

**Manual de  
DERECHO DE DISCAPACIDAD  
de la Red Nacional de la ADA**



**2013**



**Manual de  
DERECHO DE DISCAPACIDAD  
de la Red Nacional de la ADA**

**Creado por  
Jacquie Brennan  
Southwest ADA Center  
Un programa de ILRU**

Para obtener la versión más actualizada y accesible, por favor visite  
<http://adainfo.us/disabilitylawbookesp>

---

# Reconocimientos

El **Southwest ADA Center** es un programa de **ILRU** (Independent Living Research Utilization) en **TIRR Memorial Hermann** en Houston, Texas. Es financiado por una subvención (#H133A110027) del **Instituto Nacional de Investigación sobre Discapacidad y Rehabilitación (NIDRR**, por sus siglas en inglés) del Departamento de Educación. NIDRR no es una agencia de cumplimiento.

Southwest ADA Center  
2323 S. Shepherd, Suite 1000  
Houston, Texas 77019  
713.520.0232  
800.949.4232  
[www.southwestada.org](http://www.southwestada.org)

El Southwest ADA Center es parte de una red nacional de diez Centros regionales de la ADA que ofrecen información actualizada, referidos, recursos y adiestramiento sobre la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Los centros sirven una variedad de audiencias, incluidas empresas, empleadores, entidades gubernamentales y personas con discapacidades. Usted puede comunicarse con su Centro regional de la ADA a través de una línea telefónica nacional gratuita en el 1-800-949-4232 (voz/TTY) o visite el sitio web de la Red Nacional de ADA en [www.adata.org](http://www.adata.org).

El Southwest ADA Center quiere agradecer a Nancy Horton, LaWanda Cook, Alan Goldstein, Sharan Brown, Irene Bowen, Marilyn Golden, Kathy Gipps, Sharon Brent, Lillian Sutton-Mbionwu, Betty Siegel, Peter Berg, Kleo King, Pam Williamson y al ADA Knowledge Translation Center en University of Washington por su asistencia en la producción de este manual.

*Derechos de autor © 2013. Todos los derechos reservados.*

La información contenida en este manual se presenta únicamente como guía informal y no es una determinación de sus derechos legales ni de sus responsabilidades bajo la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades u otras leyes, ni es vinculante para ninguna agencia para el cumplimiento bajo la ADA y otras leyes relacionadas con discapacidad.

---

Este manual está dedicado a

Wendy Wilkinson.

Pero para Wendy, este pequeño manual no existiría.

---

# Prólogo

La rama legal de discapacidad o derecho de discapacidad es un área de la ley que se superpone con muchas otras áreas de la ley, incluyendo el derecho laboral, derecho administrativo, leyes de las personas de la tercera edad, leyes del consumidor, ley de construcción, ley de seguros, leyes escolares, leyes de salud, leyes de seguridad social y leyes de derechos civiles. Personas con discapacidades son una clase protegida bajo las leyes de derechos civiles y es la clase protegida a la que cualquiera puede unirse, por lo general involuntariamente, en cualquier momento de sus vidas.

Espero que este manual, que provee una visión general de derecho de discapacidad, llegue a las manos de personas que tienen discapacidades y a entidades que tienen obligaciones en virtud de diversas leyes de discapacidad. Este manual está destinado a proporcionar información básica sobre derecho de discapacidad, así como recursos para encontrar más información.

Jacquie Brennan  
Abogada  
Southwest ADA Center



*Jacquie Brennan es una abogada con el Southwest ADA Center. Graduada de University of Houston Law Center, su interés en las leyes de discapacidad comenzó con sus nueve hijos, quienes cinco de los más pequeños son adoptados y tienen diferentes tipos de discapacidades. Jacquie es también la Directora del Programa de Certificación de Paralegales en la Universidad de Houston. Jacquie es la Presidenta de la Junta de Directores de A Simple Thread. Ella también es miembro del Comité de Bioética del Texas Children's Hospital.*

---

# ÍNDICE

La Ley Sobre Estadounidenses con Discapacidades: Visión general.....	1
Empleo y la ADA .....	6
Gobiernos estatales y locales y la ADA .....	15
Lugares públicos y la ADA.....	23
Comunicación y la ADA .....	36
Transporte y la ADA.....	40
Animales de servicio y la ADA.....	44
Venta de entradas, reservas y la ADA.....	49
La Ley de Rehabilitación .....	56
Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA, por sus siglas en inglés).....	59
Vivienda .....	63
Seguro Social y discapacidad .....	69
Transporte aéreo.....	77
Ley de Derechos Civiles de Personas Institucionalizadas .....	100
Recursos.....	102
Citaciones de estatutos y regulaciones .....	107

---

Este manual es una visión general de derechos y obligaciones bajo las leyes federales de discapacidad. Leyes estatales individuales pueden imponer obligaciones más estrictas. Este manual tiene como finalidad informar en lugar de aconsejar, y la información proporcionada es de carácter general. Usted debe consultar a un abogado para obtener asesoramiento sobre su situación en particular.

---

# La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades: Visión general

## ¿Cuándo la ADA se convirtió en ley?

La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) se convirtió en ley el 26 de julio de 1990. Algunas partes de la ADA no entraron en vigor hasta después de esa fecha para darles a las entidades tiempo para cumplir con la ley, pero esos plazos de cumplimiento ya han vencido.

## ¿Qué tipo de ley es la ADA?

La ADA es una ley integral de derechos civiles. La misma prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en empleos, programas de gobierno estatal y local, lugares públicos, instalaciones comerciales, transporte y telecomunicaciones.

## ¿Cuál es la definición de discapacidad bajo la ADA?

Es importante recordar que en el contexto de la ADA, "discapacidad" es un término legal en lugar de un término médico. Debido a que tiene una definición legal, la definición de discapacidad de la ADA es diferente a cómo la discapacidad se define en algunas otras leyes.

La ADA define a una persona con una discapacidad como una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades vitales. Esto incluye a personas que tienen un historial de dicho impedimento, aun si en esos momentos no tienen una discapacidad. También incluye a las personas que no tienen una discapacidad, pero que se consideran como si tuvieran una discapacidad. La ADA también establece que es ilegal discriminar contra una persona debido a la asociación de esa persona con una persona con una discapacidad.

---

## **¿Qué quiere decir por “asociación con una persona con una discapacidad”?**

Por ejemplo, si yo no tengo una discapacidad, pero yo trabajo en una clínica de VIH, no sería legal que alguien discrimine contra mí basado en el hecho de que yo trabajo o me "asocio" con personas que tienen el VIH.

## **¿Qué son actividades vitales principales?**

Actividades vitales principales son aquellas funciones que son importantes para la vida diaria de la mayoría de las personas. Ejemplos de las principales actividades vitales son respirar, caminar, hablar, escuchar, ver, dormir, cuidar de uno mismo, realizar tareas manuales y trabajar. Actividades vitales principales también incluyen las principales funciones corporales, como las funciones del sistema inmunológico, el crecimiento celular normal, digestivas, intestinales, de la vejiga, neurológicas, cerebrales, respiratorias, circulatorias, endocrinas y las funciones reproductivas.

## **¿Qué significa un “historial” de una discapacidad?**

“Historial de” significa que la persona tiene antecedentes relacionados con o ha sido incorrectamente clasificada como que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades vitales principales, a pesar de que la persona no tiene actualmente una discapacidad.

## **¿Me puede dar un ejemplo de alguien que tiene un “historial de” una discapacidad sin que actualmente tenga una discapacidad?**

Claro que sí. Un hombre, que está a punto de recibir una promoción, tiene un historial de tratamiento de cáncer, aunque ahora está libre de cáncer. No se le da la promoción porque sus jefes están preocupados de que, si su cáncer vuelve a aparecer, no va a poder hacer el trabajo. Él, en este momento, no cumple con la primera parte de la definición de discapacidad porque él no tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades vitales principales. Sin embargo, a partir de su "historial de" una discapacidad, está siendo discriminado.

---

## ¿Qué significa “ser considerado como” que tiene una discapacidad?

"Considerado como" significa que la persona:

- Tiene un impedimento que no limita sustancialmente una actividad vital principal
- Tiene un impedimento que limita sustancialmente una actividad vital principal solo como resultado de las actitudes de los demás hacia la persona; o
- No tiene ningún impedimento, pero una entidad le trata como si tuviera un impedimento.

## ¿Me puede dar un ejemplo de alguien que es “considerado como” que tiene una discapacidad?

Sí. Una mujer solicita un trabajo como representante de servicio al cliente en una tienda por departamentos. Su rostro tiene muchas cicatrices de un accidente automovilístico. El entrevistador no quiere darle el trabajo, a pesar de sus habilidades y experiencia, porque cree que los clientes se van a sentir incómodos al mirarla. Ella no está sustancialmente limitada para realizar cualquier actividad vital principal, pero el entrevistador la está "considerando como" si tuviese una discapacidad.

## ¿Están todas las personas que tienen discapacidades protegidas por la ADA?

Le daré la contestación típica de un abogado: eso depende. Todas las personas que cumplen con la definición de discapacidad de la ADA están protegidas por la ADA en general, pero tal vez todavía no puedan tener derechos bajo determinadas secciones de la ADA. Por ejemplo, hay una sección de la ADA que solo se aplica a la discriminación laboral o de empleo. Si una persona con una discapacidad no está empleada y no busca empleo, entonces esa persona no necesariamente va a estar protegida por esa parte de la ADA, aunque la persona estaría protegida por otras partes de la ADA.

## ¿Están incluidas también las discapacidades psiquiátricas?

Sí, la definición de discapacidad de la ADA incluye discapacidades mentales y físicas.

---

## **¿Cuántas personas en los Estados Unidos tienen una discapacidad?**

Según los datos de la Encuesta de Ingresos y Participación en Programas de datos (SIPP, por sus siglas en inglés), aproximadamente 54 millones de estadounidenses tienen una discapacidad.

## **¿Qué tipos de cosas están incluidas en la ADA?**

La ADA se divide en cinco secciones llamadas "títulos". Cada título cubre un área diferente. El Título I cubre empleos. El Título II cubre los programas del gobierno estatal y local. El Título III cubre lugares públicos. El Título IV cubre las telecomunicaciones. El Título V tiene varias disposiciones misceláneas que cubren cosas como represalia y honorarios de abogados.

## **He escuchado que hay una nueva ADA. ¿Este manual se refiere a la nueva ADA o a la antigua ADA?**

Para ser exactos, lo que usted puede haber oído sobre la llamada "nueva ADA" en realidad se llama La Ley de Enmiendas de la ADA o la ADAAA (por sus siglas en inglés). Después que la ADA fue aprobada originalmente en 1990, se comenzó a presentar casos y llegaron hasta los tribunales. Algunos fueron apelados hasta el nivel de la Corte Suprema de los Estados Unidos. Fallos del de la Corte Suprema, así como de tribunales inferiores, comenzaron a restringir la definición de discapacidad. Ser necesario que una persona tenga una discapacidad para poder demandar se convirtió en el foco de la mayoría de las disputas bajo la ADA. El Congreso nunca tuvo la intención de que fuese así. Se suponía que el foco de la ADA fuera acceso y acomodaciones o ajustes, no que la persona realmente tuviera una discapacidad. El Congreso no había previsto las formas en que los tribunales iban a interpretar la definición de manera limitada, y en última instancia, cambiar la definición.

Así que la ADAAA fue aprobada en 2008 y, esencialmente, anuló esos casos de la Corte Suprema que restringían la definición de discapacidad. El Congreso dejó claro que la definición debe ser "interpretada a favor de una amplia cobertura de personas" con discapacidades. Así que en lugar de ser una "nueva ADA", realmente es simplemente regresar a la manera en que el Congreso quería que la ADA fuese cuando fue escrita y aprobada en 1990 por primera vez.

---

## ¿Dónde puedo obtener información sobre la ADA?

Hay una Sección de Recursos en la parte posterior de este manual. Usted siempre puede llamar a su Centro regional de la ADA al 800.949.4232 si tiene preguntas o para solicitar adiestramiento en persona. También puede obtener más información sobre la ADA y su Centro regional de la ADA, visitando el sitio web de la Red Nacional de la ADA, [www.adata.org](http://www.adata.org).

---

# Empleo y la ADA

## **Siempre y cuando cumpla con la definición de discapacidad de la ADA, ¿estoy cubierto por el Título I?**

No necesariamente. Debido a que el Título I es sobre el empleo, una persona debe cumplir con la definición de discapacidad y también debe estar calificada para el trabajo. Hay que tener dos componentes para estar calificado. En primer lugar, es necesario tener la destreza, experiencia, educación y otros requisitos relacionados con el trabajo para el puesto. Por ejemplo, es legal que un empleador requiera que una persona que solicita el trabajo de traductor de un idioma extranjero pueda traducir a un idioma extranjero.

El otro componente para ser calificado, en términos de empleo, es que debe poder realizar las funciones esenciales del trabajo, con o sin ajustes razonables. En otras palabras, con un ajuste o acomodación razonable podría hacer que esté calificado para el trabajo. Por ejemplo, una persona sorda puede estar calificada para realizar las funciones esenciales de un representante de servicio al cliente una vez que él/ella reciba la oportunidad de utilizar un servicio de transmisión de video y software de computadora especializado como un ajuste o acomodación razonable.

## **¿Qué son “funciones esenciales” de un trabajo?**

Funciones esenciales son las labores básicas del trabajo.

Los reglamentos de la ADA señalan que se debe tener en cuenta lo siguiente al momento de determinar si una función de trabajo es esencial:

- El juicio del empleador sobre qué funciones son esenciales
- Descripciones de trabajo escritas cuando se publicó el puesto
- La cantidad de tiempo que se necesita para realizar la función
- Las consecuencias de no requerir que la persona realice la función
- Los términos de un acuerdo de negociación colectiva y
- La experiencia de trabajo de otras personas que han tenido o que en esos momentos tienen los mismos o similares puestos

---

## **¿Están todos los empleadores cubiertos por el Título I de la ADA?**

No. El Título I de la ADA sólo se aplica a empleadores privados con 15 o más empleados, todos los gobiernos estatales y locales, agencias de empleo y sindicatos. Algunas leyes estatales y locales se aplican a los empleadores privados con menos de 15 empleados. Determine si su estado, condado o ciudad tiene una ley de derechos humanos u otra ley que prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades.

