



**CONSEJO NACIONAL DE
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT:

"Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"

**Dirección Ejecutiva
CONAPDIS-DE-LI-001-2024**

Versión 01

Actualizada al 01 de abril del 2024

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la Directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"

Considerando que la accesibilidad digital es el diseño y desarrollo de tecnología que pueda ser accedida, entendida y utilizada por todas las personas, el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad – Conapdis, en virtud de su función rectora, establece los siguientes lineamientos de accesibilidad a considerar para la puesta en marcha de la directriz 036 MTSS-MICITT "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"

Sobre definiciones:

Archivo ofimático¹: documentos que no están destinados, en principio, a ser utilizados en la web, pero están incluidos en sitios web, confeccionados mediante procesadores de texto editable o no editable, hojas de cálculo o aplicaciones para la realización de presentaciones.

ATAG²: Authoring Tools Accessibility Guidelines o Directrices de accesibilidad de herramientas de autor. Pautas desarrolladas por la WAI - W3C, dirigidas a los desarrolladores de los programas de diseño y herramientas de programación que usan los autores de páginas Web, para que faciliten la creación de sitios web accesibles.

Contenido digital³: información tanto textual como no textual, que funciona como insumos a los sitios web, en donde se destacan: los archivos ofimáticos, documentos y formularios,

¹ Adaptada a partir de lo indicado en Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

² Adaptada a partir de lo indicado por la W3C <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/atag/> y el sitio <https://www.humanlevel.com/diccionario-marketing-digital/pautas-de-accesibilidad-wcag>

³ Fuente propia

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

contenidos multimedia, las formas de interacción bidireccional, el tratamiento de formularios digitales y las pasarelas de los procesos de identificación, autenticación, firma y pago con independencia de la plataforma tecnológica que se use para su puesta a disposición del público, sea que los mismos se puedan o no descargar.

Contenido multimedia⁴: archivos multimedia que pueden ser de los siguientes tipos: Sólo audio, sólo vídeo, audio y vídeo, o cualquiera de los anteriores combinado con interacción.

Personas con discapacidad⁵: Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Niveles de conformidad⁶: Se identifican como las escalas, niveles o dimensiones donde se sitúan los diferentes criterios o rúbricas de evaluación, en el caso del presente, estos están basados en el estándar internacional definido por la WCAG, donde se identifican 3 niveles a saber: A, AA y AAA, cada uno de ellos tiene un incremento significativo en su impacto referente a la accesibilidad.

Productos de superposición (overlays)⁷: tecnologías que presuntamente pretenden mejorar la accesibilidad de un sitio web aplicando un código fuente de terceros que realiza mejoras en el código de la parte visible (front-end) del sitio web.

Tecnología de asistencia o tecnología de apoyo⁸: producto que permite conservar o mejorar las funciones y la autonomía de las personas y de este modo promover su bienestar, inclusión

⁴ Fuente propia

⁵ Ley 8661 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

⁶ Adaptada a partir de lo indicado por la W3C <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/conformance#levels> y la Universidad de Alicante <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=criterios-2.0>

⁷ Tomado del Curso Diseño de Tecnologías Accesibles, Módulo 4: Mitos sobre la accesibilidad digital, impartido por Accessibilitas, plataforma digital impulsada por Fundación ONCE y el Real Patronato sobre Discapacidad de España

⁸ Adaptada a partir de lo indicado por la WHO https://www.who.int/es/health-topics/assistive-technology#tab=tab_1

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

y participación. Por ejemplo: softwares magnificadores de pantalla y lectores de pantalla, controladores con mirada, dispositivos de navegación por voz, teclados ampliados, entre otros.

TIC⁹: acrónimo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es una definición ampliada de TI (Tecnologías de la Información), que involucra el componente de telecomunicaciones, concepto fundamental en la actual sociedad de la información. A pesar de no existir una definición formal, en múltiples recursos de la red, se define como el conjunto de recursos, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

UAAG¹⁰: User Agent Accessibility Guidelines o Pautas de Accesibilidad de los Agentes de Usuario. Pautas desarrolladas por la WAI - W3C, dirigidas a los desarrolladores de de agentes de usuario como: navegadores, extensiones de navegador, reproductores multimedia, lectores y otras aplicaciones que generan contenido web, para que estos programas integren las ayudas y funcionalidades necesarias que faciliten el acceso a los contenidos Web por personas con discapacidad.

