



# LA GACETA

Diario Oficial

Firmado digitalmente por  
CARLOS ANDRÉS  
TORRES SALAS  
(FIRMA)  
Fecha: 2019.06.25  
11:45:19 -06'00'



Año CXLI

San José, Costa Rica, martes 25 de junio del 2019

54 páginas

## ALCANCE N° 143

**PODER EJECUTIVO**

**DECRETOS**

**DIRECTRIZ**

**DOCUMENTOS VARIOS**

**HACIENDA**

**INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS**

**AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**Imprenta Nacional  
La Uruca, San José, C. R.**



## **DIRECTRIZ**

**Directriz N° 051-MTSS-MICITT**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD  
SOCIAL Y EL MINISTRO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA  
Y TELECOMUNICACIONES**

Con fundamento en las atribuciones que les confieren los artículos 140 incisos 3), 8), 18) y 20), y 146 de la “Constitución Política de la República de Costa Rica”, emitida en fecha 7 de noviembre de 1949; la Ley N° 8661, “Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo”, emitida en fecha 19 de agosto de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 187 de fecha 29 de setiembre de 2008; la Ley N° 7948, “Ley de Aprobación a la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad”, emitida en fecha 22 de noviembre de 1999 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 238 de fecha 8 de diciembre de 1999; la Ley N° 8100, “Ley de Aprobación de la Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Firmado en Ginebra el 22 de diciembre de 1992) y el instrumento de enmienda a la Constitución y al Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Kyoto 1994)”, emitida en fecha 4 de abril de 2002, y publicada en el Alcance N° 44, al Diario Oficial La Gaceta N° 114 de fecha 14 de junio de 2002; la Resolución N° 70 de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones, Hammamet 2016, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones; y en razón de lo dispuesto en los artículos 25 inciso 1), 27 inciso 1), 28 inciso 2 subincisos a) y b), 99 y 100 de la Ley N°

6227, “Ley General de la Administración Pública”, emitida en fecha 2 de mayo de 1978 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 102 de fecha 30 de mayo de 1978, Alcance N° 90 y sus reformas; el artículo 50 de la Ley N° 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, emitida en fecha 02 de mayo de 1996 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 102 de fecha 29 de mayo de 1996 y sus reformas; en los artículos 1, 2 y 3 de la Ley N° 9303, “Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad”, emitida en fecha 26 de mayo de 2015 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 123 de fecha 26 de junio de 2015; el artículo 3 de la Ley N° 8642, “Ley General de Telecomunicaciones”, emitida en fecha 4 de junio de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 125 de fecha 30 de junio de 2008 y sus reformas; los artículos 39 y 40 de la Ley N° 8660, “Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones”, emitida en fecha 8 de agosto de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 156 de fecha 13 de agosto de 2008, Alcance N° 31 y sus reformas; el artículo 177 del Decreto Ejecutivo N° 26831, “Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad”, emitido en fecha 23 de marzo de 1998 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 75 de fecha 20 de abril de 1998; el Decreto Ejecutivo N° 34780-RE, “Ratificación de la República de Costa Rica a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo”, emitido en fecha 29 de setiembre de 2008 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 208 de fecha 28 de octubre de 2008 y el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021: “Costa Rica: una sociedad conectada”, emitido en fecha 5 de octubre de 2015.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que mediante Ley N° 8661, emitida en fecha 19 de agosto de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 187 de fecha 29 de setiembre de 2008, Costa Rica aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo facultativo (ratificado mediante Decreto Ejecutivo N° 34780-RE, emitido en fecha 29 de setiembre de 2008 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 208 de fecha 28 de octubre de 2008), en donde se reconoce la importancia de la “accesibilidad”, a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participen plenamente en todos los aspectos de la vida; estableciendo que los Estados Parte deberán adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, entre otras cosas a la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
  
- II. Que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo citados, obliga a los Estados parte a adoptar las medidas pertinentes para promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.
  
- III. Que mediante la Ley N° 8100, emitida en fecha 04 de abril de 2002, y publicada en el Alcance N° 44, al Diario Oficial La Gaceta N° 114 de fecha 14 de junio de 2002, Costa Rica aprobó la Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Firmado en Ginebra el 22 de diciembre de 1992) y el instrumento de enmienda a la Constitución y al Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (Kyoto 1994), el cual establece como uno de sus objetivos el promover la extensión de los beneficios de las nuevas tecnologías de telecomunicaciones a todos los habitantes del planeta.

- IV. Que la Resolución N° 70 de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones denominada *“Accesibilidad de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación para las personas con discapacidad y personas con necesidades especiales”* adoptada el 25 de octubre al 3 de noviembre de 2016, en Hammamet, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, invita a los Estados Miembros a considerar la creación, dentro de sus marcos jurídicos nacionales, de directrices o de otros mecanismos para mejorar la accesibilidad, compatibilidad y facilidad de uso de servicios, productos y terminales de telecomunicaciones/TIC.
- V. Que el artículo 9 de la Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, emitida en fecha 02 de mayo de 1996, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 102 de fecha 29 de mayo de 1996, establece que: *“los gobiernos locales apoyarán a las instituciones públicas y privadas en el desarrollo, ejecución y evaluación de programas, proyectos y servicios que promuevan la igualdad de oportunidades y el desarrollo de las personas con discapacidad”*.
- VI. Que el artículo 50 de la Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, postula que las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.
- VII. Que el artículo primero de la Ley N° 9303, Ley de Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad, emitida en fecha 26 de mayo de 2015 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 123 de fecha 26 de junio de 2015, establece que el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), es el ente rector en Discapacidad, y que funcionará como órgano de desconcentración máxima y personería jurídica instrumental adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

VIII. Que el artículo 2 de la Ley N° 9303 le asignan al CONAPDIS como sus principales fines: *“a) fiscalizar el cumplimiento de los derechos humanos y las libertades fundamentales de la población con discapacidad, por parte de las entidades públicas y privadas; b) regir la producción, ejecución y fiscalización de la política nacional en discapacidad, en coordinación con las demás instituciones públicas y organizaciones de personas con discapacidad, en todos los sectores de la sociedad; c) promover la incorporación plena de la población con discapacidad a la sociedad; d) Asesorar a las organizaciones públicas y privadas que desarrollen o presten servicios a la población con discapacidad, coordinando sus programas o servicios; y e) Orientar, coordinar y garantizar la armonización de criterios, protocolos de atención, políticas de cobertura y acceso, estándares de calidad y articulación de la red de servicios a la población con discapacidad, para el cumplimiento de los principios de equidad, solidaridad y transversalidad.”*

IX. Que el artículo 3 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, emitida en fecha 4 de junio de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 125 de fecha 30 de junio de 2008, establece que esta ley se sustenta, entre otros, en los principios rectores de solidaridad, beneficio al usuario y no discriminación, de tal forma que se garantice el acceso real de las personas de menores ingresos y grupos con necesidades sociales especiales a los servicios de telecomunicaciones, en condiciones no discriminatorias.

X. Que el artículo 39 de la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, emitida en fecha 8 de agosto de 2008 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 156 de fecha 13 de agosto de 2008, designó al Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones como el Rector del sector de las Telecomunicaciones, por lo que le corresponde

coordinar con fundamento en las políticas del Sector, la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, así como formular las políticas para el uso y desarrollo de las telecomunicaciones; coordinar las políticas de desarrollo de las telecomunicaciones con otras políticas públicas destinadas a promover la sociedad de la información; y velar por que las políticas del Sector sean ejecutadas por las entidades públicas y privadas que participan en el Sector de Telecomunicaciones.

- XI. Que según el artículo 40 de la citada Ley N° 8660, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones es el instrumento de planificación y orientación general del Sector y define las metas, los objetivos y las prioridades de éste.
- XII. Que el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021: “Costa Rica una sociedad conectada” estableció dentro de sus políticas públicas por desarrollar la *“Política para la promoción de la accesibilidad de las Telecomunicaciones/ TIC para las personas con algún tipo de discapacidad”*, incluyendo el *“impulso e incentivo de la adopción de los estándares de la W3C en las páginas Web del Estado.”*
- XIII. Que las Tecnologías de Información y Conocimiento (TIC) pueden contribuir sensiblemente a proporcionar mejor calidad de vida a las personas con discapacidad, al convertirse en ayudas compensatorias que las coloca en igualdad de condiciones, en la medida en que se cumpla con el diseño universal, el acceso y utilización, en igualdad de condiciones y se proporcionen los medios para la alfabetización digital; puede decirse que las TIC son instrumentos para facilitar a las personas con discapacidad una vida más independiente. Así bien, las personas pueden tener una discapacidad, mas ésta se convertirá en una desventaja solo en la medida en que el entorno limite el acceso a servicios, información y recursos. Si una



