos (3,7 puntos más). En resumen, los datos del INE indican que la brecha



digital de género se ha mantenido constante en el año 2021 respecto al año 2020. En 2021 el valor más alto corresponde al uso frecuente de Internet (1,4 puntos a favor de la mujer). A las compras por Internet le corresponde un valor de 0,9 puntos y al uso de Internet en los últimos tres meses le corresponde un valor de 0,0 puntos, lo que supone que no hay diferencia entre hombres y mujeres en el uso frecuente de internet.

Es interesante reparar en el tipo de actividades en las que se observan las diferencias. Tal y como se señala en el informe del Observatorio Nacional de la Tecnología y la Sociedad (ONTSI) publicado en este año 2022 y titulado Brecha digital de género, mientras que los hombres son usuarios más frecuentes de banca o lideran la lectura de noticias, entre otras, ellas destacan más en las actividades que tienen que ver, al igual que pasa en el plano offline, con cuidados. Son mayores usuarias en temas de sanidad y educación en línea, por ejemplo, pero también de fondos digitalizados de bibliotecas.

En cuanto a la Administración electrónica, en el informe del ONTSI sobre Indicadores de género de la sociedad digital (2021) se pone de manifiesto que la proporción de personas que utilizan Internet para interactuar con las autoridades públicas en España ha aumentado del 43% en 2015 al 63% en 2020. En términos generales, España se posiciona por encima de la media de la UE27 en la interacción de las personas con las administraciones públicas. Sin embargo, sigue habiendo diferencias cuando se analizan estas actividades desde la perspectiva de género. Los hombres utilizan más Internet para interactuar con las administraciones públicas que las mujeres, tanto en España como en la media de los países de la UE27, siendo la distancia de género de 4 puntos porcentuales en España y 1 en la UE27.

En el informe Brecha digital de género (2022), ya citado, encontramos información adicional interesante para interpretar esa diferencia de cuatro puntos porcentuales. En él se expone que en los últimos tres años, las actuaciones con la Administración han crecido notablemente y el esfuerzo de estas por la digitalización ha avanzado en consonancia. La COVID-19 ha acelerado una dinámica que ya había comenzado años antes y que ha agrandado la brecha de género en varios puntos porcentuales. En 2020 y 2021, influidos por las circunstancias derivadas de la pandemia, los hombres han interactuado mucho más que en 2019 con la Administración vía web y vía aplicaciones, pero no así las mujeres. Y no tiene que ver con que ellas hayan dejado de lado este tipo de acciones, sino que la actividad de los hombres ha aumentado a mayor ritmo.

Algunos estudios plantean que esta brecha señalada en trámites administrativos en línea no es tan grande en tanto en cuanto, a la hora de enviar formularios cumplimentados, ellas los envían más rápido. Este fenómeno podría tener que ver con la destreza de las mujeres ante tareas administrativas, frente a cuestiones más pasivas que realizan los varones, como la consulta y descarga de información. Esto opera de la misma forma que cuando en un hogar se reparten las tareas y la compra es una acción compartida. Ellos suelen encargarse de ir al mercado, pero ellas de hacer la compra. Es decir, la gestión y planificación del hogar recae sobre ellas. Las tareas más físicas siguen recayendo en los hombres y las de mayor carga mental, en ellas. No obstante, retomando el informe sobre Indicadores de género de la sociedad digital (2021), se observan diferencias en función de la edad: las jóvenes españolas y las europeas de 16



a 24 años interactúan más con la administración pública a través de Internet que los hombres, siendo la distancia de género de 7 puntos porcentuales. Sin embargo, en colectivos de más edad esta actividad la realizan más los hombres que las mujeres. Así, entre las personas más mayores, de 55 a 74 años, la brecha es de 12 puntos porcentuales en España y de 8 puntos porcentuales en la UE27. Si analizamos solo al colectivo de mujeres por edades, las diferencias de uso entre las jóvenes y las más mayores es muy grande. El 64% de las españolas y el 57% de las europeas de 16 a 24 años interactúan con las administraciones públicas a través de Internet, mientras que este porcentaje cae al 37% y 39% respectivamente en el caso de las mujeres de 55 a 74 años. El nivel educativo también condiciona la realización de estas actividades y la distancia de género en lo que se refiere a la interacción con las administraciones públicas a través de Internet. Hay una enorme brecha entre el uso que hacen las mujeres de nivel bajo (36%) y las de nivel alto (84%). Respecto a la distancia con los hombres en estas actividades, en los colectivos de personas de nivel educativo bajo y medio la distancia es alta, de 7 y 10 puntos porcentuales respectivamente, mientras que entre las personas de nivel educativo alto esta distancia se reduce a 1 punto porcentual.