WCAG¹¹: Web Content Accessibility Guidelines o Guías de Accesibilidad para el Contenido Web. Pautas desarrolladas por la WAI - W3C que explican cómo diseñar y programar los sitios Web de forma tal, que sean fácilmente accesibles para personas con discapacidad o que puedan integrarse con las tecnologías de apoyo que estas personas necesitan emplear para navegar por la Red.

Widget¹²: aplicaciones que se insertan en la web y dan acceso a toda una serie de controles que permiten modificar la forma en la que se presenta el sitio web en el que se incorporan.

9 Adaptada a partir de lo indicado por la WHO https://www.who.int/es/health-topics/assistive-technology#tab=tab_1

10 Adaptada a partir de lo indicado por la W3C <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/uaag/> y el sitio <https://www.humanlevel.com/diccionario-marketing-digital/pautas-de-accesibilidad-wcag>

11 Adaptada a partir de lo indicado por la W3C <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/es#wcag2> y el sitio <https://www.humanlevel.com/diccionario-marketing-digital/pautas-de-accesibilidad-wcag>

12 Tomado del Curso Diseño de Tecnologías Accesibles, Módulo 4: Mitos sobre la accesibilidad digital, impartido por Accessibilitas, plataforma digital impulsada por Fundación ONCE y el Real Patronato sobre Discapacidad de España

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

Sobre el alcance de Conapdis

1. El Conapdis promoverá acciones que fomenten el derecho al acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de información y comunicación (TIC), acercando a las entidades las necesidades de esta población y fiscalizando el cumplimiento de sus derechos, tomando en consideración los criterios de conformidad establecidos en la norma WCAG, para propiciar la accesibilidad digital.

Sobre el cumplimiento de criterios o pautas de accesibilidad

2. Las entidades obligadas por la directriz 036 MTSS-MICITT deberán cumplir con los criterios de accesibilidad establecidos en la norma WCAG 2.2 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web" y sus posteriores versiones, tomando en consideración el diseño universal y asegurando la accesibilidad a la información y comunicación para las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás. Para Costa Rica, este estándar está disponible de forma gratuita bajo la norma INTE/ISO/IEC 40500 publicada por INTECO.
3. Las entidades obligadas adicionalmente pueden considerar otras normas atinentes como la ATAG 2.0 respecto gestores de contenido y UAAG 2.0 sobre agentes de usuario, y sus versiones posteriores. Asimismo, de tomarse en cuenta, estas normas deberán mencionarse en la sección de accesibilidad, que se explica más adelante.
4. Las entidades obligadas deberán implementar en los sitios web como mínimo, los criterios definidos en los niveles de conformidad A y AA establecidos en el estándar WCAG 2.2 o sus versiones posteriores. Respecto a las pautas restantes del nivel de conformidad AAA, estas quedan a discrecionalidad de la institución y se insta a su implementación, en especial para aquellos sitios web de carácter transaccional. Para su implementación se tiene como plazo máximo el 2025, en respeto a lo establecido en la directriz 051 MTSS- MICITT anterior.

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

5. Cada institución, por sus propios medios, deberá auditarse una vez al año y capacitarse en el tema de accesibilidad digital.
6. Las entidades deberán realizar evaluaciones a cada sitio que dispongan al público, bajo las siguientes premisas: evaluaciones automáticas de manera inicial como diagnóstico y evaluaciones manuales para corroborar la aplicación de criterios de accesibilidad. Estas últimas evaluaciones las podrán ejecutar mediante los siguientes métodos:
 - a. Revisión con personas expertas en accesibilidad web que revisan el código fuente, lo que implica 95% de efectividad de detección de errores.
 - b. Revisión con personas usuarias finales, en la que se empatan con evaluaciones de otros temas correlacionados como la usabilidad. Entre los evaluadores se debe considerar diferentes tipos de usuarios con discapacidad y se evaluará desde su experiencia, a partir de las dificultades que se presenten al interactuar con la plataforma. Esto considerando que las personas con discapacidad tienen la potestad de indicar si un sitio web es accesible o no, desde sus realidades.
7. Para documentar podrán aplicar la [Metodología de Evaluación de Conformidad con la Accesibilidad en sitios Web \(WCAG-EM\)](#) para valorar el cumplimiento de los sitios web respecto a las WCAG 2.2. En complemento es posible utilizar otras herramientas como: [AuditTool WCAG 2.2.](#)