## **¿Qué tipos de prácticas de empleo están cubiertas bajo el Título I de la ADA?**

Todos: solicitud de empleo, contratación, despido, promoción, remuneración, adiestramiento, contratación, publicidad, despidos, licencia, beneficios para empleados, funciones de la empresa y otros beneficios, condiciones y privilegios de empleo están cubiertos.

## **¿Cuándo le debo informar a un empleador que tengo una discapacidad?**

Eso depende. En general, no se recomienda la divulgación durante el proceso de solicitud, a menos que necesite una acomodación durante ese proceso. Una vez usted es contratado, usted no está legalmente obligado a revelar una discapacidad a su empleador a menos que solicite una acomodación razonable. A la luz de los mitos y estereotipos que todavía existen sobre las personas con discapacidad, considere cuidadosamente los riesgos y beneficios de divulgación antes de hacerlo.

## **¿Puede un empleador exigirme un examen médico o hacer preguntas sobre mi discapacidad?**

La respuesta depende de dónde usted se encuentra en el proceso de empleo.

Si usted es un solicitante de empleo, el posible futuro empleador no puede pedir que se someta a un examen médico o hacer preguntas relacionadas con la discapacidad. El empleador puede hacer preguntas acerca de su capacidad para realizar funciones de trabajo específicas, incluyendo preguntarle que describa o demuestre cómo se realizan esas funciones.

Si usted ha recibido una oferta de trabajo condicional, el empleador puede requerir que usted se someta a un examen médico o que responda a

---

preguntas relacionadas con la discapacidad si el empleador exige lo mismo de todos los empleados de la misma categoría laboral. De hecho, el empleador puede incluso condicionar una oferta de empleo a los resultados del examen médico, de nuevo, siempre y cuando el examen se le requiera a todo el mundo.

Si usted es un empleado en estos momentos, el empleador puede requerir que se someta a un examen médico sólo si es relacionado al trabajo y en consonancia con las necesidades de la empresa. El empleador también puede hacer preguntas acerca de su capacidad para desempeñar las funciones del puesto de trabajo.

### **¿Qué es una acomodación o ajuste razonable?**

Una acomodación razonable es cualquier tipo de modificación o ajuste a un trabajo o al ambiente de trabajo que hace posible que un solicitante calificado o empleado con una discapacidad, pueda participar en el proceso de solicitud de empleo, disfrutar de los mismos beneficios y privilegios del empleo o realizar funciones esenciales del puesto de trabajo.

### **¿Me puede dar algunos ejemplos de acomodaciones razonables y excesivas?**

Ejemplos de acomodaciones razonables incluyen: hacer el lugar de trabajo accesible y utilizable por un empleado con una discapacidad, reestructurar un trabajo, modificar horarios de trabajo, proporcionar lectores calificados para personas ciegas, proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, proporcionar licencias de trabajo para recibir tratamiento o modificar equipo.

Reasignación a un puesto vacante también puede ser un ajuste razonable, aunque en general se considera que es un último recurso al que se debe recurrir sólo si un empleado no puede realizar las funciones esenciales del trabajo incluso con un ajuste razonable.

No es razonable que un empleador baje los estándares de calidad o de cantidad como un acomodo razonable, y los empleadores no están obligados a proporcionar artículos de uso personal necesarios fuera del lugar de trabajo, tales como espejuelos, sillas de ruedas o audífonos.

---

## ¿Es el teletrabajo una acomodación razonable?

El teletrabajo puede ser una acomodación razonable dependiendo del tipo de trabajo que se tiene y si las funciones esenciales del trabajo se pueden realizar fuera de las instalaciones. La Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEOC, por sus siglas en inglés) enumera los siguientes factores que se deben tener en cuenta al decidir si el teletrabajo es una acomodación razonable:

- Si el empleador puede supervisar adecuadamente al empleado
- Si se requieren ciertos equipos o herramientas que no se pueden replicar en el hogar
- Si se requiere interacción en persona con otros empleados
- Si se requiere interacción en persona con colegas externos o clientes y
- Si el trabajo requiere que el empleado tenga acceso inmediato a documentos o a otra información que se encuentran solo en el lugar de trabajo.

Si un empleador ya permite el teletrabajo a los empleados, pero les exige a los empleados trabajar un número determinado de meses o años antes de ser elegible para el teletrabajo, podría ser un ajuste razonable para el empleador no exigir el requisito de tiempo a empleados con discapacidades. Bajo estas circunstancias, el empleador probablemente ya haya determinado que los empleados pueden realizar sus labores de trabajo desde sus casas. Sin embargo, si la naturaleza del trabajo es tal que la presencia física en el lugar de trabajo es necesaria, entonces el teletrabajo no puede ser una acomodación razonable.

## ¿Existen límites para proporcionar acomodaciones razonables?

Tenga en cuenta que la persona que solicita la acomodación debe estar calificada para el trabajo y debe poder desempeñar las funciones esenciales del trabajo, con o sin ajustes razonables. Además, los empleadores deben hacer acomodaciones solo para personas cuyas discapacidades ya han sido reconocidas.

Los empleadores no están obligados a proporcionar acomodaciones si hacerlo es una carga excesiva en la operación del negocio.

---

## ¿Qué es una "carga excesiva"?

Carga excesiva es una "acción que requiere dificultad o gasto significativo". Esto se determina al examinar factores como la naturaleza y el costo de la acomodación en comparación con el tamaño, los recursos financieros generales del empleador y la estructura de la empresa. Si el empleador es parte de una entidad más grande, también se consideran los recursos generales de la organización más grande. Por estas razones, el costo por sí solo rara vez se considera una dificultad excesiva, excepto, posiblemente para empleadores muy pequeños. Sin embargo, si una acomodación tiene un efecto significativamente negativo en la operación del negocio del empleador, eso puede ser considerado una carga excesiva.

## **Así que si el empleador puede demostrar que mi solicitud de acomodación es una carga excesiva, ¿me quedo sin nada?**

No necesariamente. Incluso de ser una carga excesiva para el empleador hacer la acomodación, el empleador debe considerar otras opciones para tratar de encontrar un ajuste que no resulte ser una carga excesiva. En el raro caso de que el costo de la acomodación represente una carga excesiva, el empleador debe proporcionar el costo hasta el punto en que sea una carga excesiva y luego permitir al empleado la opción de pagar por la otra porción del costo. Del mismo modo, si el empleador recibe dinero de una fuente externa, como una agencia de rehabilitación vocacional estatal, dispuesta a pagar por el costo total de la acomodación, no puede reclamar el costo como una carga excesiva.

## **Siempre y cuando mi oficina sea accesible, ¿tienen que ser accesibles las otras partes de la oficina, como la cocina y la sala de descanso?**

Sí. Los empleados con una discapacidad deben tener acceso a las áreas en las que trabajan, así como a áreas no laborales, tales como salas de descanso, comedores, salas de adiestramiento, cocinas y baños, utilizados por otros empleados, a menos que proporcionar acceso sea una carga excesiva. Incluso eventos como conferencias y fiestas celebradas fuera de la oficina deben ser accesibles.

---

## **¿Qué sucede si un empleador se niega a contratarme porque la persona de recursos humanos cree que no sería seguro tenerme allí?**

La ADA permite a los empleadores establecer normas para determinar si un empleado es una amenaza directa a la salud o la seguridad de esa persona o de otras personas. Amenaza directa se define como un "riesgo significativo de daño sustancial a la salud y seguridad de la persona o los demás si, y sólo si, ese riesgo no puede eliminarse o reducirse mediante ajustes razonables".

Decidir que un empleado es una amenaza directa debe basarse en una evaluación individual de ese empleado en particular y debe basarse en la mejor evidencia médica u otra evidencia objetiva, en lugar de generalizaciones, ignorancia, estereotipos, miedos o actitudes condescendientes. Por ejemplo, se violaría la ADA si un empleado con trastorno bipolar es despedido después de revelar su discapacidad porque un supervisor cree que las personas con trastorno bipolar son peligrosas. Esta reacción se basa en mitos y estereotipos en lugar de la mejor evidencia disponible.

Al determinar si un empleado presenta una amenaza directa, el empleador debe determinar si alguna acomodación razonable eliminaría o reduciría la amenaza.

## **Si uso de drogas ilegales o soy un alcohólico, ¿estoy cubierto por la ADA?**

La ADA trata a las personas que usan drogas ilegales de manera diferente a las personas que abusan del alcohol. Las personas que actualmente están usando drogas ilegales están específicamente excluidas de la definición de la ADA de "persona calificada con una discapacidad." Por lo tanto, los empleadores pueden tomar medidas contra el empleado sobre la base del consumo de drogas sin violar la ADA. Sin embargo, una persona que usó drogas ilegales en el pasado, pero estuvo en un programa de rehabilitación es considerada como una persona con una discapacidad y está protegida contra la discriminación.

El alcoholismo se aborda de manera diferente bajo la ADA. A una persona que actualmente consume alcohol no se le niega automáticamente la protección. Una persona que tiene alcoholismo puede ser considerada como una persona con una discapacidad dependiendo si la persona tiene un

---

impedimento que limita sustancialmente una actividad vital principal. Si usted tiene alcoholismo y cumple con la definición de discapacidad de la ADA, usted puede tener derecho a una acomodación razonable, como una licencia para recibir tratamiento o terapia. No es una acomodación razonable permitir que un empleado consuma alcohol o que esté bajo la influencia del alcohol en el trabajo si esto viola las reglas legítimas del lugar de trabajo. Un empleador puede disciplinar o incluso despedirle a usted si su consumo de alcohol afecta su rendimiento en el trabajo o su conducta. Y, por supuesto, su empleador puede tener una política de trabajo libre de drogas y alcohol.

### **Si tengo una discapacidad, ¿puede mi empleador evaluar mi desempeño en el trabajo con los mismos estándares de desempeño y conducta que utilizan para todo el mundo?**

En general, sí, siempre y cuando las mismas normas se apliquen a todos. Un empleador puede evaluar estándares de desempeño, como cuán bien el empleado realiza funciones esenciales y marginales de trabajo y si el empleado está cumpliendo con los requisitos básicos de trabajo, como trabajo en equipo, servicio al cliente, producción de trabajo y calidad del producto. Los empleadores también pueden evaluar y hacer cumplir las normas de conducta, como normas de apariencia, reglas contra la destrucción de propiedad de la empresa, normas sobre el uso de computadoras y equipo y los requisitos de asistencia.

Su empleador no puede, sin embargo, utilizar estándares que no son relacionados al trabajo si los estándares tienen el efecto de discriminar por motivos de discapacidad.

### **¿Se le permite a un empleador exigir los mismos requisitos cuantitativos y cualitativos de rendimiento que se les exige a empleados sin discapacidades?**

Sí. Un empleado con una discapacidad debe cumplir los mismos estándares de producción que el resto de los empleados que hacen el mismo trabajo. Los empleadores no tienen que bajar los estándares de producción como un ajuste razonable. Sin embargo, una acomodación razonable podría ser necesaria para ayudar a los empleados con discapacidades en el cumplimiento de los mismos estándares de producción. Por ejemplo, un

---

empleador puede requerir a una secretaria que está ciega que escriba a máquina 70 palabras por minuto, siempre y cuando el requisito es el mismo para todas las secretarias. Mientras que el empleador no tiene la obligación de reducir esta norma, puede ser necesario tener que proporcionar un determinado software activado por voz para permitir que el empleado con una discapacidad cumpla con esta norma.

### **Si un empleado con una discapacidad viola una norma de conducta del lugar de trabajo, ¿puede ser disciplinado el empleado?**

En general, sí, siempre y cuando la norma de conducta es relacionada al trabajo y en consonancia con las necesidades del negocio, y al resto de los empleados se les aplica la misma norma relacionada con el trabajo. Por ejemplo, si un empleado que usa una silla de ruedas comienza discusiones frecuentes con su supervisor o compañeros de trabajo, ella/él puede ser disciplinado porque esa conducta no está relacionada con su discapacidad. La ADA no suele proteger a los empleados de las consecuencias de violar normas de conducta, incluso cuando la violación es causada por la discapacidad. Sin embargo, los empleadores pueden estar obligados a proporcionar acomodaciones razonables para permitir que el empleado cumpla con las normas de conducta.

### **¿Está bien que un empleador exija a un empleado que reciba o cambie el tratamiento relacionado con una discapacidad para ayudarlo o para que cumpla con una norma de conducta?**

No. Las decisiones acerca de los medicamentos y el tratamiento médico son generalmente decisiones médicas personales que toman en cuenta una serie de factores sobre los que el empleador no es consciente o no tiene la experiencia necesaria para considerarlas. Incluso si los empleadores solo quieren ayudar al empleado, deben discutir la conducta inaceptable en lugar de tratamientos médicos o medicamentos para el tratamiento de una discapacidad.

---

## **¿El tener una discapacidad me protege de ser despedido?**

No. El Título I de la ADA protege a los empleados de ser objeto de discriminación por motivos de discapacidad. No es una violación que un empleador despida, degrade, no promueva, reduzca horas o cambie cualquier otra condición de empleo por alguna otra razón que no está relacionada con su discapacidad. La misma situación existe con despidos o reducciones de personal. Si su despido no se basa en su incapacidad, su empleador no ha violado la ADA.

## **¿Qué debo hacer si mi empleador ha discriminado contra mí debido a mi discapacidad?**

Las quejas pueden ser presentadas ya sea a la EEOC o a la agencia designada a derechos humanos de su estado. Demandas privadas son también una opción, pero no se puede presentar una demanda hasta después que la EEOC o la agencia de derechos humanos de su estado haya investigado su queja y emitido un aviso que se conoce como una "Carta de derecho a demandar".