sociedad cuenta con espacios accesibles, no se seguirá reproduciendo la segregación y discriminación contra las personas en situación de discapacidad.

**XIV.** Que es de interés público para el Gobierno de la República emitir la siguiente directriz, dirigida a que en los sitios web de las entidades públicas se implementen tecnologías que permitan su accesibilidad a todas las personas, incluyendo a aquellas que cuentan con alguna discapacidad, con miras a promover el acceso universal de las tecnologías de la información y las comunicaciones garantizando la integración digital de todos los grupos de la población y el aprovechamiento de los beneficios de la Sociedad de la Información sin discriminación.

**POR TANTO,**

**EMITEN LA SIGUIENTE DIRECTRIZ DIRIGIDA  
AL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE:**

**“IMPLEMENTACIÓN DE SITIOS WEB ACCESIBLES  
EN EL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE”**

**Artículo 1º.- Objetivo.**

El objetivo de la presente Directriz es requerir a los órganos, entes, instituciones y empresas que conforman el Sector Público que, les resulte obligatoria la presente Directriz, conforme lo dispuesto en el artículo 4 de ésta, así como a los que voluntariamente se acogan a sus parámetros, la utilización de criterios de accesibilidad establecidos en la norma WCAG 2.1 “Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web” y sus posteriores versiones, en las páginas de sus sitios web, facilitando a las personas con discapacidad el acceso a la información y a las Tecnologías de Información y Conocimiento (TIC), de manera oportuna y sin costo

adicional al usuario final, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, con el objeto de garantizar la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación.

## **Artículo 2°.- Definiciones**

Para los efectos de la presente directriz, se tendrán las siguientes definiciones:

- 1. Accesibilidad:** son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras.
- 2. CONAPDIS:** Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.
- 3. Discapacidad:** condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, psicosociales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- 4. Diseño Universal:** diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación posterior ni diseño especializado; para garantizar su accesibilidad e inclusividad.

5. **Nivel de conformidad A (mínimo):** implica que la página web satisface todos los Criterios de Conformidad del Nivel A, o proporciona una versión alternativa conforme al Nivel A, según se define en las Guías de Accesibilidad para el Contenido Web emitidas por la *World Wide Web Consortium*.
6. **Nivel de conformidad AA:** implica que la página web satisface todos los Criterios de Conformidad de los Niveles A y AA, o proporciona una versión alternativa conforme al Nivel AA, según se define en las Guías de Accesibilidad para el Contenido Web emitidas por la *World Wide Web Consortium*.
7. **Nivel de conformidad AAA:** implica que la página web satisface todos los Criterios de Conformidad de los Niveles A, AA y AAA, o proporciona una versión alternativa conforme al Nivel AAA, según se define en las Guías de Accesibilidad para el Contenido Web emitidas por la *World Wide Web Consortium*.
8. **MICITT:** Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
9. **Página web:** es un documento electrónico que puede contener texto, imágenes, videos o sonidos, la cual puede ser visualizada utilizando un navegador web, y generalmente cumple con el estándar HTML o XHTML, ambos creados por la W3C.
10. **Sector Público de Primer Nivel:** incluye todos los Poderes de la República (Legislativo-Ejecutivo-Judicial), el Organismo Electoral (Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil), la Contraloría General de la República y la Defensoría de los Habitantes.
11. **Sector Público de Segundo Nivel:** corresponde al Sector Descentralizado Institucional que abarca las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas estatales, las empresas públicas no

estatales, los entes públicos no estatales (caso de los colegios profesionales, así como otras entidades que señala la norma vigente) y entes administradores de fondos públicos.