Sobre la accesibilidad y la usabilidad

8. Las entidades deberán considerar paralelamente criterios de usabilidad para el desarrollo de los sitios web, teniendo en cuenta entre los potenciales usuarios a las personas con discapacidad y generando soluciones que los involucren positivamente, desde la conceptualización del sitio hasta su puesta en producción y a lo largo de las diferentes etapas de diseño y desarrollo de este. Este proceso deberá ser debidamente documentado.

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

Sobre el estado del sitio web

9. Las siguientes informaciones deberán ser colocadas en los sitios web, con acceso disponible desde todas las páginas del sitio web con un enlace denominado «Accesibilidad» o su equivalente en el idioma en el que se encuentre el sitio. Esto con el fin de que las personas tengan acceso a estos datos, como parte de su derecho a la información y a la comunicación.
10. Las entidades obligadas deberán indicar el nivel de cumplimiento de los criterios de accesibilidad que haya alcanzado a partir de las evaluaciones automáticas y manuales ejecutadas a cada sitio web, bajo la versión en vigencia de la norma WCAG, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad alcanzado. En estas informaciones se debe demostrar progresión entre las evaluaciones y ser medibles en el tiempo.
11. Las entidades obligadas deberán establecer un sistema de contacto para que las personas puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido del sitio web o formular cualquier queja, consulta, solicitud o sugerencia de mejora.
12. Además, deberán proporcionar una explicación sobre el contenido que todavía no han cumplido con los criterios de accesibilidad y las razones de dicha situación, así como, las alternativas accesibles que se ofrezcan y la fecha a partir de la cual el contenido estará disponible en formato accesible. No es justificable la falta de prioridad, de tiempo o de conocimientos, la necesidad de adquirir o desarrollar sistemas informáticos.
13. Como recomendaciones adicionales para esta sección de accesibilidad, podrán incluir las siguientes:
 - a. Protocolo y formulario para recolección de consultas, quejas, solicitudes y sugerencias de mejora.
 - b. Atajos en teclado, programación de teclas rápidas, tipo de navegador y sistema operativo recomendados.

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

Sobre los contenidos digitales

14. Todos los contenidos disponibles en los sitios web deberán contar con criterios de accesibilidad, entendiéndose contenidos como: texto, documentos, imágenes, animaciones, videos, audios, formularios, medio de autenticación, entre otros. Para esto podrán considerar las normas técnicas desarrolladas con el Subcomité Técnico Nacional CTN 03 SC 02 de INTECO.
15. Además, deberán establecer un control de calidad y una auditoría según la carga de contenidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad y que estos contenidos sean congruentes con el trabajo realizado a nivel técnico informático.
16. Se deberá generar un reporte cada año del control de calidad de los contenidos.

Sobre la protección de datos personales

17. Las entidades deberán garantizar la aplicación de la Ley 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales de la población con discapacidad.

Sobre el desarrollo, actualización y mantenimiento de sitios web

18. Las entidades deberán velar porque el desarrollo, gestión, actualización y/o mantenimiento de los sitios web y contenidos digitales, cumplan con los requisitos de accesibilidad establecidos en la norma WCAG, indistintamente de su origen (por ejemplo: donaciones, contrataciones, desarrollo a la medida, entre otros).

Sobre el uso de productos de superposición (overlays)

19. Se deberá evitar el uso de "Widget" o plugin de accesibilidad, ya que no brindan la accesibilidad que las personas con discapacidad necesitan para ingresar al sitio web, no

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

sustituyen el trabajo a nivel de programación que debe realizarse en la plataforma a nivel de código, pueden entrar en conflicto con las tecnologías de apoyo que las personas poseen, y requieren de instrucción para potenciarlas.