3.- Análisis del Proyecto y resultados esperados.

El proyecto de Decreto regula diversas cuestiones consideradas relevantes desde la perspectiva de género lo que permite afirmar que en la elaboración de la propuesta se ha tenido en cuenta su impacto de género potencial, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio. Así:

- a) El proyecto prevé la recomendación proactiva de servicios, que se basará en el denominado mapa de derechos, cuya función será vincular rasgos, momentos vitales o estados conocidos de cada persona con los derechos y prestaciones para los que es elegible. Esa recomendación proactiva de servicios no solo supone comunicar a la ciudadanía la posibilidad de beneficiarse de una ventaja o prestación directa, sino, además, facilitar su acceso ofreciendo, en la medida de lo posible, los trámites ya cumplimentados (artículo 6).
- b) En el diseño de cada servicio se tendrá en cuenta todo el contexto en el que se presta y las circunstancias específicas de las personas que lo van a utilizar. Para ello se utilizarán técnicas de investigación de personas usuarias y antes de la puesta en marcha de los servicios se construirán prototipos para testar las soluciones propuestas con aquellas. En el diseño de los servicios se incluirán medios de asistencia para la realización de las acciones asociadas a la prestación del servicio y se evitará que la persona usuaria tenga que hacer las que puedan llevarse a cabo por la propia Administración y sus sistemas. Cuando existan varias opciones para una determinada operación, siempre se incluirá aquella que aporte mayores facilidades a la ciudadanía (artículo 12).



- c) El departamento competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada una guía de lenguaje claro para su utilización por todos los servicios. (artículo 13).
- d) El proyecto desarrolla las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que garantiza a las personas físicas el derecho a relacionarse por medios electrónicos con la Administración, tiene en cuenta que solo en determinados casos puede quedar acreditado que ciertos colectivos de personas físicas, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios (artículo 29 de la Ley). Por ello contempla la asistencia en el uso de medios electrónicos a las restantes personas interesadas que lo soliciten, junto a la creación de un registro o sistema equivalente en el que, al menos, constarán las funcionarias y funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros y estén habilitados para la identificación o firma electrónica.

En ese marco el proyecto de decreto dispone que el departamento competente en materia de formación del personal al servicio de las Administraciones Públicas incluirá en sus planes de formación cursos destinados a la formación del personal dedicado a la atención a las personas en las Oficinas de asistencia en materia de registro y en las oficinas de información “de forma que se garantice una adecuada especialización y profesionalización” (artículo 45). Se trata de un mandato recogido en el artículo 53.9 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, al regular el Registro de Funcionarios Habilitados de Aragón, pero la ley ofrece una mayor concreción sobre la formación que ha de recibir ese personal funcionario habilitado: “formación específica en materia de administración digital para el desarrollo de sus funciones específicas y, en particular, para relacionarse con colectivos con especiales dificultades de accesibilidad o de uso de las herramientas de administración digital”.

- e) Por otro lado, el proyecto de decreto regula la actuación administrativa automatizada, contemplando medios para su control y garantías para los derechos de las personas en aquellos casos en los que la herramienta informática pueda influir de forma determinante en la decisión final. En el artículo 54 se establecen requisitos que han de cumplir los sistemas empleados para la adopción de decisiones individuales automatizadas (aquellas que produzcan efectos jurídicos en una persona, física o jurídica, o le afecte significativamente de modo similar) y en el artículo 55 se establecen claramente los requisitos de transparencia y control de la actuación administrativa automatizada estableciéndose garantías de cara a la ciudadanía.
- f) Por último, el proyecto se refiere al plan estratégico de servicios digitales (artículo 73), cuyo objetivo será establecer las acciones a desarrollar durante su periodo de vigencia para la implantación de los medios digitales. El Gobierno de Aragón,



mediante acuerdo de 26 de enero de 2022, aprobó el Plan Estratégico de Servicios Digitales de Aragón 2022- 2025. Este Plan identifica, dentro de sus objetivos estratégicos, aquellos objetivos específicos y aquellas actuaciones que inciden en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El plan presenta diversas actuaciones vinculadas a la reducción de las desigualdades (ODS 10) y a la igualdad de género (ODS 5). En concreto, se identifican los siguientes objetivos y actuaciones relacionados con ese ODS 5, dirigido al logro de la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, se considera que la norma proyectada tiene un impacto positivo de género y podrá contribuir a impulsar la inclusión digital de mujeres y hombres en igualdad.

IV. IMPACTO POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD

1.- Pertinencia por razón de discapacidad.

Son numerosos los estudios, análisis y normas en los que desde hace algún tiempo se hace referencia a la brecha digital, entendida como la desigual distribución de los recursos tecnológicos que se produce entre grupos de personas. La transición digital debe llevarse a cabo garantizando que nadie se queda atrás, pues gran parte de la vida, del conocimiento, de la salud, del empleo y de la cultura ya opera conforme a las reglas del nuevo espacio digital.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ofrecer nuevas oportunidades de acceso en todos los ámbitos y resultar cruciales para la inclusión social, pero también pueden suponer nuevos obstáculos para las personas con discapacidad. Por tanto, ha de considerarse que la norma proyectada tiene pertinencia por razón de discapacidad.

2.- Situación de Partida.

El Observatorio Estatal de la Discapacidad edita anualmente el Informe OLIVENZA sobre la situación general de la discapacidad en España. En el correspondiente al año 2017 dedicó un capítulo a la discapacidad y uso de TIC, en colaboración con Fundación Vodafone España (capítulo 6, pp. 519-603). Los principales resultados de la investigación llevada a cabo son los siguientes:

- a) Siete de cada diez personas con discapacidad no utilizan internet. Las mayores diferencias se explican por la variable edad. Así mientras el 31,1% de las personas con discapacidad de 16 a 45 años no lo utilizan, este porcentaje sube hasta el 87,9% entre las mayores de 65 años. Similar diferencia la hallamos



según el nivel educativo: el no uso de Internet entre las personas con discapacidad que solo llegaron a educación primaria llega al 87%, mientras que en aquellas que concluyeron educación secundaria este porcentaje se sitúa en el 37,9%.

- b) Casi siete de cada diez personas con discapacidad que no utilizan internet consideran que el principal motivo se debe a que les parece muy avanzado y complejo su uso. Un 15,3% lo han intentado, pero les ha parecido inaccesible para su tipo de discapacidad.
- c) Entre quienes usan internet la frecuencia de su utilización es elevada, pues el 78,6% lo hace diariamente; mientras que otro 18% lo utiliza semanalmente.
- d) Prácticamente en igual medida las personas con discapacidad consideran que las dos principales aportaciones de internet a su vida diaria son, por un lado, que les permite acceder a todo tipo de información (29,4%) y, por otro, que les permite estar conectados con el mundo (28,9%).
- e) La reducción del precio de internet (48,4%), la promoción de cursos de formación para utilizarlo y diseñar las páginas web de forma más sencilla e intuitiva son las mejoras más relevantes señaladas por las personas con discapacidad para facilitar el acceso y uso de internet.

Por otro lado, es necesario contemplar las previsiones contenidas en la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón. En concreto, para cumplir con el mandato legal de accesibilidad universal por lo que a la Administración electrónica se refiere, el Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad de Aragón 2021-2024 recoge varias medidas. Dentro del objetivo específico 2.2., «Facilitar la Administración Electrónica para todas las personas», encontramos las siguientes:

- a) Garantía de la accesibilidad a la información publicada en el portal [aragon.es](http://www.aragon.es) y en los restantes portales del Gobierno de Aragón.
- b) Impulso de la subcomisión de accesibilidad y publicación de la información, como unidad responsable de accesibilidad de Aragón.
- c) Mejora de la Administración Electrónica a través del desarrollo de un sistema de diseño (DESY) con componentes web para las aplicaciones informáticas del Gobierno de Aragón, conforme a la normativa en materia de accesibilidad.
- d) Estudio y análisis sobre la comprensión de los contenidos ofrecidos desde el portal www.aragon.es por parte de usuarios con distintas capacidades.
- e) Información sobre discapacidad disponible de forma agregada en el portal www.aragon.es.

La importancia de garantizar la accesibilidad también se pone de manifiesto en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación,



cuyo artículo 17, titulado «Derecho a la igualdad de trato y no discriminación en la oferta al público de bienes y servicios», dispone en su apartado 3 lo siguiente:

«Los sitios web y las aplicaciones informáticas tenderán a cumplir los requisitos de accesibilidad para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores».

3.- Análisis del Proyecto y resultados esperados.

El proyecto de Decreto contempla en su regulación cuestiones consideradas relevantes desde la perspectiva de la discapacidad por lo que se puede afirmar que en la elaboración de la propuesta se ha tenido en cuenta su impacto potencial sobre las personas con discapacidad.

- a) En primer lugar, destacan varios de los principios establecidos en su artículo 2:
- Orientación a la ciudadanía. El objetivo de los servicios es satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por lo que estas necesidades deberán ser el centro de su definición y diseño.
 - Accesibilidad. Los servicios garantizarán la no discriminación en el acceso, tanto en los aspectos técnicos como en los sociales y los relativos a determinadas circunstancias de las personas, como la discapacidad o la edad. Las personas no podrán ser excluidas de los servicios por carecer de acceso a la tecnología o de habilidades para su uso.
 - Claridad y usabilidad. Deberá utilizarse un lenguaje claro, sencillo, comprensible para todas las personas, y que minimice las ambigüedades. Asimismo, las interfaces de los servicios deberán ser sencillas e intuitivas, con un diseño centrado en la persona usuaria, y la experiencia de uso deberá ser independiente del canal mediante el que se produzcan las distintas interacciones entre la persona y la Administración.
 - Cocreación con la ciudadanía y las empleadas y empleados públicos. En todo el ciclo de vida de los servicios se utilizarán metodologías que, interaccionando con las personas, permitan conocer sus necesidades y valorar en qué medida son cubiertas por los mismos.
- b) Como ya se ha establecido en el apartado de impacto por orientación sexual, expresión o identidad de género, el proyecto prevé la recomendación proactiva de servicios, que se basará en el denominado mapa de derechos, cuya función será vincular rasgos, momentos vitales o estados conocidos de cada persona con los derechos y prestaciones para los que es elegible. Esa recomendación proactiva de servicios no solo supone comunicar a la ciudadanía la posibilidad de beneficiarse de un ventaja o prestación directa, sino, además, facilitar su acceso ofreciendo, en la medida de lo posible, los trámites ya cumplimentados. En el diseño de cada servicio se tendrá en cuenta todo el contexto en el que se presta y las circunstancias específicas de las personas que lo van a utilizar. Para ello se utilizarán técnicas de investigación de personas usuarias y antes de la puesta en



marcha de los servicios se construirán prototipos para testar las soluciones propuestas con aquellas. En el diseño de los servicios se incluirán medios de asistencia para la realización de las acciones asociadas a la prestación del servicio y se evitará que la persona usuaria tenga que hacer las que puedan llevarse a cabo por la propia Administración y sus sistemas. Cuando existan varias opciones para una determinada operación, siempre se incluirá aquella que aporte mayores facilidades a la ciudadanía.

- c) Se prevé, que el departamento competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada una guía de lenguaje claro para su utilización por todos los servicios (artículo 13). Resulta de particular relevancia que el lenguaje utilizado sea accesible a todas las personas.
- d) El artículo 10 regula el sistema de diseño (DESY) en unos términos que nos remiten a lo previsto en el Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad de Aragón 2021-2024:
 - La dirección general con competencias en materia de administración electrónica realiza la definición, gestión y difusión del Sistema de diseño de la Administración pública de Aragón y sus organismos públicos, DESY.
 - Se aplicará DESY a todos los elementos de interacción digital que usen las personas en sus relaciones con los diferentes departamentos y organismos públicos de la Administración, así como a las aplicaciones desarrolladas por los organismos responsables de los diferentes servicios.
 - La dirección general con competencias en materia de administración Electrónica conjuntamente con la dirección general competente en materia de identidad corporativa adoptará, mediante resolución conjunta, las instrucciones necesarias para la incorporación de los principios del sistema de diseño DESY en los diferentes órganos responsables.
 - El sistema de diseño DESY deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos por la normativa vigente.
- e) Por otro lado, el proyecto desarrolla las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros, como ya se ha analizado en el apartado anterior, que se enmarca en los regulado en el artículo 4.1 de la citada Ley 1/2021, de 11 de febrero.
- f) El proyecto regula la actuación administrativa automatizada, contemplando medios para su control y garantías para los derechos de las personas en aquellos casos en los que la herramienta informática pueda influir de forma determinante en la decisión final, resultado de especial interés lo regulado en el artículo 56.4.c):



«Evitar la discriminación por género, origen racial, diversidad funcional o cualquier otra condición personal, territorial o socioeconómica que no forme parte expresamente de los criterios que deban tenerse en cuenta para la decisión. Cuando las decisiones se basen en un entrenamiento previo de la herramienta, la información utilizada para el mismo se auditará previamente por el órgano responsable de la tramitación para evitar la introducción de sesgos y asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales».

Esta regulación se alinea con lo establecido en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, cuyo artículo 23 se refiere a la Inteligencia Artificial y los mecanismos de toma de decisión automatizados:

«1. En el marco de la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial, de la Carta de Derechos Digitales y de las iniciativas europeas en torno a la Inteligencia Artificial, las administraciones públicas favorecerán la puesta en marcha de mecanismos para que los algoritmos involucrados en la toma de decisiones que se utilicen en las administraciones públicas tengan en cuenta criterios de minimización de sesgos, transparencia y rendición de cuentas, siempre que sea factible técnicamente. En estos mecanismos se incluirán su diseño y datos de entrenamiento, y abordarán su potencial impacto discriminatorio. Para lograr este fin, se promoverá la realización de evaluaciones de impacto que determinen el posible sesgo discriminatorio.

2. Las administraciones públicas, en el marco de sus competencias en el ámbito de los algoritmos involucrados en procesos de toma de decisiones, priorizarán la transparencia en el diseño y la implementación y la capacidad de interpretación de las decisiones adoptadas por los mismos.

3. Las administraciones públicas y las empresas promoverán el uso de una Inteligencia Artificial ética, confiable y respetuosa con los derechos fundamentales, siguiendo especialmente las recomendaciones de la Unión Europea en este sentido.»

- g) En el artículo 63 del proyecto de decreto se hace referencia a la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica. Cabe recordar que de ella depende la subcomisión de accesibilidad y publicación de la información, cuyo impulso se prevé en el Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad de Aragón 2021-2024 y que se configura como la unidad responsable de accesibilidad que dispone el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

V. CONCLUSIONES

1. Todas las personas, con independencia de su sexo, tienen acceso por igual al conocimiento y aplicación de esta norma sin que exista un fenómeno de «autoexclusión»



previa por efecto del rol de género, igualmente no habrá discriminación en cuanto a la expedición de los certificados.

2. La aplicación de la norma o medida se realiza en las mismas condiciones sobre todas las personas, con independencia de su sexo.

3. Los resultados previstos por la norma o disposición no son diferentes para ninguna persona, con independencia de su sexo, en función de su representación, condiciones de vida, normas, valores, recursos, derechos, oportunidades y libertades

4. El presente proyecto se considera compatible con el objetivo de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, de hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Aragón, en desarrollo de los artículos 9.2, 14 y 23 de la Constitución, y 6.2, 11.3, 24.c) y 73.37.^a del Estatuto de Autonomía de Aragón y mediante las medidas necesarias, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud para avanzar hacia una sociedad aragonesa más libre, justa, democrática y solidaria. En este sentido, no se ha advertido, dadas las evaluaciones señaladas, que los contenidos del proyecto contravengan los principios recogidos en la Ley 7/2018, de 28 de junio. De conformidad con lo anterior, no se ha realizado ningún trámite adicional más allá de los señalados en esta memoria, al no considerarse necesario introducir ninguna medida al respecto.

5. El proyecto responde al mandato contenido en el artículo 50 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de abordar el proceso de transformación digital aplicando medidas organizativas, estructurales y de rediseño de los servicios que pongan a la ciudadanía como centro del proceso. Ello exige partir del reconocimiento de la diversidad que el concepto de ciudadanía encierra; en concreto, es necesario identificar las diferencias determinadas no solo por el género, sino también por otras características sociodemográficas añadidas.

6. Se considera que la norma persigue contribuir a impulsar la inclusión digital de toda la ciudadanía y, por tanto, tiene un impacto positivo por razón de discapacidad. En la aplicación de la futura norma habrá de tenerse en cuenta que las variables edad y educación determinan el uso de internet por parte de las personas con discapacidad, al igual que ocurre en la población en general.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
Y APLICACIONES CORPORATIVAS

María Ángeles Rincón Viñegla