**12. Sector Público de Tercer Nivel:** incluye el Sector Descentralizado Territorial que comprende todas las municipalidades del país y sus órganos adscritos (los concejos municipales de distrito, y los órganos municipales).

**13. Sitio web:** es un conjunto de archivos y páginas web a las que se puede acceder mediante un nombre de dominio único.

**14. TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**15. WCAG:** *Web Content Accessibility Guidelines* o Guías de Accesibilidad para el Contenido Web.

**16. W3C:** *World Wide Web Consortium*. Comunidad internacional que desarrolla estándares abiertos para asegurar el crecimiento a largo plazo de la Web.

### **Artículo 3°.- Ámbito de aplicación.**

La presente directriz está dirigida a todo el Sector Público Costarricense, de conformidad con lo dispuesto en el artículo siguiente, y no resulta aplicable a los sitios web archivados o clausurados antes de la publicación de esta Directriz.

### **Artículo 4°.- Obligatoriedad.**

La presente Directriz es de acatamiento obligatorio para el Sector Público Costarricense de Primer Nivel según lo señalado en el artículo 2 inciso 10); con excepción del Poder Legislativo, Poder Judicial, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes, el Tribunal Supremo de Elecciones, y el Registro Civil, que si bien no les genera obligatoriedad, se les insta a tomar en consideración esta directriz en lo que les resulte aplicable; a fin de que incorporen las normas y requisitos de accesibilidad en el diseño de las páginas de sus respectivos sitios web.

Para el Sector Público Costarricense de Segundo Nivel, según lo señalado en el artículo 2 inciso 11) y sin perjuicio de su autonomía, se les insta a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que las páginas de sus sitios web sean accesibles.

Para el Sector Público Costarricense de Tercer Nivel, según lo señalado en el artículo 2 inciso 12) sin perjuicio de su autonomía, se les insta adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que las páginas de sus sitios web sean accesibles.

#### **Artículo 5°.- Competencias del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).**

A los efectos de esta directriz, el CONAPDIS en el ejercicio de la Rectoría en Discapacidad otorgada por ley, cuenta con la competencia para establecer los criterios de accesibilidad que se deben implementar en los sitios web y realizar la evaluación correspondiente de cada sitio; con el apoyo de MICITT definirá los parámetros de evaluación y control a los que deberán someterse dichos sitios web.

#### **Artículo 6°.- Competencias del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).**

Es competencia del MICITT incentivar e impulsar la adopción de los estándares de la W3C en los sitios Web, mediante los medios que considere oportunos dentro de su ámbito de acción.

#### **Artículo 7º.- Beneficios de la accesibilidad web.**

La accesibilidad de los sitios web del Sector Público conllevará los siguientes beneficios a la población:

- a) Posibilitar el acceso a la información a personas con discapacidad.
- b) Fomentar el derecho de acceder a la información a personas con discapacidad.
- c) Ampliar el público que llega al sitio web de la institución y el tráfico de visitas en éste.
- d) Permitir el acceso a trámites en línea favoreciendo a todas las personas, y en especial a las personas con discapacidad.

#### **Artículo 8º.- Implementación.**

Los jefes de las entidades del Sector Público de Primer Nivel, que de conformidad con el artículo 4 de la presente Directriz les resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en esta Directriz; a partir de la publicación de la presente Directriz, deberán girar las instrucciones al Departamento competente, con el fin que se implemente el estándar WCAG 2.1 “Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web” y sus posteriores versiones, en sus sitios web institucionales, dentro de los plazos establecidos en el numeral 9 de la presente Directriz.

#### **Artículo 9º.- Del estándar y plazos para la implementación de la accesibilidad Web.**

Para la implementación de sitios web accesibles en el Sector Público Costarricense, a las entidades que de conformidad con el artículo 4 de la presente Directriz les resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en esta Directriz y a aquellas que la hayan acogido voluntariamente, se deberá cumplir con el estándar WCAG 2.1 “Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web” y sus posteriores versiones, de acuerdo con lo siguiente:

- a) El plazo para alcanzar la conformidad del nivel A de los sitios web del Sector Público no superará los tres años contados, a partir de la entrada en vigencia de la presente Directriz.
- b) El plazo para alcanzar la conformidad del nivel AA de los sitios web del Sector Público no superará los seis años contados, a partir de la entrada en vigencia de la presente Directriz.
- c) El nivel de conformidad AAA no tiene carácter obligatorio; sin embargo, se trata de un nivel de conformidad al que se insta al Sector Público de Primer, Segundo y Tercer Nivel a alcanzar en sus sitios web.

**Artículo 10°.- Proceso de Verificación de cumplimiento de accesibilidad de sitios web.**

Para efectuar la verificación del cumplimiento de la accesibilidad de los sitios web a los que se refiere el artículo anterior, se empleará la norma técnica establecida en la presente Directriz, siguiendo los lineamientos establecidos por el ente Rector en Discapacidad.

En un plazo de seis (6) meses, contado a partir de la publicación de la presente Directriz, el CONAPDIS deberá emitir los criterios de evaluación de la accesibilidad de los sitios web, que permitan verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el artículo 9 anterior, así como publicar los resultados de esta evaluación.

**Artículo 11°.- Sobre el diagnóstico de la accesibilidad Web del Sector Público Costarricense.**

Con el fin de contar con un diagnóstico del estado del cumplimiento de accesibilidad de los sitios web según el estándar WCAG 2.1 y sus posteriores versiones, el CONAPDIS deberá publicar anualmente un informe sobre el estado del nivel accesibilidad de los sitios web de las entidades públicas de todo el Sector Público Costarricense.

**Artículo 12°.- Desarrollo y mantenimiento de sitios web.**

Las instituciones a las que, de conformidad con el artículo 4 de la presente Directriz les resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en esta Directriz, así como a aquellas que voluntariamente se acogan a los parámetros de ésta, velarán porque el desarrollo y/o mantenimiento de sus sitios web, cumplan con los requisitos de accesibilidad establecidos en la presente Directriz. Por lo que, en toda contratación de servicios tecnológicos, o incluso aquellos sitios web cuyo desarrollo ha sido resultado de una donación, deberá garantizarse que se apeguen a lo establecido en la presente Directriz.

**Artículo 13°.- Accesibilidad y protección de datos.**

Los sitios web deberán ser desarrollados o implementados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo a los derechos de los titulares de datos personales, y que aseguren la operación de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidas por la respectiva institución, ente u órgano del Sector Público.

**Artículo 14°.- Nivel de accesibilidad al contenido.**

Los sitios web de las instituciones a las que, de conformidad con el artículo 4 de la presente Directriz les resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en esta Directriz, así como a aquellas que voluntariamente se acogan a los parámetros de ésta, deberán contener de forma clara la información sobre el nivel de



accesibilidad al contenido que tengan, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad expresado.

**Artículo 15°.- Contacto con los usuarios.**

Los sitios web de las instituciones públicas que, de conformidad con el artículo 4 de la presente Directriz les resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en esta Directriz, así como a aquellas que voluntariamente se acogan a los parámetros de ésta, deberán ofrecer al usuario un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas web o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora. CONAPDIS realizará periódicamente estudios de carácter público sobre las consultas, sugerencias y quejas formuladas.

**Artículo 16°.- Sensibilización y formación.**

Se les insta a todas las instituciones públicas que promuevan medidas de sensibilización, divulgación, educación y, en especial, formación en el terreno de la accesibilidad, con objeto de lograr que los titulares de sitios web, incorporen progresivamente y en la medida de lo posible los criterios de accesibilidad y mejoren los niveles de dichos criterios, particularmente aquellos cuyo contenido se refiera a bienes y servicios a disposición del público y, de forma prioritaria, las de contenido educativo, de salud y de servicios sociales.

**Artículo 17°.- Vigencia.**

Rige a partir de su publicación.

Dada en la Presidencia de la República.—San José, a los veintinueve días del mes de abril del año dos mil diecinueve.

*El al co*  
CARLOS ALVARADO QUESADA



*Steven*

STEVEN NÚÑEZ RÍMOLA

MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL



*Luis Adrián Salazar Solís*

LUIS ADRIÁN SALAZAR SOLÍS

MINISTRO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

S

1 vez.—Solicitud N° 001-219-TEL.—O. C. N° 460002003.—( IN2019354725).