Puede contactar a la EEOC en:

800.669.4000 (Voz)

800.669.6820 (TTY)

[www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov)

---

# Gobiernos estatales y locales y la ADA

## ¿Cuál es la meta de esta parte de la ADA?

La meta del Título II de la ADA, que cubre los gobiernos estatales y locales, es realmente asegurarse que las personas con discapacidades tengan igual acceso a la vida cívica. A las personas con discapacidades se les debe proporcionar una oportunidad igualmente efectiva para participar o beneficiarse de ayudas, beneficios y servicios de una entidad pública. En esencia, abarca todo lo que el gobierno estatal o local hace, incluidos la vivienda pública, la concesión de licencias, todos los niveles de la educación pública, el transporte, parques y recreación, detención, respuesta a emergencias y la policía.

## **La alcaldía de mi ciudad es un edificio muy antiguo y me han dicho que, debido a que es un edificio histórico, que no tiene que cumplir con la ADA. ¿Es eso cierto?**

Hay dos conceptos diferentes en esta pregunta. El primero se refiere al acceso a un programa de preservación histórica y el segundo es el acceso al programa en la forma de acceso a los servicios de la ciudad. Cambios estructurales a las instalaciones que son "históricas", lo que significa que aparecen en una lista o que son elegibles para su inclusión en el Registro Nacional de Lugares Históricos o designadas como históricas bajo la ley estatal o local, podrían amenazar o destruir el significado histórico de la propiedad, por lo que la ADA podría no requerir esos tipos de cambios estructurales. Si ese fuese el caso, sin embargo, la entidad debe considerar alternativas a estos cambios estructurales. Estos pueden incluir la prestación del servicio del gobierno en otro edificio o el uso de grabaciones de audio o imágenes de video para demostrar la importancia histórica de las partes inaccesibles de la propiedad. Si se realizan modificaciones en la propiedad, sin embargo, entonces los cambios deberán ajustarse a las Normas de Diseño Accesible de la ADA, las cuales tienen disposiciones específicas sobre edificios históricos, en la mayor medida posible.

---

## **¿Qué sucede con los edificios que no son realmente históricos, sino que fueron construidos antes que la ADA entrara en vigor? ¿El gobierno local tiene que hacer esos edificios accesibles?**

Las entidades gubernamentales tienen que asegurarse de que las personas con discapacidades no queden excluidas de los servicios o actividades del gobierno sólo porque los edificios no son accesibles, incluso si fueron construidos antes de la ADA. Los programas de gobierno, cuando se ven en su totalidad, tienen que ser de fácil acceso para las personas con discapacidades. Esto se llama "accesibilidad del programa". Los gobiernos no necesariamente tienen que hacer estas instalaciones antiguas arquitectónicamente accesibles en su totalidad, pero tienen que hacer que los programas sean accesibles.

## **La mayor parte del tiempo cuando la gente habla de accesibilidad, están hablando de sillas de ruedas. Soy sordo y necesito comunicación eficaz para tener accesibilidad. ¿Mi gobierno local tiene que proporcionarme comunicación eficaz si soy sordo?**

Sí. El gobierno debe proporcionar comunicación con las personas con discapacidades que sea tan eficaz como la comunicación con los demás, a menos que hacerlo sea una carga financiera o administrativa excesiva o que cause una alteración fundamental en el programa. La entidad gubernamental debe proporcionar ayudas y servicios auxiliares cuando sean necesarios para la comunicación eficaz. Lo que significa "comunicación eficaz", sin embargo, puede ser diferente para diferentes situaciones y personas. Por ejemplo, si una persona es sorda y va a un juzgado municipal a pagar una multa de estacionamiento, ya que esto sería sólo una operación de rutina que requeriría poca comunicación entre una y otra persona, es probable que no requiera el uso de intérprete de lenguaje de señas. Simplemente por medio de escritura y gestos se podría lograr una comunicación eficaz bajo esas circunstancias para algunas personas. Pero si la misma persona quisiera disputar la multa y comparecer ante el tribunal para explicar por qué ella/él no debería tener que pagar la multa, puede haber una necesidad de tener un intérprete de lenguaje de señas para comunicarse con eficacia, si esa es la manera habitual de comunicación de la persona.

---

## **¿Cómo mi necesidad de un intérprete de lenguaje de señas pudiera causar una "alteración fundamental" en un programa de gobierno?**

Rara vez lo haría. Pero si, por ejemplo, una ciudad opera un planetario, y usted solicita que dejen las luces encendidas para que usted pueda ver al intérprete de lenguaje de señas, eso requeriría una alteración fundamental del programa, ya que es esencial que el planetario esté oscuro, para que los participantes puedan ver el despliegue de luces. El hecho de que el planetario no tenga que dejar todas las luces encendidas, sin embargo, no significa que no tiene que tratar de proporcionar una comunicación eficaz. Tal vez el intérprete de lenguaje de señas pueda ser iluminado por una luz de linterna en una pequeña parte del espacio sin alterar fundamentalmente el programa o el planetario podría ofrecer una transcripción de lo que se dice.

## **¿Tiene el gobierno que prestar servicios adicionales a una persona con una discapacidad? Tengo una discapacidad y no puedo palear la nieve en mis aceras o entrada para el auto. ¿La ciudad o el estado tienen que hacer eso por mí?**

No, este servicio no tendría que ser proporcionado. A menos que la entidad gubernamental limpie las aceras o entradas para autos de todo el mundo, no tienen que limpiarlas para personas con discapacidades.

## **¿El estado tiene que proporcionar materiales impresos en letras grandes si tengo poca visión?**

Sí. Los materiales impresos que proporciona a otros ciudadanos deben estar disponibles en otros formatos para que personas ciegas o con poca visión puedan tener acceso a ellos. Estos formatos alternativos podrían incluir letras grandes, Braille o materiales en formato electrónico. Sin embargo, recuerde que usted tal vez tenga que solicitar los materiales en el formato que usted necesita. Dé tiempo para crear el material en el formato alternativo que usted necesita.

---

**Fui a un museo que es propiedad del condado y el personal se negó a permitir que yo participara en el recorrido porque soy ciego. Tienen un recorrido por separado una vez por semana para las personas que son ciegas. Probablemente me gustaría, pero yo quería hacer el recorrido en ese momento con mis amigos. ¿Es legal que tengan un recorrido por separado para personas que son ciegas?**

Sí, pueden ofrecer un recorrido por separado para las personas que son ciegas. A veces los museos hacen esto para permitir a los visitantes la oportunidad de tocar objetos específicos que no están generalmente disponibles para que los visitantes del museo los toquen. Sin embargo, el museo no puede negarle el acceso al recorrido general sólo porque tienen un recorrido especial disponible. Usted puede ir a cualquiera de los recorridos, aunque el museo no tiene que permitir que usted toque objetos que el público en general no está permitido tocar en el recorrido general, incluso si permite hacerlo en el recorrido especial.

**Yo quería unirme a una liga de baloncesto de la ciudad, pero cuando entregué mi solicitud, tenía que usar mi inhalador para el asma. La persona a cargo dijo que yo tendría que tener un examen físico antes de participar en la liga, a pesar de que no se le requería a ninguna otra persona. ¿Puede la ciudad requerir que tenga un examen físico solo porque tengo asma?**

No, la ciudad no puede exigirle a una persona con una discapacidad que se someta a un examen médico a menos que lo requiera a todos los participantes.

**Debido a mi discapacidad, tengo un tomador de notas para mis clases en la universidad de la comunidad del condado. ¿Está bien que la universidad cobre un recargo para recuperar parte del costo del tomador de notas?**

No, a la entidad no se le permite cobrar un recargo a una persona con una discapacidad, incluso cuando hay un costo para la entidad por la prestación del servicio.

---

## **¿La policía estatal y local tiene obligaciones bajo la ADA?**

Sí. La ADA cubre todo lo que los oficiales, agentes del alguacil y otros agentes del orden público hacen: recibir quejas de ciudadanos, interrogar testigos, arrestos, fichar y detener sospechosos, operar centros de llamadas de emergencia, prestar servicios médicos de emergencia y hacer cumplir las leyes.

## **¿Los gobiernos estatales y locales tienen que proporcionar ayuda a las personas con discapacidades en situaciones climáticas de emergencia y evacuaciones?**

Sí. Sistemas de notificación, así como planes de evacuación, deben tener en cuenta cómo estos se acomodarán a las personas con discapacidades. Los diferentes tipos de discapacidades requieren diferentes estrategias. Un plan "de talla única" para personas con discapacidades será siempre insuficiente. Por ejemplo, un sistema de notificación que depende de las sirenas de advertencia será inadecuado para una persona que es sorda. Un plan de evacuación que depende que las personas se reúnan en lugares públicos específicos será insuficiente si el lugar no está adaptado para acceso de sillas de ruedas. Un refugio de emergencia que es completamente accesible para sillas de ruedas será insuficiente si se niega a permitir que los animales de servicio acompañen a los manejadores con discapacidades.

## **Todavía estoy un poco confundido acerca de las modificaciones que los gobiernos estatales y locales podrían tener que hacer. ¿Puede darnos algunos ejemplos de modificaciones que podrían tener que hacer y las que podrían no tener que hacer?**

Usemos las licencias de conducir como un ejemplo. A las personas que solicitan una licencia de conducir se les suele requerir que demuestren la capacidad de la persona para conducir con seguridad, para hacer varias maniobras con el vehículo (tal como aparcamiento, hacer giros, llevar el auto en reversa por una calle) y conocer las reglas de seguridad de tráfico. Si una persona con discapacidad de movilidad solicita una licencia, entonces sería una modificación razonable permitirle a la persona que demuestre estas cosas en su propio vehículo modificado, tal como un vehículo que

---

utiliza controles de mano en lugar de pedales. Sin embargo, la entidad no tiene que cambiar sus normas para obtener una licencia de conducir. Si se requiere cierta agudeza visual como requisito esencial la elegibilidad para obtener una licencia, no tiene que modificar esa norma. También sería una modificación razonable permitir que una persona que tiene dislexia severa tome un examen oral, en lugar de uno por escrito, siempre y cuando las preguntas sean las mismas.

### **Si no hay personas que usan sillas de ruedas en una ciudad, entonces, la ciudad está libre de obligación de hacer que los programas sean accesibles?**

No. La ausencia de personas con discapacidades en un área no se puede utilizar como prueba para determinar si los programas y actividades deben ser accesibles. A modo de ejemplo, las oficinas administrativas de la ciudad se encuentran en el segundo piso de un edificio de dos pisos que no tiene ascensor. El alcalde dice que no hay personas en la pequeña ciudad que utilizan sillas de ruedas así que no hay necesidad de hacer que los servicios de las oficinas administrativas sean accesibles. Sin embargo, las personas que en la actualidad no tienen una discapacidad pueden llegar a ser personas con discapacidades debido a un accidente o enfermedad. Personas con una discapacidad pudieran mudarse a la ciudad. Así que la aparente falta de personas que usan sillas de ruedas para movilidad no exime a la ciudad de tomar las medidas necesarias para hacer que sus programas, servicios y actividades sean accesibles a personas con discapacidades.

### **¿Se pueden usar puertas traseras y ascensores de carga para satisfacer el requisito de accesibilidad del programa?**

Sí, de acuerdo con el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, pero sólo como último recurso y solo si tal disposición proporciona accesibilidad comparable a la proporcionada a personas sin discapacidades, que generalmente utilizan puertas delanteras y ascensores de pasajeros. Por ejemplo, una puerta trasera es aceptable si se mantiene abierta durante las mismas horas que la puerta delantera permanece abierta; el pasillo hacia y desde el piso es accesible, está bien iluminado, limpio y ordenado; y la persona con discapacidad de movilidad no tiene que viajar distancias excesivas o por áreas que no son públicas, tales como cocinas y despensas,

---

para tener acceso. Un ascensor de carga sería aceptable si se actualiza de manera que sea utilizable por pasajeros en general y si los pasillos que conducen hacia y desde el ascensor están bien iluminados, limpios y ordenados, y si no requieren distancias excesivas o pasar a través de áreas que no son públicas.

## ¿Existen limitaciones en el requisito de accesibilidad del programa?

Sí. Una entidad pública no tiene que tomar ninguna acción si puede demostrar que la misma causaría una alteración fundamental en la naturaleza de su programa o actividad o una carga financiera y administrativa excesiva. Esta determinación solo la puede hacer el jefe de la entidad pública, o alguien que él/ella designe y debe ir acompañado de una declaración por escrito de las razones para llegar a esta conclusión. La determinación de que resultaría en carga excesiva debe basarse en todos los recursos disponibles para su uso en el programa. Si una acción resultara en una alteración o cargas excesivas de esa índole, la entidad pública debe tomar cualquier otra acción que no dé a lugar a una alteración o cargas excesivas de esa índole, pero aún tendría que asegurarse de que las personas con discapacidades reciban los beneficios y servicios del programa o actividad.

## ¿Cómo se logra el cumplimiento del Título II de la ADA?

Las personas pueden presentar demandas privadas o pueden presentar quejas ante el Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés). El Departamento de Justicia puede resolver las quejas a través de acuerdos de conciliación, mediación o litigio.

Dependiendo del problema, puede presentar una queja ante una de agencia federal diferente que se enumera a continuación. Las siguientes agencias son designadas para el cumplimiento del Título II para componentes de los gobiernos estatales y locales que ejercen responsabilidades, regulan o administran los servicios, programas o actividades en las siguientes áreas funcionales:

- **Departamento de Agricultura:** La agricultura y la cría de ganado, incluyendo los servicios de extensión.
- **Departamento de Educación:** Sistemas de educación e instituciones

---

(aparte de las escuelas relacionadas con la salud) y bibliotecas.

- **Departamento de Salud y Servicios Humanos:** Escuelas de medicina, odontología, enfermería y otras escuelas relacionadas con la salud; proveedores e instituciones de atención médica y de servicios sociales, incluidos los de base comunitaria y organizaciones y programas de servicios comunitarios y programas preescolares y guarderías.
- **Departamento de Vivienda y de Desarrollo Urbano:** Vivienda pública estatal y local y asistencia y referidos para vivienda.
- **Departamento del Interior:** Tierras y recursos naturales, incluidos parques y recreación, agua y manejo de residuos, protección del medio ambiente, energía, preservación histórica y cultural y museos.
- **Departamento del Trabajo:** Trabajo y fuerza laboral.
- **Departamento de Transporte:** Transporte, incluyendo carreteras, transporte público, manejo del tráfico (que no es orden público), la concesión de licencias de automóviles e inspección y licencias de conducir.

---

# Lugares públicos y la ADA

## ¿Qué son “lugares públicos” bajo la ADA?

Lugares públicos son empresas privadas, tanto con fines de lucro como sin fines de lucro. Un lugar público es una instalación cuyas operaciones afectan el comercio y cae bajo al menos una de estas categorías:

- Lugares de alojamiento (pensiones, hoteles o moteles)
- Establecimientos que sirven alimentos o bebidas (restaurantes y bares)
- Establecimientos para exposiciones o de entretenimiento (cines, estadios, arenas)
- Lugares de reunión pública (auditorios, centros de convenciones)
- Establecimientos de ventas o alquiler (tiendas, centros comerciales)
- Establecimientos de servicios (bancos, tiendas de belleza, talleres de reparación, funerarias, gasolineras, oficinas profesionales, farmacias, hospitales)
- Terminales de transporte público, terminales o estaciones;
- Lugares públicos de exhibición o colección (museos, bibliotecas, galerías)
- Lugares de recreación (parques, zoológicos, parques de diversiones, gimnasios, piscinas)
- Lugares de educación (jardín maternal, escuelas primaria, secundaria, universitaria o de postgrado, escuelas comerciales o técnicas)
- Establecimientos de centros de servicios sociales (guarderías infantiles, centros para personas de la tercera edad, refugios para desamparados, bancos de alimentos, agencias de adopción)
- Lugares de ejercicio o recreación (gimnasios, spas, campos de golf).

## ¿Qué les requiere el Título III de la ADA a estos lugares públicos?

Los lugares públicos no pueden discriminar contra personas con discapacidades y no pueden negar el disfrute pleno e igualitario de los bienes y servicios que ofrecen.

---

## **¿Qué pasa con las iglesias, sinagogas, mezquitas y entidades religiosas? ¿Están exentas?**

Sí. Hay una exención específica para las entidades religiosas en la ADA. Hay muchos malentendidos sobre esta exención. La misma cubre todos los programas y actividades de una entidad religiosa, incluso si los programas o actividades no son religiosos.

En algunos casos, una entidad religiosa alquila el espacio y, en esa situación, la entidad religiosa es un propietario y la empresa que alquila el espacio es el inquilino. Si la entidad religiosa alquila espacio para un negocio como una guardería o una escuela privada, la entidad religiosa continua estando exenta, pero la empresa inquilina no lo está, a menos que también sea una entidad religiosa. Así que si la empresa inquilina no es una entidad religiosa, entonces el propietario que es una entidad religiosa sigue estando exento del Título III de la ADA, incluso si la empresa inquilina está cubierta. Así que las obligaciones de un propietario de un lugar público bajo el Título III no se aplican si el propietario es una entidad religiosa.

Si la entidad religiosa dona espacio para el uso de una organización de la comunidad, como una tropa de niños escuchas, club cívico o grupo social, entonces, en esa circunstancia, tanto la entidad religiosa como la entidad no religiosa están exentas de los requisitos del Título III de la ADA. El inquilino no religioso está cubierto por el Título III sólo si existe un contrato de arrendamiento que requiere un pago de renta o cualquier otra consideración.

## **¿Es la exención para las entidades religiosas la única excepción en el Título III?**

No, también hay una exención para los clubes privados, pero funciona un poco diferente a lo que sucede con las entidades religiosas. El concepto de una exención para clubes privados fue mencionado por primera vez en la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe la discriminación por motivo de raza, color, sexo, origen nacional por parte de lugares públicos.

Cuando los tribunales han interpretado la exención para clubes privados, los temas considerados incluyen: si los miembros tienen un alto grado de control sobre las operaciones del club; si la selección de los miembros es altamente selectiva; si hay cuotas sustanciales de membresía; si la entidad se opera como si fuera sin fines de lucro; y si el club no fue fundado

---

específicamente para evitar que las leyes federales de derechos civiles le apliquen.

A diferencia de las entidades religiosas, sin embargo, los clubes privados pierden su exención en la medida que estén disponibles para su uso como lugares públicos por personas que no son miembros.

Por ejemplo, si un club de campo privado (country club) que se considera un club privado para fines de la ADA decide alquilar el espacio a un negocio minorista que está abierto a personas que no son miembros, el club privado todavía estaría exento en la totalidad de su otra operación, pero estaría sujeto al Título III de la ADA para el comercio al por menor.

### **¿Los edificios y estacionamientos deben ser accesibles a las personas con discapacidades?**

Sí. Los lotes de estacionamiento también están cubiertos por la ADA, con requisitos específicos para el número de espacios que deben ser accesibles en relación con el número total de espacios en el estacionamiento.

## ¿Cuántos espacios accesibles se requieren en los lotes de estacionamiento?

Número total de espacios de estacionamiento en el lote o garaje	Número mínimo de espacios accesibles requeridos
1 – 25	1
26 – 50	2
51 – 75	3
76 – 100	4
101 – 150	5
151 – 200	6
201 – 300	7
301 – 400	8
401 – 500	9
501 – 1000	2% del total
1001 y más	20, más 1 por cada 100 o fracción de la misma, para más de 1,000

Además de la tabla anterior, las Normas de Acceso de 2010 requieren que al menos uno de cada seis espacios de estacionamiento sea accesible a camionetas. Si una instalación de estacionamiento sirve múltiples edificios o entradas accesibles, los espacios de estacionamiento accesibles deben ser dispersados en toda la instalación.

---

## **En general, ¿cuánto debe medir un espacio de estacionamiento accesible o un espacio de estacionamiento accesible para una camioneta (van)?**

Los espacios de estacionamiento accesibles miden por lo menos ocho pies de ancho. Espacios accesibles para camionetas miden por lo menos once pies de ancho. Pasillos de acceso deben medir por lo menos cinco pies de ancho, y pueden ser compartidos entre dos espacios de estacionamiento. Los pasillos de acceso son importantes porque proporcionan espacio para ascensores para sillas de ruedas montados en vehículos, así como un lugar para descargar y utilizar aparatos de movilidad como sillas de ruedas y andadores. Si el pasillo de acceso mide por lo menos ocho pies de ancho, entonces un espacio accesible a una camioneta puede medir ocho pies de ancho. Los pasillos de acceso deben estar marcados de manera que otros vehículos no confundan el pasillo de acceso con un espacio de estacionamiento.

## **¿Qué tipo de letreros son necesarios para espacios accesibles?**

Los letreros deben tener el Símbolo Internacional de Accesibilidad, que es un dibujo lineal de una persona en una silla de ruedas. Si el espacio es accesible para camionetas, el letrero debe incluir la frase "accesible para camioneta". Los letreros deben montarse de manera que el borde inferior esté al menos cinco pies por encima del suelo.

## **¿Cuáles son las normas de accesibilidad de la ADA?**

Los reglamentos de la ADA y las Normas de Diseño Accesible de la ADA, publicadas originalmente en 1991, establecen el estándar mínimo sobre lo que hace que una instalación sea accesible. Mientras que las Normas actualizadas del 2010 conservan muchas de las disposiciones originales de las Normas de 1991, las mismas contienen algunas diferencias significativas. Estas normas son la clave para determinar si una instalación o empresa es accesible de acuerdo con la ADA. Sin embargo, se utilizan de manera diferente dependiendo si una institución o empresa está alterando un edificio existente, si están construyendo una nueva instalación o si están eliminando barreras arquitectónicas que han existido por años.

---

## ¿Cómo saben las empresas qué normas deben seguir y cuándo seguirlas?

Si una instalación fue construida o alterada durante los últimos 20 años en cumplimiento con las Normas de 1991 o se removieron barreras de acuerdo a elementos específicos en cumplimiento con esas normas, entonces la instalación está cumpliendo, incluso si las Normas más recientes de 2010 tienen requisitos diferentes para ellas. Esta disposición se aplica a cada elemento por separado y se conoce como mecanismo de "amparo".

Los siguientes ejemplos del Departamento de Justicia de Estados Unidos ilustran cómo se aplica el mecanismo de amparo:

Las Normas de 2010 reducen la altura de 54 pulgadas a 48 pulgadas para la colocación de interruptores de luz y termostatos que pueden ser abordados lateralmente. Si los interruptores de luz ya están instalados a 54 pulgadas en cumplimiento de las Normas de 1991, una instalación no está obligada a bajarlo a 48 pulgadas.

Las Normas de 1991 requieren un espacio accesible a camionetas por cada ocho espacios accesibles. Las Normas de 2010 requieren un espacio accesible a camionetas por cada seis espacios accesibles. Si la instalación ha cumplido con las Normas de 1991, no es necesario añadir espacios accesibles a camionetas para cumplir con las Normas de 2010.

Las Normas de 2010 contienen nuevos requisitos para las teclas de entrada, las numéricas y de función (por ejemplo, "continuar", "borrar" y "corregir") en los teclados de cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés). Si un cajero automático existente cumple con las Normas de 1991, no se requieren modificaciones adicionales al teclado.

Si una empresa decide modificar elementos que estaban en cumplimiento con las Normas de 1991, el mecanismo de amparo ya no se aplica a esos elementos. Por ejemplo, si se vuelven a pintar las franjas de un estacionamiento, esto sería considerado una alteración. Por lo tanto, tendría que cumplir con la proporción de los espacios accesibles a camionetas de las Normas de 2010. Del mismo modo, si un cajero automático fijo se reubica, esto se considera una alteración, y entonces tendría que cumplir con los requisitos del teclado de las Normas de 2010.

Las normas revisadas de la ADA y las Normas de 2010 contienen nuevos requisitos para elementos de las instalaciones existentes que no fueron

---

considerados en las Normas originales de 1991. Estos incluyen elementos de recreación, tales como zonas de juego, máquinas de ejercicios, instalaciones de golf en miniatura y boleras. Debido a que estos elementos no fueron incluidos en las Normas de 1991, los mismos no están sujetos a amparo. Esto significa que, a partir del 15 de marzo de 2012 lugares públicos deben eliminar las barreras arquitectónicas para elementos sujetos a los nuevos requisitos de las Normas de 2010 cuando se puede lograr fácilmente.

## **¿Qué se considera exactamente una "alteración" bajo la ADA?**

Cuando cualquier empresa hace una modificación a cualquier instalación, tiene la obligación de que la alteración sea accesible en la mayor medida posible.

La alteración se define como remodelación, renovación, rehabilitación, reconstrucción, modificación o reordenación de las piezas o elementos estructurales, cambio o reordenación del plan de configuración de paredes y muros de separación de altura completa o hacer otros cambios que afectan o que pueden afectar la facilidad de uso de la instalación.

Ejemplos del Departamento de Justicia de los Estados Unidos incluyen: volver a pintar las franjas de estacionamiento, mover paredes, mover un cajero automático fijo a otro lugar, la instalación de un nuevo mostrador de ventas o estantes, cambiar de una puerta de entrada y reemplazar luces, pisos o alfombras. Mantenimiento normal, como reparar techo, pintar o empapelar no se considera una alteración.

## **La guardería infantil cerca de mi casa dice que no está equipada para cuidar niños con discapacidades.**

### **¿Pueden simplemente negarse a aceptar a mi niño que tiene una discapacidad?**

Guarderías infantiles no pueden legalmente negarse a aceptar a niños con discapacidades debido a sus discapacidades a menos que puedan demostrar que eso causaría una carga excesiva, teniendo en cuenta todos los recursos financieros disponibles para la guardería, incluyendo incentivos fiscales o tener que alterar fundamentalmente los servicios ofrecidos por la guardería. Esa determinación tiene que hacerse de acuerdo a cada caso en particular. No puede haber una política de "excluimos niños con discapacidades".

---

## **Si una empresa opera en un espacio que alquila, ¿quién es responsable del cumplimiento de la ADA: el inquilino o el propietario?**

La ADA deposita la responsabilidad de cumplimiento en ambos: el propietario y el inquilino. Sin embargo, el propietario y el inquilino pueden decidir, a través de los términos del contrato de alquiler, quién va a hacer los cambios, quién va a eliminar las barreras, quién va a ofrecer ayudas y servicios y quién va a pagar por ellos. Sin embargo, tanto el inquilino como el propietario permanecen legalmente obligados.

## **¿Las pequeñas empresas tienen que cumplir con las mismas normas de accesibilidad al igual que las grandes empresas?**

La ADA requiere que todas las empresas eliminen barreras arquitectónicas en las instalaciones existentes cuando sea "fácilmente alcanzable" hacerlo. Fácilmente alcanzable quiere decir "fácilmente realizable sin mucha dificultad o gasto". Este requisito se basa en el tamaño y los recursos de una empresa. Así que, de acuerdo con el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, se espera que las empresas con más recursos hagan más que las empresas con menos recursos.

Eliminación de barreras fácilmente alcanzable puede incluir proporcionar una ruta accesible desde un estacionamiento hasta la entrada del negocio instalando una rampa de entrada, ampliando una puerta, instalando herrajes accesible a puertas, estantes que se pueden reposicionar o mesas, sillas, mostradores, máquinas expendedoras u otros muebles que se pueden mover. Cuando eliminan barreras, las empresas están obligadas a cumplir con las normas en la medida posible. Por ejemplo, cuando no hay suficiente espacio para instalar una rampa con una pendiente que cumple con las normas, una empresa puede instalar una rampa con una pendiente ligeramente más pronunciada. Sin embargo, cualquier desviación de las normas no debe ocasionar un riesgo de seguridad significativo.

## **Si hacer todo a la vez en cuanto a la eliminación de barreras está fuera del alcance de una empresa, ¿cómo establece prioridades para hacerlo?**

Comprender cómo los clientes se mueven dentro y a través de una empresa es de gran ayuda para identificar las barreras existentes y establecer

---

prioridades para su eliminación. Es importante saber si las personas llegan a la empresa a pie, en auto o en transporte público, y si la empresa tiene estacionamiento. Las regulaciones de la ADA recomiendan las siguientes prioridades para la eliminación de barreras:

- Proporcionar acceso a la empresa desde aceras públicas, áreas de estacionamiento y transporte público
- Proporcionar acceso a los bienes y servicios que la empresa ofrece
- Proporcionar acceso a baños públicos y
- Eliminación de barreras para otros servicios que se ofrecen al público, tales como fuentes de agua potable

Los requisitos sobre acceso y eliminación de barreras pueden incluir una amplia variedad de actividades, como reordenación de mobiliario, ampliación de las puertas, construcción de rampas, instalación de dispositivos de alarma visibles y proporcionar señalización en Braille y con caracteres en relieve.

Se anima a las empresas a consultar con personas con discapacidades en sus comunidades para identificar barreras y establecer prioridades para la eliminación de ellas. Un plan detallado de evaluación y eliminación de barreras, desarrollado en consulta con los miembros de la comunidad con discapacidades, puede ahorrar tiempo y recursos.

En algunos casos, especialmente en edificios más antiguos, la eliminación de algunas barreras arquitectónicas puede no ser fácilmente alcanzable. Por ejemplo, un restaurante con varios escalones que conducen a la entrada puede determinar que no puede permitirse el lujo de instalar una rampa o un ascensor. En esta situación, el restaurante debe ofrecer sus servicios de otra manera que sea fácilmente realizable, como ofrecer servicio de comida para llevar. Las empresas deben capacitar al personal sobre estas alternativas y darlas a conocer de manera que los clientes con discapacidades sepan de su disponibilidad y cómo tener acceso a ellas.

## **¿Cuál es la mejor manera de hacer una entrada accesible?**

Eso depende de las barreras que existen en la entrada. Un pequeño escalón en una entrada puede hacer que entrar sea imposible para personas que

---

utilizan sillas de ruedas, andadores, bastones u otros aparatos de movilidad. La eliminación de esta barrera puede lograrse en un número de maneras, como instalando una rampa o un ascensor o alterando la acera para proporcionar una ruta accesible. Si la entrada principal no se puede hacer accesible, se puede usar una entrada accesible alterna. Si hay más de una entrada y sólo una es accesible, se debe colocar un letrero en cada entrada inaccesible para dirigir a las personas a la entrada accesible. Esta entrada debe estar abierta siempre que otras entradas públicas estén abiertas.

### **¿Todos los baños tienen que ser accesibles?**

Si una empresa tiene un baño público, al menos un cuarto de baño debe ser accesible y debe tener un letrero que diga que es un baño accesible. Hay medidas y estipulaciones muy específicas en las Normas de 2010 sobre baños accesibles.

### **¿Cuáles son algunas de las barreras que las personas con discapacidades encuentran en las tiendas?**

La obligación de eliminar las barreras también se aplica a los estantes de mercancías, mostradores de ventas y servicio y pasillos para pagar. Los estantes y mostradores deben estar en una ruta accesible con suficiente espacio para permitir que los clientes que utilizan aparatos de movilidad tengan acceso a la mercancía. Los estantes pueden ser de cualquier altura, ya que no están sujetos a requisitos de alcance de la ADA. Donde haya barreras que impidan el acceso a estas áreas, las mismas deben ser removidas si es fácilmente alcanzable. Sin embargo, las empresas no están obligadas a adoptar todas las medidas que puedan resultar en una pérdida significativa de espacio de venta. Por lo menos un pasillo para pagar debe ser utilizable por personas con discapacidades de movilidad, aunque se requieren mayor número de ellos en las tiendas más grandes. Cuando no se puede lograr fácilmente que un mostrador de ventas o servicio sea accesible, las empresas deben proporcionar un estante plegable o un mostrador accesible cercano. Si estos cambios no son fácilmente alcanzables, las empresas pueden proporcionar una tabla con sujetapapeles o escritorio portátil hasta que se puedan hacer cambios más permanentes.

---

## **¿Cuáles son algunas de las barreras que encuentran las personas con discapacidades de movilidad en los restaurantes?**

Las personas con discapacidades tienen que poder llegar a las mesas, filas de servicio de comidas y mostradores de condimentos y bebidas en restaurantes, bares u otros lugares donde se venden alimentos o bebidas. Tiene que haber una ruta accesible a todas las áreas para comer, incluyendo zonas de comer elevadas o por debajo del nivel del suelo y comedores al aire libre, así como a las filas de servicios de alimentos, mostradores de servicio y baños públicos. En una zona para comer, las mesas deben estar lo suficientemente separadas para que una persona en silla de ruedas pueda maniobrar entre las mesas cuando los clientes están sentados en ellas. Se deben proporcionar algunas mesas accesibles y deben ser dispersadas por toda la zona de comer en lugar de agruparse en un solo lugar. Si las personas con discapacidades no pueden tener acceso a un área de comer por debajo del nivel del suelo, elevada o al aire libre, entonces las barreras deben eliminarse si es fácilmente alcanzable. En los restaurantes o bares que solo tienen mesas para estar de pie, se deben proporcionar algunas mesas de comedor accesibles.

## **¿Están los cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés) cubiertos por el Título III de la ADA?**

Sí.

## **¿Todos los cajeros automáticos tienen que ser accesibles?**

Por lo menos un cajero automático por instalación debe ser accesible. Si un banco ofrece cajeros automáticos, tanto dentro como fuera del banco, cada uno de ellos se considera que es una ubicación diferente y debe tener al menos un cajero automático accesible dentro y fuera.

Si un cajero automático tipo servi-carro es una instalación separada, entonces debe ser accesible y proporcionar guía por medio de voz e instrucciones en Braille. A veces las personas preguntan por qué los cajeros automáticos tipo servi-carro tienen que ser accesibles a personas que tienen una discapacidad visual. Una persona con una discapacidad visual podría pedirle a un amigo o familiar, o incluso a un taxi, que lo lleve al banco. El hecho de que una persona sea ciega o que tenga poca visión no

---

quiere decir que él/ella tenga que compartir un PIN o confiar que la persona vidente está manejando la transacción correctamente.

Los teclados de los cajeros automáticos accesibles pueden ser diferentes. Las Normas de 2010 requieren un símbolo de flecha izquierda sobre la tecla de función para borrar. El teclado del cajero automático tiene que estar en un diseño descendente de 12 teclas, que es como está diseñado el teclado numérico de una computadora. Las teclas de función deben estar diseñadas para contrastar visualmente de sus superficies de fondo.

### **¿Los cajeros automáticos accesibles tienen que ofrecer todas las mismas opciones que los demás cajeros automáticos?**

Sí. Todos los servicios bancarios que están disponibles en otros cajeros automáticos también deben estar disponibles en los cajeros automáticos accesibles. Y si servicios no bancarios, tales como la posibilidad de comprar sellos o entradas para el teatro, están disponibles en los cajeros automáticos no accesibles, también deben estar disponibles en los cajeros automáticos accesibles.

### **¿Todas las partes de un cajero automático accesible de pie deben ser accesibles?**

Los controles para ingresar información para los cajeros automáticos accesibles de pie, incluyendo todos los botones, pantallas táctiles, dispensadores de recibos, ranuras para tarjetas, máquinas tragamonedas en efectivo y las ranuras de depósito, deben estar entre 15 y 48 pulgadas del suelo para cumplir con las Normas de 2010.

### **¿Los cajeros automáticos tienen que tener guía por medio de voz?**

Sí. Cajeros automáticos accesibles deben tener guía por medio de voz y deben incluir instrucciones en Braille que explican cómo iniciar las funciones de guía por medio de voz.

### **¿Existen exenciones fiscales para ayudar a las empresas a cumplir con el Título III de la ADA?**

Sí. Para ayudar a las pequeñas empresas con el cumplimiento de la ADA, el Código del Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés) incluye

---

un Crédito por Acceso para Discapacitados (Sección 44) para las empresas con 30 o menos empleados a tiempo completo o con ingresos totales de \$1 millón o menos en el anterior año fiscal. Los gastos elegibles pueden incluir el costo de llevar a cabo la eliminación de barreras para mejorar la accesibilidad, proporcionar intérpretes de lenguaje de señas o hacer el material disponible en formatos accesibles, como el Braille, audio o letras grandes.

La Sección 190 del Código del IRS ofrece una deducción de impuestos para las empresas de todos los tamaños para los gastos incurridos en la eliminación de barreras arquitectónicas en las instalaciones existentes.

La deducción máxima es de \$ 15,000 por año.

### **¿Cómo se hace cumplir el Título III de la ADA?**

Las personas pueden presentar demandas privadas contra el lugar público para obtener órdenes judiciales para detener la discriminación. Las personas también pueden presentar quejas ante el Departamento de Justicia (DOJ, por sus siglas en inglés), que tiene la autoridad para presentar una demanda en casos de relevancia pública o cuando existe un patrón o práctica de discriminación. En estos casos, el Departamento de Justicia puede reclamar daños y perjuicios monetarios y sanciones civiles.

---

# Comunicación y la ADA

## ¿Requiere la ADA que las empresas se comuniquen de manera diferente con los clientes que tienen discapacidades?

Comunicarse con eficacia y éxito con los clientes es una parte importante de hacer negocio. A veces las empresas no están seguras de cómo comunicarse con clientes que son ciegos o que tienen poca visión, con los que son sordos o con los que tienen dificultades auditivas o los que tienen discapacidades del habla. La ADA exige a las empresas que se comuniquen eficazmente con los clientes con discapacidades visuales, auditivas y del habla.

Debido a que la naturaleza y complejidad de la comunicación difieren dependiendo del tipo de negocio, las normas permiten flexibilidad. Una persona que está consultando con un abogado, completando una solicitud de préstamo de un banco o yendo a un centro de emergencia, va a necesitar un nivel diferente de comunicación al de una persona que está recogiendo ropa en la tintorería, comprando comida en un restaurante o haciendo un retiro de dinero en efectivo en un banco.

La meta de las disposiciones de la ADA para comunicación eficaz es encontrar soluciones prácticas para comunicarse efectivamente que trabajen en situaciones específicas. Por ejemplo, si una persona que es sorda está buscando un artículo en particular en una tienda, intercambiar notas escritas con un empleado puede ser una comunicación efectiva. Así que para muchas empresas, el intercambio de notas escritas puede ser todo lo necesario para comunicación efectiva. Pero para una gran cantidad de empresas eso dependerá del tipo de comunicación que está ocurriendo. Si una persona que es sorda va a un banco a depositar un cheque, la naturaleza de la comunicación es diferente que cuando la misma persona está completando una solicitud de hipoteca. Si una persona que es sorda va al médico para obtener una vacuna contra la gripe, la complejidad de la comunicación es diferente que cuando la misma persona va al médico para discutir resultados de pruebas médicas y de opciones de tratamiento.

---

## **¿Las normas de la ADA sobre comunicación eficaz se aplican también a los gobiernos estatales y locales?**

Sí. Y los ejemplos presentados anteriormente también son aplicables en términos de flexibilidad, dependiendo de la importancia y la complejidad de la comunicación. Si una persona que es sorda va a la Alcaldía a pagar una factura de agua, la comunicación efectiva probablemente puede lograrse con notas escritas. Pero si la misma persona quiere hablar en una reunión en la alcaldía sobre una propuesta para aumentar las tarifas de agua, el uso de notas escritas probablemente no sea efectivo.

## **¿Cuándo una empresa tiene que proporcionar un intérprete de lenguaje de señas bajo la ADA?**

Recuerde que la ADA requiere que a las personas con discapacidades se les proporcione una comunicación eficaz. Así que, si una persona necesita un intérprete de lenguaje de señas para que la comunicación sea eficaz, entonces es en ese momento cuando debe ser proporcionado. La comunicación eficaz es probable que requiera un intérprete de lenguaje de señas o un intérprete oral cuando, debido a la naturaleza, la longitud y complejidad de la conversación, otros medios de comunicación no serían efectivos. Proporcionar un intérprete garantiza que ambas partes van a entender lo que se dice. Los reglamentos revisados permiten el uso de nuevas tecnologías, incluyendo interpretación vía video a distancia (VRI, por sus siglas en inglés), un servicio que les permite a las empresas que tienen equipos de videoconferencia tener acceso a un intérprete en otro lugar, en lugar de tener un intérprete que esté presente físicamente.

Por supuesto, si proporcionar un intérprete de lenguaje de señas es una carga financiera o administrativa excesiva, entonces se permite que la entidad busque otras formas de proporcionar una comunicación efectiva. La ADA no garantiza un derecho particular a un intérprete de lenguaje de señas, sino más bien, una comunicación efectiva. La comunicación efectiva no siempre se alcanza de la misma manera, incluso para la misma persona, según se explica en la primera pregunta de este capítulo.

---

## **¿Qué tipo de empresas tienen que proveer un intérprete de lenguaje de señas si necesito uno para comunicación eficaz?**

Puede haber muchas situaciones diferentes en las que un establecimiento público tenga que proporcionar un intérprete de lenguaje de señas, pero las situaciones más comunes son aquellas en las que la persona que es sorda se reunirá con un abogado, un médico u otro profesional, como un planificador financiero. Interacciones con las personas en estas profesiones requieren generalmente que la persona que busca información obtenga información detallada, a menudo técnica, información que puede afectar derechos legales, la situación financiera o la salud. Así que puede haber un mayor énfasis en la provisión de comunicación realmente eficaz en estas situaciones.

## **Tuve una reunión con mi abogado y pedí un intérprete de lenguaje de señas porque soy sordo. ¿Tengo que pagar por el intérprete de lenguaje de señas?**

No. En este caso, el abogado debe pagar por el intérprete de lenguaje de señas a menos que el abogado pueda demostrar que sería una carga excesiva a la luz de todos los recursos disponibles para el abogado, incluyendo créditos fiscales y deducciones fiscales. "Carga excesiva" es un estándar bastante difícil, sin embargo, ya que no es suficiente para que una empresa o cualquier entidad simplemente diga: "Eso cuesta más de lo que yo quiero pagar" o "yo no tengo esa cantidad de dinero en el presupuesto". Un tribunal no sólo examinará lo el balance anual de una entidad, sino también los tipos de gastos en los que incurre. En cuanto a proporcionar un intérprete de lenguaje de señas, el abogado no puede transferir ese costo al cliente.