20. También se deberán evitar el uso de productos de superposición enfocados a la realización de reparaciones en el código fuente de los sitios web, ya que únicamente un 30% de los problemas de accesibilidad puede ser detectados con un análisis del código y la mayoría requieren del criterio humano para determinar si el criterio se ha cumplido o no, con éxito.

Sobre la contratación pública de los sitios web

21. En los procesos de contratación pública, como un requisito de admisibilidad, las entidades obligadas deberán considerar para el diseño, mantenimiento y actualización de sus sitios web actuales y nuevos, los criterios de accesibilidad establecidos en la norma WCAG 2.2 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web" y sus posteriores versiones. Además, podrán tomar como fundamento las otras normas técnicas desarrolladas con el subcomité técnico Nacional CTN 03 SC 02 de INTECO.

Sobre el apoyo de las comisiones de accesibilidad y discapacidad (CIAD) o similares

22. Las comisiones deberán velar porque las entidades que representan incluyan en aquellos reglamentos, políticas institucionales, planes, programas, proyectos y servicios que les competen, los criterios de accesibilidad digital y la incorporación de acciones para la implementación de esta.

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

23. Además, deberán cooperar, mediante recomendaciones, con la elaboración y evaluación del plan y presupuesto institucional de equiparación de oportunidades con las diferentes instancias institucionales, fundamentadas en la normativa vigente sobre discapacidad y considerando la incorporación de acciones para la implementación de la accesibilidad digital.
24. Las entidades podrán instar la participación en la comisión, de una persona representante del área encargada de los sitios web como miembro pleno.
25. Las comisiones podrán apoyar en los procesos de revisiones periódicas de los sitios web, en la elaboración de informes y en la gestión de las quejas, consultas, solicitudes o sugerencias de mejora presentadas por las personas usuarias en el campo de la accesibilidad digital.
26. Asimismo, las comisiones podrán coordinar y fomentar las actividades de promoción, toma de conciencia, formación y actualización en accesibilidad digital.
27. Podrán establecer vínculos de cooperación interinstitucionales, para la incorporación de soluciones de accesibilidad digital conjuntas o en apoyo a alguna en específico.
28. Cualesquiera otras, que en garantía de la accesibilidad de los sitios web y contenidos digitales le puedan ser atribuidas.

Sobre la capacitación

29. Cada entidad promoverá medidas comprobables de toma de conciencia, divulgación, capacitación y actualización en el campo de la accesibilidad digital a todo su personal y específicamente en aquellos destacados en órganos o unidades con competencias en diseño, desarrollo y gestión de sitios web y en la edición y generación de contenidos digitales, con objeto de lograr que se incorporen los criterios de accesibilidad.

	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	Fecha: 01-04-2024
	Lineamientos de accesibilidad para la implementación de la directriz 036 MTSS-MICITT: "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público"	Cantidad de Páginas: 11
	Código: CONAPDIS-DE-LI-001-2024	Versión: 01

30. Además, las entidades deberán incluir en sus planes de formación, actividades en relación con la accesibilidad de los sitios web y sus contenidos digitales.
31. El Conapdis brindará capacitación, información y asesoramiento sobre los derechos y las necesidades de la población con discapacidad en materia de accesibilidad digital.
32. El Conapdis promoverá acciones que fomenten el acceso de la población con discapacidad a las tecnologías de información y comunicación (TIC), en alianza con entes públicos y privados, para fomentar su desarrollo, autonomía y mejoramiento de su calidad de vida en torno a la accesibilidad digital.

Sobre la fiscalización de servicios digitales

33. El Conapdis fiscalizará a las entidades sobre el cumplimiento de los derechos de acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad, lo cual se ejecutará por medio de la aplicación del Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA) o como parte de otros procesos de fiscalización.
34. El Conapdis dentro del IGEDA incluirá con mayor detalle, la valoración del cumplimiento del derecho, para la cual las entidades deberán aportar evidencias. El IGEDA se ejecuta cada 2 años y para este ejercicio se aplicará a partir del 2025 . Para la recolección de evidencias por parte de las instituciones, el Conapdis oportunamente estará proporcionado más detalles del índice respecto a este tema.
35. El Conapdis podrá coordinar otras acciones con instituciones de control para complementar y reforzar la acción fiscalizadora de derecho de acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad.