



INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPACTO DE GÉNERO Y DE IMPACTO POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, EXPRESIÓN E IDENTIDAD DE GÉNERO DEL PROYECTO DE DECRETO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

Nombre del proyecto: Proyecto de decreto de servicios a la ciudadanía.

Entidad que lo promueve: Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento.

I. INTRODUCCIÓN.

El informe de evaluación del impacto de género se emite en cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón:

Los poderes públicos de Aragón incorporarán el desarrollo de la evaluación previa del impacto de género en el desarrollo de su normativa, planes, programas y actuaciones en el ámbito de sus competencias, para garantizar la integración del principio de igualdad entre mujeres y hombres. A estos efectos: [...]

3. Los reglamentos y los planes del Gobierno de Aragón requerirán también, antes de su aprobación, la emisión de un informe de evaluación del impacto de género.

Este informe sobre impacto de género incorpora una evaluación sobre el impacto por razón de orientación sexual, expresión o identidad de género conforme a lo que preceptúa tanto el artículo 44 de la Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón, como el artículo 41 de la Ley 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Asimismo, el artículo 44.4.a) del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, aprobado por Decreto legislativo 1/2022, de 6 de abril,



del Gobierno de Aragón, dispone que los proyectos de disposiciones normativas deberán ir acompañados de:

Un informe de evaluación de impacto de género, que deberá contemplar en todos los casos los indicadores de género pertinentes y los mecanismos destinados a analizar si la actividad proyectada en la norma podría tener repercusiones positivas o adversas, así como las medidas dirigidas a paliar y neutralizar los posibles impactos negativos que se detecten, para reducir o eliminar las desigualdades detectadas, promoviendo de este modo la igualdad. El informe de evaluación de impacto de género, que será elaborado por la unidad de igualdad adscrita a la secretaría general técnica del departamento proponente, incorporará una evaluación sobre el impacto por razón de orientación sexual, expresión o identidad de género.

El proyecto de decreto que se somete a informe tiene por objeto regular la prestación de servicios electrónicos o digitales a la ciudadanía por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos vinculados o dependientes. En la parte expositiva se explica que la norma parte de una definición muy amplia de *servicios*: comprenden cualquier actuación que satisfaga un derecho, interés o necesidad de la ciudadanía y que conlleve la interacción con las personas a las que se dirige.

El proyecto normativo guarda relación con la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, la cual regula una serie de medidas dirigidas a impulsar la implantación efectiva de la administración electrónica en el marco del proceso de transformación digital que han de afrontar las organizaciones públicas. No olvidemos que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas garantiza el derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas.

II. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO.

1. PERTINENCIA DE GÉNERO.

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. La brecha digital presenta diversas dimensiones, en función de características sociodemográficas tales como: el sexo, la edad, el nivel educativo, la dimensión rural/urbana o el nivel socioeconómico. Así, entre otras, se habla de **brecha digital de género**.

El artículo 79 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, establece lo siguiente:

Las Administraciones públicas aragonesas incorporarán el principio de igualdad de género en todas las actuaciones y programas de la sociedad de la información y del conocimiento, en su diseño, ejecución y evaluación, e integrarán transversalmente la perspectiva de género en la planificación e implantación de las nuevas tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento, con el objetivo de garantizar la incorporación en condiciones de igualdad de oportunidades, de mujeres y hombres, a la sociedad de la información. A tal efecto:

a) Impulsarán la igualdad de género en la construcción y consolidación de la sociedad de la información, la comunicación y el conocimiento con el fin de mejorar la situación de las mujeres en relación a la brecha digital de género existente y a cualquier tipo de discriminación, entre otras, en el acceso, tipos e intensidad de utilización y usos avanzados, como usuarias y creadoras. [...]

En consecuencia, 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.

De acuerdo con los datos ofrecidos por el **Instituto Nacional de Estadística (INE)** a 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. RESULTADOS ESPERADOS Y VALORACIÓN DEL IMPACTO.

El análisis del proyecto de decreto desde la perspectiva de género permite señalar algunas cuestiones relevantes. En primer lugar, destacan varios de los principios establecidos en su artículo 2:

a) 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. [...]

c) 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.

d) 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. [...]

f) 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.

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 (art. 5).

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 (art. 7).

El departamento competente en materia de administración electrónica elaborará y mantendrá actualizada una guía de lenguaje claro para su utilización por todos los servicios. (art. 8).

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 14 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 regulada en el art. 12 de la Ley.



En ese marco el proyecto de decreto dispone en su artículo 37.2 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”. 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”.

A este respecto conviene tener en cuenta que la citada Ley 1/2021, de 11 de febrero, establece en su artículo 4.1, como uno de los criterios que han de observarse y aplicarse, el siguiente:

h) Agilización de las comunicaciones, especialmente potenciando la transformación digital de la Administración y fomentando la relación electrónica con los ciudadanos, garantizando, en todo caso, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir los dispositivos y servicios electrónicos para las personas con algún tipo de discapacidad y para las personas mayores, en igualdad de condiciones, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, reduciendo la brecha digital y garantizando atención a aquellas personas para las que no resulte posible la comunicación electrónica.

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 49 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), resultando de especial interés a los efectos de este informe el requisito recogido en el apartado 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 para evitar la introducción de sesgos.

Por último, el proyecto se refiere al plan estratégico de servicios digitales (artículo 65), 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:

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Proporcionar servicios públicos digitales eficientes y sencillos
 - Objetivo Específico 8. Mejorar los contenidos de la Sede y usar lenguaje claro.
 - Evolucionar la Sede Electrónica
 - Curar la información de la Sede Electrónica
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Garantizar la seguridad de la información, la privacidad y la protección de datos
 - Objetivo Específico 16: Incorporar procesos de robotización (RPA) y actuación administrativa automatizada (AAA) en los procesos de gestión.
 - Regular el repositorio de algoritmos del Gobierno de Aragón
 - Crear el repositorio de algoritmos



- Determinar los elementos éticos a incorporar en las tecnologías de automatización.

La presencia de todas estas cuestiones consideradas relevantes desde la perspectiva de género 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. 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, por lo que aquí nos interesa, es necesario identificar las diferencias determinadas no solo por el género, sino también por otras características sociodemográficas añadidas, pues, como ya hemos indicado en el apartado anterior de este informe, los datos disponibles muestran que la brecha digital de género se agranda en función de factores como la edad y el nivel educativo. Ello nos remite al *principio de interseccionalidad* recogido en el artículo 17 de la Ley 7/2018, de 28 de junio:

1. Las Administraciones públicas aragonesas, en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.6 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, integrarán el principio de interseccionalidad en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, especialmente en las de inclusión social, atendiendo y visibilizando la diversidad de colectivos de mujeres y las situaciones de múltiple discriminación que tengan que ser objeto de especial atención.

2. Los poderes públicos de Aragón pondrán en marcha de forma prioritaria medidas de acción positiva para aquellos colectivos en los que confluyan diversos factores de discriminación, con el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos civiles y políticos de todas las mujeres y promover su participación política, económica, social, laboral y cultural, así como el acceso a los recursos y servicios en igualdad de oportunidades. Se considerarán mujeres pertenecientes a colectivos de especial vulnerabilidad: las integrantes de minorías étnicas, especialmente de la comunidad gitana, las mujeres migrantes, las niñas, las mujeres con discapacidad, las mujeres mayores, las mujeres viudas, las mujeres que forman parte de familias monoparentales y las mujeres víctimas de



violencia. Fundamentalmente se atenderá, entre otros, a los factores de lugar de residencia, clase social, discapacidad, violencia contra la mujer, nivel formativo, etapa del ciclo vital, embarazo y maternidad, estado civil, orientación sexual, etnia, condición migratoria, problemas de salud mental, privación de libertad y drogodependencia. Se contemplará especialmente la situación y necesidades de las mujeres en el medio rural. [...]

Teniendo en cuenta todo ello 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 si en su aplicación y desarrollo se tiene presente ese principio de interseccionalidad.

A este respecto se considera oportuno hacer referencia a la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, la cual, de acuerdo con lo expresado en su preámbulo, “contiene instrumentos para abordar las graves consecuencias que se dan cuando interaccionan en una misma persona dos o más motivos de discriminación, especialmente en las mujeres”. Esta ley contempla la discriminación múltiple e interseccional, y contiene algunas disposiciones que afectan al ámbito que nos ocupa. Por un lado, el 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.

El 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.

4. Se promoverá un sello de calidad de los algoritmos.

Así pues, resulta de singular importancia garantizar que los algoritmos que sirven de base a las decisiones administrativas automatizadas no refuercen o incluso lleguen a generar situaciones discriminatorias; y, en este sentido, es fundamental tener en cuenta el principio de interseccionalidad.

4. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

A partir del análisis precedente y con el objetivo de promover la igualdad de género, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. En la aplicación de la norma habrá de tenerse siempre presente el **principio de interseccionalidad** en los términos establecidos en el artículo 17 de la Ley 7/2018, de 28 de junio; en especial, al configurar el denominado mapa de derechos y las actuaciones administrativas automatizadas.
2. Será necesario diseñar una **red suficiente de información y asistencia** a la ciudadanía para garantizar el acceso efectivo de todas las personas a los servicios y prestaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma.
3. El personal funcionario encargado de la asistencia a la ciudadanía deberá recibir una formación adecuada, tal y como se preceptúa en el artículo 53.9 de la Ley 1/2021, de 11 de febrero: "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”. Por ello se sugiere **incluir en la norma proyectada una referencia explícita a que el personal correspondiente reciba la necesaria formación para relacionarse con colectivos que a priori pueden presentar especiales dificultades, conforme a lo establecido por la ley.**

4. La efectiva implantación de la administración electrónica puede ofrecer mayores facilidades para recabar datos desagregados que permitan profundizar en el conocimiento de la brecha digital de género. Se recuerda que el artículo 79 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, dispone que las Administraciones públicas aragonesas promoverán la aplicación de indicadores de género y **datos estadísticos desagregados por sexo** con el objetivo de poder evaluar el impacto de género en el ámbito de la sociedad de la información y del conocimiento.
5. La **guía de lenguaje claro** prevista deberá elaborarse teniendo en cuenta el mandato de los artículos 22 y 79 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, en relación con la implantación de un uso **integrador y no sexista** del lenguaje y las imágenes.

Por otro lado, en la redacción del texto del proyecto de decreto se ha tenido en cuenta el mandato de utilizar un lenguaje inclusivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y en el art. 22 de la Ley 7/2018 de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón. No obstante, se observan expresiones y referencias susceptibles de mejora:

1. Se aconseja **eludir de forma sistemática el uso del masculino genérico** para referirse a personas físicas. Si bien en el texto a menudo se evita su uso, el masculino genérico permanece en algunas partes del proyecto al utilizar voces como “ciudadano”, “empleado público”, “usuario”, “gestores”, “experto”; o expresiones en las que la inclusión de artículos o determinantes conlleva la introducción de una marca de género: “los responsables”, “los participantes”, “el titular, los titulares”, “los particulares”, “el presentante”, “los miembros” “los asistentes”, etc. En su lugar pueden utilizarse: sustantivos colectivos como “ciudadanía”; expresiones que no informan del sexo del referente como “personal



empleado público”, “persona experta”, “persona usuaria”, “quienes sean titulares”, “cada miembro”...; o utilizar desdoblamientos: “las empleadas y empleados públicos”, por ejemplo.

2. Se observan algunos **errores de concordancia gramatical de género**; así, lo correcto sería:
 1. En el artículo 19.5 la redacción correcta sería la siguiente: “*Las personas usuarias deberán utilizar los sistemas de identificación personalmente y cuidar de que los accesos a los servicios y su espacio personal de relación con la ciudadanía se realicen únicamente por ellas mismas [las personas usuarias] [...].*”
 2. En el artículo 20.4: “*La utilización de la firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el contenido visible de los documentos o comunicaciones los datos de identificación de la persona interesada, y en su caso de quien la represente [...].*”

III. EVALUACIÓN SOBRE EL IMPACTO POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, EXPRESIÓN E IDENTIDAD DE GÉNERO

La evaluación sobre el impacto por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género (OSEIG) busca calibrar, dimensionar y conocer los efectos de las políticas públicas en el acceso de las personas LGTBI a los recursos, su representación en la esfera pública y privada, y, en definitiva, en la reducción o ampliación de las brechas existentes.

No se dispone de información estadística o estudios específicos sobre brecha digital y personas LGTBI, pero en realidad, como ya hemos indicado, la brecha digital presenta diversas dimensiones, en función de distintas características tales como: el género, la edad, el nivel educativo, la dimensión rural/urbana o el nivel socioeconómico.

Por tanto, a partir de la información analizada en la precedente evaluación de impacto por razón de género podemos inferir que el proyecto de decreto puede tener también un impacto positivo por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género, ya que, como hemos visto, la norma proyectada se articula en torno a los principios



de orientación a la ciudadanía y accesibilidad, tratando de evitar cualquier tipo de discriminación.

Es cuanto se considera procedente informar con arreglo a lo dispuesto en el artículo 44.4.a) del texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón, aprobado por Decreto legislativo 1/2022, de 6 de abril, del Gobierno de Aragón; en el artículo 18 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón; en el artículo 44 de la Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón; y en el artículo 41 de la Ley 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Firmado electrónicamente

Ana Gilart Valls
Asesora Técnica (responsable
de igualdad)