## **¿Cómo se hacen accesibles las llamadas al 911 a las personas con discapacidades del habla o de audición?**

Estas personas deben tener acceso directo a los sistemas de 911. Centros de emergencia tienen que poder recibir llamadas de usuarios de TDD/TTY y de módem de computadora sin depender de terceros o servicios de retransmisión del estado. Los operadores deben ser entrenados para reconocer y responder rápidamente a una llamada TDD/TTY.

---

## **¿Hay flexibilidad en la prestación de comunicación eficaz para personas ciegas o con poca visión?**

Sí. Lo que se requiere para la comunicación eficaz es siempre algo que sea flexible en su propia naturaleza debido a las diferentes necesidades de comunicación de las personas con discapacidades en las diferentes situaciones que requieren una comunicación eficaz. Cuando se ordena en un restaurante, por ejemplo, no se requieren menús en Braille, siempre y cuando el restaurante ofrezca menús en audio o en formatos digitales o una persona pueda leer el menú al cliente. En una tienda, si una persona no puede leer una etiqueta, el empleado puede leer la etiqueta al cliente en lugar de proporcionarla en un formato alternativo. Si una persona que es ciega va a firmar documentos importantes de herencia en la oficina de un abogado o contratos de venta en una oficina de bienes raíces, entonces comunicación eficaz puede ser enviar por correo electrónico una versión electrónica de los documentos para que la persona pueda utilizar tecnología de lectura en pantalla para leer la documentación con antelación.

---

# Transporte y la ADA

## ¿Está el transporte público cubierto por la ADA?

Sí. Si se ofrece por un gobierno estatal o local que está cubierto por el Título II. Si es ofrecido por una empresa privada, está cubierto por el Título III. Transporte financiado a través de fondos públicos incluye, pero no se limita a autobús y servicio tren de pasajeros (ferrocarril). El servicio ferroviario incluye el metro (tren rápido), tren ligero, tren de cercanías y Amtrak. Transporte financiado a través de fondos privados incluye, pero no se limita a taxis, autobuses del aeropuerto, empresas de autobuses interurbanos como Greyhound y transportación proporcionada por hoteles. La ADA también cubre cómo operar el servicio de transporte. Por ejemplo, las paradas de autobús deben ser anunciadas.

## ¿Todos los autobuses tienen que ser accesibles a personas que usan sillas de ruedas?

En estos momentos, se requiere que casi todos los autobuses sean accesibles. Cuando la ADA fue aprobada en 1990, requería que cualquier autobús nuevo que fuera arrendado o comprado fuese accesible a personas que usan sillas de ruedas, pero no requería que los antiguos autobuses fuesen adaptados. Debido a que generalmente los autobuses son reemplazados después de 10 o 12 años de uso, es muy raro que autobuses inaccesibles todavía estén operando, ya que la ADA fue aprobada hace más de 22 años.

## ¿Deben los conductores de autobuses permitirles a las personas que son ciegas a viajar en los autobuses?

Los conductores de autobuses no pueden discriminar contra personas por motivo de una discapacidad. Ningún proveedor de transporte puede impedirle cualquier persona con una discapacidad, por motivo de la discapacidad, la oportunidad de utilizar el servicio de transporte del proveedor.

## ¿Están los taxis cubiertos por la ADA incluso si son conducidos por contratistas privados independientes?

Sí. Los taxis están cubiertos por la ADA incluso si los que los conducen no

---

son técnicamente empleados de una compañía de taxis. Sin embargo, los taxis que son sedanes no están obligados a ser adaptados para que sean accesibles a sillas de ruedas.

## **¿Están los autobuses de enlace en los campus universitarios cubiertos por la ADA?**

La ADA no requiere que un campus universitario ofrezca un sistema de servicio de autobús, pero si lo hace, debe ser accesible a personas con discapacidades.

## **¿Qué es paratransito ADA?**

Paratransito ADA es un servicio de transporte que complementa los sistemas de autobuses y trenes de transporte público prestando servicio de origen a destino para personas con discapacidades que no pueden utilizar servicio de ruta fija.

## **¿Deben todas las agencias de transporte ofrecer servicio de paratransito ADA?**

Cualquier entidad pública que ofrece servicio de autobús y/o tren también debe ofrecer paratransito porque siempre habrá algunas personas con discapacidades que no pueden viajar por autobús y/o sistemas de tren por su cuenta, debido a sus discapacidades.

## **¿Es gratis el paratransito ADA?**

No. Pero las tarifas de paratransito ADA se limitan al doble de la tarifa que podrá cobrarse al pasajero que paga tarifa completa en un viaje comparable en el sistema de autobuses o trenes.

## **¿Es toda persona que tiene una discapacidad elegible para paratransito ADA?**

No. Hay tres categorías de elegibilidad para paratransito ADA:

1. Las personas que no pueden viajar por el sistema de ruta fija, como resultado de un impedimento físico o mental, sin la ayuda de otra persona (que no sea el operador de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de embarque)

- 
2. Las personas con discapacidades que pueden utilizar autobuses que tienen ascensores para sillas de ruedas, pero desean viajar por una ruta que utiliza autobuses que no son accesibles y
  3. Las personas con discapacidades que tienen condiciones específicas relacionadas con la discapacidad que impiden a la persona viajar a un lugar de embarque o desde una ubicación desembarco.

### **¿Cubre paratransito ADA las mismas áreas que el autobús y tren?**

La agencia de transporte debe proporcionar paratransito para ir y venir por corredores que son  $\frac{3}{4}$  millas en cada lado de todas las rutas de autobús, por lo que el corredor es de 1.5 millas de ancho. En el caso de un sistema de trenes, la agencia de transporte debe proporcionar paratransito para ir y venir de lugares dentro de círculos con un diámetro de 1.5 millas alrededor de cada estación.

### **¿Durante qué días y horas debe ser ofrecido paratransito ADA?**

El paratransito debe estar disponible durante las mismas horas y días que el servicio de autobús y/o tren de la agencia de transporte.

### **¿En cuánto tiempo obtiene servicio de transporte un usuario de paratransito ADA?**

Una agencia de transporte debe proporcionar un viaje de paratransito si se solicita en cualquier momento del día anterior (servicio al día siguiente).

### **¿Deben los trenes de pasajeros y estaciones de trenes facilitar el acceso de las personas con discapacidad? ¿Se requiere embarque a nivel de plataforma?**

Sí, el servicio de trenes de pasajeros debe ser accesible a las personas con discapacidades y se requiere embarque a nivel de plataforma bajo ciertas condiciones. Las estaciones de trenes deben ser accesibles. Cada tren de pasajeros debe tener al menos un vagón accesible y los vagones nuevos deben ser accesibles. La mayoría de los trenes de pasajeros deben proporcionar embarque de entrada al nivel de plataforma en las estaciones en las que no hay ninguna vía que pasa por la estación y adyacente a plataformas compartidas con operaciones existentes de trenes de carga.

---

Si la vía compartida con las operaciones existente de trenes de carga impide el cumplimiento, los ferrocarriles pueden elegir una ruta alterna para asegurarse de que los pasajeros con discapacidades puedan tener acceso a cada vagón de tren accesible que otros pasajeros pueden abordar en la estación a través de ascensores conectados a automóviles; ascensores en la estación o mini plataformas altas.

---

# Animales de servicio y la ADA

## ¿Son todos los animales que son propiedad de personas con discapacidades clasificados como animales de servicio?

No. La ADA tiene una definición específica de lo que es un animal de servicio.

Según la ADA, un animal de servicio, quiere decir cualquier perro que está entrenado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.

## ¿Qué exactamente es un animal de servicio?

Según la ADA, un animal de servicio, quiere decir cualquier perro que está entrenado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluyendo una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.

## ¿Entonces tiene que ser un perro?

Sí, con una excepción. Otras especies de animales, ya sea salvaje o doméstico, entrenado o no entrenado, no son animales de servicio para los fines de la ADA. Pero hay una excepción posible para caballos miniatura. Una entidad deberá facilitar el acceso o hará modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos para permitir el uso de un caballo miniatura por una persona con una discapacidad si el caballo miniatura ha sido entrenado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas en beneficio de la persona con una discapacidad. Pero hay factores de evaluación adicionales para caballos miniatura. Para determinar si se permite a un caballo miniatura en una instalación específica, la entidad debe tener en cuenta: el tipo, tamaño y peso del caballo miniatura y si la instalación tiene capacidad para estas funciones; si la persona tiene control suficiente del caballo miniatura; si el caballo miniatura está domesticado; y si la presencia del caballo miniatura en una instalación específica compromete requisitos de seguridad legítimos que son necesarios para un funcionamiento seguro.

---

## **Volviendo a la definición de la ADA de animal de servicio, ¿qué significa "trabaja o realiza tareas"?**

El trabajo o las tareas realizadas por un animal de servicio deben estar directamente relacionados con la discapacidad de la persona. Ejemplos de trabajos o tareas incluyen, pero no se limitan a ayudar a las personas que son ciegas o que tienen poca visión a orientarlas al caminar y otras tareas, alertar a personas sordas o con problemas de audición sobre la presencia de personas o sonidos, proporcionar protección no violenta o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas, ayudar a una persona durante una convulsión, alertar a personas sobre la presencia de alérgenos, alcanzar artículos tales como medicinas o el teléfono, proporcionar apoyo físico y ayuda con el equilibrio y la estabilidad a personas con discapacidades de movilidad y ayudar a las personas con discapacidades psiquiátricas y neurológicas a prevenir o interrumpir comportamientos impulsivos o destructivos.

## **Mi animal no hace esas cosas, pero es un perro grande y es un elemento de disuasión a la actividad criminal, que es importante para mi bienestar. ¿Cuenta eso?**

El efecto disuasivo del crimen que tiene la presencia de un animal no constituye trabajo o tareas para propósitos de la definición de animal de servicio de la ADA.

## **Mi animal no hace ese tipo de tareas, pero me proporciona apoyo emocional. Tengo una carta de mi médico que dice que el animal me ofrece consuelo y que debe estar conmigo en todo momento. ¿Eso cumple con la definición?**

No, las regulaciones de la ADA son muy específicas al respecto. Proporcionar apoyo emocional, bienestar, consuelo o compañerismo no constituye trabajo o tareas para propósitos de la definición.

Así que animales de consuelo, apoyo emocional o de terapia no son animales de servicio y no están cubiertos por la ADA.

---

## **Sin embargo, la definición menciona perros de servicio para discapacidades psiquiátricas. ¿No es un animal de terapia la misma cosa?**

No. Hay perros de servicio psiquiátrico, pero eso no es lo mismo que un animal de consuelo o terapia. Animales de servicio psiquiátricos están entrenados para realizar tareas que ayudan a las personas con discapacidades a detectar la aparición de episodios psiquiátricos y a atenuar sus efectos. Las tareas realizadas por los perros de servicio psiquiátricos pueden incluir recordar al manejador que tome la medicina, proporcionar controles de seguridad o hacer búsquedas en habitaciones de personas con trastorno de estrés postraumático, interrumpir automutilación y remover a personas desorientadas de situaciones peligrosas. La diferencia entre un animal de apoyo emocional y un animal de servicio psiquiátrico es el trabajo o las tareas que el animal realiza.

## **¿A dónde se le permite ir a un animal de servicio?**

Por lo general, se permite que un animal de servicio vaya a donde la persona con discapacidad puede ir, lo que significa que puede ir donde se le permite al público a ir.

## **¿Qué tal en un restaurante? ¿Es higiénico permitir que los animales de servicio vayan donde las personas comen?**

Un lugar de alojamiento público debe modificar sus políticas para permitir que un animal de servicio acompañe a una persona con una discapacidad, a menos que resulte en una alteración fundamental o que ponga en peligro el funcionamiento seguro del lugar público. En un restaurante, un animal de servicio debe poder acompañar a la persona con discapacidad en todas las áreas que están abiertas a otros clientes.

## **¿Qué tal en un hospital?**

En un hospital, lo mismo es cierto, excepto que puede haber ciertas áreas del hospital donde tener un animal de servicio podría poner en peligro la seguridad, como en el ambiente estéril de un quirófano o sala de operaciones.

---

## **¿Existen circunstancias en las que una persona podría tener que remover un animal de servicio, incluso si cumple con la definición de animal de servicio?**

Sí, pero es raro. Está bien pedir a una persona con una discapacidad que remueva un animal de servicio de las instalaciones, si el animal está fuera de control y la persona no toma medidas eficaces para controlarlo o el animal no está domesticado.

Lo que las regulaciones quieren decir con animal "fuera de control" es que el animal debe estar bajo el control de la persona. Debe tener un arnés, correa u otra atadura, a menos que la persona no pueda utilizar una de ellas debido a la discapacidad y, si ese es el caso, entonces el animal aún tiene que estar bajo algún tipo de control, tal como control por medio de la voz o señas.

Si un animal se excluye correctamente porque el animal está fuera de control o no está domesticado, entonces la entidad tiene que darle a la persona con discapacidad la oportunidad de participar en el servicio, programa o actividad o entrar al lugar público, sin tener el animal de servicio en las instalaciones.

## **Si un animal de servicio está en la instalación, ¿quién es responsable de su cuidado y supervisión?**

Eso es fácil. La persona con el animal de servicio es responsable de su cuidado y supervisión en todo momento. La entidad no es responsable del cuidado o la supervisión de un animal de servicio.

## **¿Está bien que una empresa u otra entidad requiera la documentación que demuestra que el animal es un animal de servicio?**

A menos que sea evidente que el animal es un animal de servicio (y la mayoría de las veces es evidente), entonces la entidad puede preguntar si el animal es requerido debido a una discapacidad. Sin embargo, no es permitido requerir documentación como prueba de que el animal ha sido certificado, entrenado o si tiene licencia como un animal de servicio.

---

## **Si una entidad requiere un depósito de mascotas o cobra extra a las personas que tienen mascotas, ¿esos cargos se aplican también a los animales de servicio?**

No. Una entidad no puede solicitar o exigir a una persona con una discapacidad a pagar un recargo, incluso si las personas acompañadas de animales domésticos están obligadas a pagar los recargos o para cumplir con otros requisitos que generalmente no aplican a personas que no tienen mascotas. Si una entidad normalmente les cobra a las personas por el daño que causan, a una persona con una discapacidad le pueden cobrar por los daños causados por su animal de servicio.

---

# Venta de entradas, reservas y la ADA

## **Cuando se venden entradas para un evento, concierto, teatro o evento deportivo, ¿eso está cubierto por la ADA?**

Los reglamentos de 2010 emitidos por el Departamento de Justicia, efectivos a partir del 15 de marzo de 2011 dejan claro que la venta de entradas es una actividad cubierta por la ADA. Anteriormente, las entidades que vendían entradas estaban cubiertas por la ADA, pero no habían reglamentos o directrices específicos relacionados con la venta de entradas. Los reglamentos se pueden encontrar en 28 C.F.R. §36.302 (f) y 28 C.F.R. §35.138.

## **¿Qué requiere la ADA en términos de venta de entradas?**

Una entidad que vende entradas para un solo evento o una serie de eventos ha de modificar sus políticas, prácticas o procedimientos para asegurarse de que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de comprar boletos para asientos accesibles:

- Durante las mismas horas
- Durante las mismas etapas de venta de boletos, incluyendo, pero no limitado a pre-ventas, promociones, sorteos, listas de espera y ventas generales
- A través de los mismos métodos de distribución
- En los mismos tipos y números de puntos de venta de boletos, incluyendo los servicios telefónicos, venta de entradas en persona en la instalación o de venta de entradas a través de terceros, al igual que para otros clientes y
- Bajos los mismos términos y condiciones que las demás entradas vendidas para el mismo evento o serie de eventos

---

## **Exactamente, ¿qué significa el término "asientos accesibles"?**

"Asientos accesibles" se define como espacios para sillas de ruedas y asientos de acompañantes que cumplen con los artículos 221 y 802 de las Normas de Diseño Accesible de 2010 ("Normas de 2010"), junto con los otros asientos que se requieren ser ofrecidos para la venta a la persona con una discapacidad como se indica en los reglamentos.

## **¿Qué información debe estar disponible concerniente a asientos accesibles?**

Las personas con discapacidades y personas comprando boletos para asientos accesibles para personas con discapacidades deben ser informadas sobre las ubicaciones de todos los asientos accesibles sin vender u otros asientos accesibles disponibles para cualquier evento que requiere boletos en la instalación.

Características de asientos accesibles disponibles deben ser identificadas y descritas con suficiente detalle para permitir razonablemente que una persona con una discapacidad pueda decidir independientemente si una zona accesible satisface sus necesidades de accesibilidad.

Materiales, tales como mapas de asientos, planos, folletos, listas de precios y otra información que identifica asientos accesibles, se deben proporcionar con el mismo nivel de especificidad de otros asientos, si tales materiales se ofrecen al público en general.

## **¿Puede la entidad cobrar más por asientos accesibles?**

No, las entidades no pueden cobrar más por asientos accesibles, y tampoco están obligadas a cobrar menos. Deben proporcionarles a las personas con discapacidades la oportunidad de comprar entradas en todos los niveles de precios. Para ello, es posible que el precio de los boletos de asientos accesibles sea determinado en proporción al precio de otras entradas en el lugar. Sin embargo, no podrán asignar un precio a entradas para asientos accesibles que sea mayor al precio de otras entradas en la misma sección para el mismo evento.

---

Por ejemplo, si el lugar cuenta con tres zonas de precios diferentes, pero todos los asientos accesibles a sillas de ruedas se encuentran físicamente en la zona de precios más caros, entonces el lugar tiene que determinar cuál es el porcentaje de asientos en el lugar que tienen un precio en cada una de las zonas y luego asignar el precio a los asientos accesibles a ese mismo porcentaje.

### **¿Quién es elegible para comprar boletos para asientos accesibles?**

Personas con discapacidades que usan sillas de ruedas u otros aparatos de movilidad pueden comprar boletos para asientos accesibles. Otras personas con discapacidades son elegibles para comprar boletos para asientos accesibles en caso de requerir el uso de las características de los asientos accesibles. Un comprador de boletos puede, por ejemplo, tener un animal de servicio que requiere el espacio adicional que ofrecen los asientos accesibles. O un comprador de boletos, por ejemplo, tal vez no pueda transitar por escaleras, lo cual requiere la necesidad de asientos accesibles. Los boletos para asientos accesibles se pueden vender a personas que requieren los asientos o a alguien que los compra para esas personas.

### **¿Alguien que compra asientos accesibles puede comprar asientos no accesibles para la familia/amigos?**

Por cada boleto accesible comprado por o para una persona con una discapacidad, una entidad debe permitir la compra de hasta otros tres boletos para asientos de acompañantes inmediatamente adyacentes a y en la misma fila que el espacio para la silla de ruedas, siempre que haya tres asientos disponibles al momento de la compra. Los asientos adicionales pueden incluir espacios para sillas de ruedas.

Si a las personas se les permite comprar un mínimo de cuatro entradas, y hay menos de tres de estas entradas adicionales disponibles para la compra, el vendedor tiene que ofrecer el siguiente número más alto de este tipo de entradas de asiento disponibles para su compra y deberá compensar la diferencia ofreciendo boletos para la venta de asientos que son lo más cerca posible a los asientos accesibles.

---

Si la venta de entradas se limita a menos de cuatro asientos por cliente, entonces la obligación es ofrecer el mayor número de asientos a compradores con discapacidades, incluyendo el boleto para el espacio de silla de ruedas, como sería ofrecido a compradores sin discapacidades. Si se les permite a los compradores comprar más de cuatro entradas, entonces a los compradores con discapacidades se les debe permitir comprar el mismo número de boletos, incluyendo el boleto para el espacio de silla de ruedas.

Si un grupo incluye una o más personas que necesitan usar asientos accesibles debido a una discapacidad de movilidad o porque la discapacidad requiere el uso de las características de accesibilidad que se proporcionan en los asientos accesibles, el grupo debe ser ubicado en una zona con asientos accesibles de modo que, si es posible, el grupo pueda sentarse junto. Si es necesario dividir el grupo, debe ser dividido de manera que las personas en el grupo que usan sillas de ruedas no estén aisladas del grupo.

### **¿Cuándo los asientos accesibles pueden ponerse a la venta a personas que no necesitan asientos accesibles?**

Los boletos para asientos accesibles pueden ponerse a la venta en ciertas circunstancias limitadas. Las entradas para asientos accesibles que no se han vendido se pueden poner a la venta solo bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando todas las entradas no accesibles (con exclusión de las cajas de lujo, cajas de club o suites) en el lugar se han vendido (el lugar define lo que es "agotado")
- Cuando todas las entradas no accesibles en una zona de asientos se han vendido y las entradas para asientos accesibles en esa misma área pueden ser puestas a la venta en la misma área designada o
- Cuando todas las entradas no accesibles en una categoría de precios designada se han vendido y las entradas para asientos accesibles en esa categoría de precio designada pueden ser puestas a la venta dentro de la misma categoría de precio designada

A una instalación no se le requiere poner a la venta boletos para asientos accesibles a personas sin discapacidades, pero es posible bajo las tres condiciones anteriores.

---

Cuando se agotan las entradas para series de eventos y la entidad vende los asientos accesibles a personas sin discapacidades para una serie de eventos, la entidad debe establecer un proceso mediante el cual esos asientos no son reasignados automáticamente a los poseedores de entradas para las temporadas o años futuros. Personas con discapacidades que necesitan asientos accesibles y que recién son elegibles para comprar entradas cuando estas entradas para series de eventos están disponibles para la compra, se les debe dar la oportunidad de hacerlo.

Cuando boletos para series de eventos con un derecho de propiedad en zonas de asientos accesibles se pierden o no son devueltos a una entidad, debe haber un proceso para que las personas con discapacidades de movilidad o personas con discapacidades que requieren asientos accesibles, tengan la oportunidad de comprar dichos boletos en zonas asientos accesibles.

### **¿Qué sucede si compro boletos para asientos accesibles y luego quiero transferirlos a otra persona?**

A las personas con discapacidades que tienen boletos para asientos accesibles se les debe permitir transferir boletos, lo que significa dar o vender a terceros de la misma manera que otras personas que tienen el mismo tipo de boletos, ya sea para un solo evento o para una serie de eventos.

### **¿Se aplican también estas reglas de venta de entradas al mercado secundario de entradas?**

Personas con discapacidades pueden utilizar los boletos comprados en el mercado secundario de entradas en los mismos términos y condiciones que el resto de las personas que compran boletos en el mercado secundario de entradas para el mismo evento o serie de eventos.

Si una persona con una discapacidad recibe una entrada para un asiento inaccesible a través del mercado secundario, a la persona se le debe permitir intercambiar la entrada por una para un asiento accesible en un lugar similar, si dicho asiento está disponible al momento en que la entrada es presentada en la instalación.

---

## **Como la mayoría de las ventas de boletos se hacen por internet o por teléfono, podría haber personas que dicen que necesitan asientos accesibles, cuando en realidad no los necesitan. ¿Qué pueden preguntar los vendedores acerca de la discapacidad?**

Las personas con discapacidad no pueden ser obligadas a proporcionar prueba de la discapacidad, tal o años como una nota del doctor. Para la venta de entradas de un solo evento, se permite preguntarle a la persona que compra las entradas para asientos accesibles si tiene ya sea una discapacidad de movilidad o una discapacidad que requiere el uso de las características de los asientos accesibles o si está comprando las entradas para una persona que cumple con esos criterios.

Para boletos para series de eventos, se permite preguntar a la persona que compra los boletos para asientos accesibles que atestigüe por escrito que el asiento accesible es para una persona que tiene una discapacidad de movilidad o una discapacidad que requiere el uso de las características de los asientos accesibles.

## **¿Qué sucede con las reservas de hotel? ¿Están cubiertas por la ADA?**

Sí. Las personas con discapacidades deben poder hacer reservas para habitaciones accesibles en un lugar de alojamiento durante las mismas horas y en la misma forma que el resto de las personas. Esto es cierto ya sea si la reserva se realiza por teléfono, en persona o por internet a través de un sitio web.

## **¿Cómo puedo saber si una determinada habitación cumple con mis necesidades de accesibilidad?**

Lugares de alojamiento tienen que describir las características de accesibilidad de las instalaciones y las habitaciones que se ofrecen a través del sistema de reservas con suficiente detalle para que la persona con discapacidad pueda evaluar si cumple con necesidades de accesibilidad individuales. La información, incluyendo fotos o dibujos, puede ser publicada por internet o incluida en folletos. Miembros del personal que prestan servicio al cliente deben saber acerca de las características de accesibilidad para que puedan responder a preguntas sobre las características y rutas accesibles hacia y a través de la instalación. El

---

personal debe poder responder a preguntas sobre las habitaciones y cuartos de baño, la disponibilidad de equipos de accesibilidad tales como bancos de baño o dispositivos visuales de alerta, así como la accesibilidad de las zonas comunes como salas de reuniones, restaurantes, bares, piscinas, centros de negocios y gimnasios.

### **¿Puede alquilarse una habitación accesible a una persona que no necesita las características de accesibilidad?**

Sí, pero las habitaciones accesibles deben ser reservadas para el uso de personas con discapacidades hasta que todas las otras habitaciones de ese tipo se hayan alquilado. Cuando se hace una reserva para una habitación accesible, la habitación de huéspedes accesible específica que ha sido reservada tiene que ser apartada para ese cliente y la habitación debe ser removida del sistema de reservas.

### **¿Los agentes de viajes o servicios de viajes por internet tienen obligaciones relacionadas con reservas?**

Sí. Las reservas realizadas a través de agencias de viajes o servicios de viajes por internet tienen que ofrecer habitaciones accesibles y deben proporcionar información sobre las características de accesibilidad de la instalación y de las habitaciones.

---

# La Ley de Rehabilitación

## ¿Qué es la Ley de Rehabilitación?

La Ley de Rehabilitación de 1973, a menudo llamada la Ley de Rehabilitación, prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en los programas llevados a cabo por agencias federales, en los programas que reciben asistencia financiera federal, en empleo federal y en las prácticas de empleo de contratistas.

## ¿Qué es la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación?

La Sección 504 establece que "ningún persona calificada con una discapacidad en los Estados Unidos será excluida de, ni se le pueden negar los beneficios de o será objeto de discriminación bajo" cualquier programa o actividad que ya sea reciba ayuda financiera federal o se lleve a cabo por una agencia administrativa o el Servicio Postal de los Estados Unidos. Hay derecho a modificación razonable bajo la Sección 504.

## ¿Quién está cubierto por la Sección 504?

Las personas que cumplen con la definición de discapacidad están cubiertas. La definición es la misma que la de la ADA.

## ¿Qué lugares están cubiertos por la Sección 504?

Se aplica a cualquier entidad que reciba asistencia financiera federal. Esto incluye muchos más lugares de lo que pueda pensar la primera vez que oye eso. Por supuesto, cubre casi todas las entidades gubernamentales. También cubre casi todos los colegios, universidades y escuelas profesionales. Muchas escuelas privadas y guarderías también están cubiertas, al igual que la mayoría de los centros de salud.

## **Mi niña está cubierta por el artículo 504 en su escuela pública. La escuela dice que va a desarrollar un Plan de Acomodación 504. ¿Puede decirme qué es eso?**

Sí. Un Plan de Acomodación 504 describe las necesidades del estudiante y qué modificaciones y adaptaciones se le proveerán. El plan es escrito por un equipo de personas que conocen al estudiante.

---

Es similar al Programa de Educación Individualizada (IEP, por sus siglas en inglés) para estudiantes de educación especial que reciben servicios bajo la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA, por sus siglas en inglés).

## **¿Quién hace cumplir la Sección 504?**

Cada agencia federal tiene su propio conjunto de regulaciones de la Sección 504 que se aplican a sus propios programas. Las agencias que proveen asistencia financiera federal también tienen regulaciones de la Sección 504 que cubren las entidades que reciben ayuda federal. Aquellas entidades que reciben ayuda financiera federal deben hacer acomodaciones o ajustes razonables para los empleados con discapacidades, accesibilidad al programa, comunicación eficaz con las personas que tienen discapacidades de audición o de visión y nueva construcción y alteraciones accesibles. Cada agencia hace cumplir sus propias regulaciones.

La Sección 504 también se puede hacer cumplir por personas con discapacidades que han sido objeto de discriminación a través de demandas privadas. Usted no tiene que presentar una queja u obtener una carta de "derecho a demandar" antes de ir al tribunal.

## **¿Dónde puedo obtener más información sobre cómo presentar una queja relacionada con la Sección 504?**

U.S. Department of Justice  
Civil Rights Division  
950 Pennsylvania Avenue, NW  
Disability Rights Section – NYAV  
Washington DC 20530  
[www.ada.gov](http://www.ada.gov)  
800.514.0301/V  
800.514.0383/TTY

## **Así que esa es la Sección 504. ¿Hay otras secciones de la Ley de Rehabilitación que debo conocer?**

Sí, las Secciones 501, 503 y 508.

Sección 501 requiere acción afirmativa y no discriminación en el empleo por parte de las agencias federales. Los empleados federales con discapacidades tienen derecho a ajustes o acomodaciones razonables.

---

Para obtener información sobre la presentación de una queja 501, comuníquese con la oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de su agencia.

Sección 503 requiere acción afirmativa y prohíbe la discriminación en el empleo por contratistas y subcontratistas del gobierno federal con contratos de más de \$10,000. También prevé el derecho a ajustes o acomodaciones razonables. Para obtener más información sobre la Sección 503, puede visitar el sitio web de la Oficina de Programas de Cumplimiento de Contratos Federales en [www.dol.gov/ofccp](http://www.dol.gov/ofccp) o llamar al 800.397.6251.

Sección 508 tiene ciertos requisitos de accesibilidad para tecnología electrónica y de información utilizada por el gobierno federal. Un sistema de tecnología de información accesible se puede utilizar en una variedad de maneras para que no tenga que depender en un solo sentido o habilidad del usuario. Sitios web del gobierno federal deben ser accesibles para usuarios ciegos o con poca visión, sordos o con dificultades auditivas y/o que puedan necesitar software o dispositivos periféricos relacionados con accesibilidad para utilizar sistemas accesibles. Sitios web del gobierno federal deben ser accesibles a personas con diferentes tipos de discapacidades.

## **¿Dónde puedo obtener más información sobre la Sección 508?**

U.S. General Services Administration  
Office of Government-wide Policy  
IT Accessibility & Workforce Division  
1800 F Street, NW  
Room 1234, MC:MKC  
Washington DC 20405-0001  
[www.gsa.gov/section508](http://www.gsa.gov/section508)  
202.501.4906 (voz/retransmisión)

U.S. Architectural and Transportation Barriers Compliance Board  
1331 F Street NW, Suite 1000  
Washington DC 20004-1111  
[www.access-board.gov](http://www.access-board.gov)  
800.872.2253/V  
800.993 .2822/TTY

---

# Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA, por sus siglas en inglés)

## ¿Qué tipo de ley es la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades?

Es una ley que requiere que las escuelas públicas proporcionen a todos los niños elegibles con discapacidades una educación pública gratuita y apropiada en el ambiente menos restrictivo apropiado a las necesidades individuales del niño.

## ¿IDEA se aplica a escuelas públicas y privadas?

No. IDEA solo se aplica a escuelas públicas.

## ¿IDEA se aplica a universidades públicas?

No. IDEA solo se aplica a sistemas de escuelas públicas que terminan en el grado 12.

## ¿Son todos los estudiantes con discapacidades elegibles para educación especial y servicios relacionados bajo IDEA?

No. IDEA tiene una lista de categorías de elegibilidad. Además de tener una discapacidad que concuerda con una de las categorías, el niño debe, por motivo de la discapacidad, requerir educación especial y servicios relacionados con el fin de recibir una educación pública gratuita y apropiada (a lo que a veces se refiere como FAPE). Las categorías de elegibilidad son: impedimento ortopédico, otro impedimento de salud, discapacidad auditiva, discapacidad visual, sordo-ceguera, discapacidad intelectual, trastornos emocionales, discapacidad de aprendizaje, problemas del habla, autismo, discapacidades múltiples y lesión cerebral traumática.

---

## **¿Qué tienen que proporcionarles las escuelas públicas a esos estudiantes?**

IDEA requiere que la escuela desarrolle un Programa de Educación Individualizada (IEP, por sus siglas en inglés) apropiado para cada estudiante elegible. IDEA también establece los procedimientos que deben seguirse mientras se desarrolla el IEP. Algunos de estos incluyen que el IEP debe ser desarrollado por un equipo de personas con conocimientos y el IEP debe ser revisado por lo menos anualmente.

## **¿Quién decide lo que se incluye en el IEP del niño?**

El equipo del IEP decide lo que se incluye en el IEP. Como mínimo, el equipo del IEP debe tener los siguientes miembros: el padre/madre del estudiante; el estudiante adulto; un representante del distrito escolar que esté calificado para proporcionar o supervisar los servicios de educación especial que conoce el currículo general y sabe acerca de los recursos disponibles en el distrito; al menos un maestro o proveedor de servicio de educación especial; por lo menos un maestro de educación general que es responsable de implementar el IEP del estudiante; alguien que pueda interpretar las evaluaciones que se aplican a la instrucción de un estudiante; y otras personas que tengan conocimiento o experiencia sobre el estudiante, incluyendo personal de servicios relacionados, según corresponda.

## **¿Qué son servicios relacionados?**

Los servicios relacionados son servicios que los estudiantes pueden necesitar para beneficiarse y recibir una educación pública gratuita y adecuada del programa educativo. Solo los estudiantes que son elegibles para servicios de educación especial bajo IDEA son elegibles para estos servicios relacionados. Algunos de los servicios relacionados más comunes son: transporte especial, tecnología de apoyo, terapia del habla, consejería en rehabilitación, consejería, servicios psicológicos, terapia ocupacional, trabajo social y orientación y adiestramiento de movilidad.

## **¿Pueden los niños con discapacidades recibir servicios educativos, incluso antes de entrar en el jardín de infantes?**

Sí, si son elegibles para recibir servicios bajo IDEA. Desde el nacimiento hasta los tres años, los estados tienen programas de intervención temprana para los niños que tienen retrasos en el desarrollo.

---

Se prestan servicios para niños elegibles que tienen tres años de edad y más, pero que aún no han cumplido 22 años el 1 de septiembre del año escolar en curso, en los distritos escolares locales.

### **Si creo que mi niño podría necesitar servicios de educación especial, ¿qué debo hacer?**

Usted debe solicitar que la escuela evalúe a su niño para ver si ella/él es elegible para recibir servicios de educación especial bajo IDEA. La escuela le pedirá que firme un consentimiento para la prueba. Usted tiene el derecho a conocer las habilidades, destrezas y conocimientos que la escuela evaluará, así como una descripción y explicación de los procedimientos, pruebas, registros e informes que van a utilizar en la evaluación.

### **Mi niño tiene muchos problemas de conducta en la escuela. ¿Cómo se maneja la disciplina bajo IDEA?**

Si el comportamiento de su niño interfiere con el aprendizaje o interrumpe en el salón de clases, el IEP debe tratar el comportamiento. El equipo del IEP se supone que identifique intervenciones y apoyos conductuales positivos, identifique antecedentes al comportamiento inapropiado y desarrolle otras estrategias para tratar el comportamiento. Es posible que desee solicitar una Evaluación de Comportamiento Funcional (FBA, por sus siglas en inglés), y esto puede ayudar al equipo del IEP en el diseño de un Plan de Intervención del Comportamiento (BIP, por sus siglas en inglés).

### **¿Qué sucede si mi niño tiene un IEP, pero no estoy de acuerdo con el mismo?**

Es importante que tanto los padres como la escuela hagan un esfuerzo bien intencionado para llegar a un acuerdo sobre el IEP, pero a veces, el acuerdo no es posible. Hay varias opciones para los padres en esta situación. Los padres pueden, por supuesto, no hacer nada. En ese caso, la escuela pondrá en práctica su plan, incluso por encima de las objeciones de los padres. Los padres pueden optar por retirar a un niño de la escuela pública a favor de una escuela privada o educar al niño en casa. Los padres pueden solicitar una mediación para tratar de resolver las áreas de desacuerdo. Los padres pueden hablar con la agencia de educación del Estado sobre la posibilidad de presentar una queja. Como último recurso, los padres pueden solicitar una audiencia de juicio justo. Esta es una audiencia administrativa presidida por un oficial de audiencia independiente.

---

## **¿Hay otras leyes que se aplican a los estudiantes con discapacidades en las escuelas públicas?**

Sí. Tanto la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación como el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades pueden aplicarse a los estudiantes con discapacidades.

---

# Vivienda

## ¿Las leyes de discapacidad cubren la vivienda para las personas con discapacidades?

Sí. Hay cuatro leyes federales de derechos de discapacidad clave que afectan la vivienda para personas con discapacidades. La primera es la Ley de Barreras Arquitectónicas (ABA, por sus siglas en inglés), que cubre todos los edificios de propiedad o arrendados por el gobierno federal. La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (504) también cubre la vivienda si la vivienda fue construida con fondos federales o recibe asistencia financiera federal. La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) tiene disposiciones que se aplican a la discriminación en materia de vivienda. Y el más completo estatuto sobre discriminación en la vivienda es la Ley Federal de Equidad de Vivienda o Ley de Vivienda Justa (FHA, por sus siglas en inglés), modificada en 1988.

### ¿Qué cubre la ABA?

La Ley de Barreras Arquitectónicas fue la primera ley federal que requirió que ciertos edificios sean accesibles a las personas con discapacidades. Fue aprobada en 1968. La ABA cubre todos los edificios que son construidos o que son arrendados por el gobierno federal, así como cualquier edificio construido con un préstamo o una subvención del gobierno federal, si la legislación que genera la subvención o préstamo especifica el cumplimiento de la ABA.

Para el cumplimiento de la ABA, la Administración de Servicios Generales, el Servicio Postal de Estados Unidos y el Departamento de Defensa han adoptado las Normas de Accesibilidad ABA (ABAAS, por sus siglas en inglés). Al escribir estas líneas, el Departamento de Vivienda y Asuntos Urbanos sigue utilizando las Normas Uniformes de Accesibilidad Federales (UFAS, por sus siglas en inglés) para el cumplimiento de la ABA.

### No sabía que la 504 cubría vivienda. ¿Qué cubre exactamente?

Recuerde que la 504 cubre todas las entidades que reciben asistencia financiera federal. Así que la 504 cubre viviendas construidas con fondos federales, así como las entidades de vivienda que reciben fondos federales. Casi todas las viviendas públicas reciben asistencia federal.

---

Además, la mayoría de viviendas post-secundarias, como dormitorios o apartamentos a cargo de una entidad educativa, están cubiertas por la 504 porque la mayoría de las instituciones post-secundarias reciben asistencia financiera federal. UFAS es el estándar de accesibilidad para la 504, aunque algunas agencias federales, tales como el Departamento de Educación, permiten el uso de las Normas de Diseño Accesible de la ADA para el cumplimiento de la 504.

## ¿Dónde la ADA cubre la vivienda?

En dos lugares:

El Título II cubre los programas de los gobiernos estatales o locales que incluye vivienda. El Título II requiere que nuevas construcciones y modificaciones no tengan barreras arquitectónicas que restrinjan acceso o uso. Cada parte de una instalación construida después de 26 de enero de 1992 debe ser diseñada y construida para ser accesible. El Título II se aplica a las unidades individuales de vivienda, así como oficinas, áreas recreativas, y otras partes de un complejo de viviendas que podrían no estar cubiertas por la FHA. Instalaciones construidas entre el 26 de enero de 1992 y el 15 de marzo de 2012 deberían haber sido construidas en cumplimiento con cualquiera de las Normas de Diseño Accesible de la ADA de 1991 o las UFAS. Las viviendas construidas a partir del 15 de marzo de 2012 deben cumplir con las Normas de Diseño Accesible de la ADA de 2010.

El Título III se refiere a los lugares públicos asociados con vivienda. Al igual que en el Título II, nuevas construcciones y modificaciones no deben tener barreras arquitectónicas. La mayoría de las viviendas privadas en sí no están cubiertas por el Título III, pero las oficinas de alquiler, guarderías y otros lugares públicos asociados con vivienda están cubiertos. Instalaciones construidas para ser ocupadas por primera vez después del 26 de enero de 1993 y antes del 15 de marzo de 2012 deberían haber sido construidas en cumplimiento con de las Normas de Diseño Accesible de la ADA de 1991. Instalaciones construidas a partir del 15 de marzo de 2012 deben cumplir con las Normas de Diseño Accesible de la ADA de 2010. Barreras arquitectónicas y de comunicación estructurales en edificios existentes deben ser eliminadas si es relativamente fácil lograrlo sin mucha dificultad o gasto.

---

## **Esas son leyes federales. ¿Tienen los estados y algunas ciudades sus propios códigos de construcción?**

Sí, los tienen. De hecho, hay más de 40,000 jurisdicciones locales y estatales de código de construcción a nivel nacional. Además, hay muchas leyes estatales y locales de vivienda justa y las mismas pueden tener requisitos adicionales o diferentes de acceso.

## **La Ley de Vivienda Justa no es una ley de discapacidad, ¿verdad?**

Sí y no. Cuando la Ley de Vivienda Justa fue aprobada por primera vez en 1968, prohibía la discriminación de vivienda por motivos de raza, color, religión y origen nacional. Se añadió la discriminación sexual en la vivienda en 1974. Luego, en 1988, la FHA fue cambiada de nuevo para incluir estado familiar (lo que significa que la discriminación de vivienda basada en la presencia de niños menores de 18 años en la familia era ilegal) y discapacidad.

Incluir discapacidad causó una gran cantidad de cambios a la ley, ya que, para los otros tipos de discriminación tratados por la ley, era suficiente no rehusarse a vender o alquilar, o de otro modo tratar injustamente a personas en esas clases protegidas. Con discapacidad, sin embargo, los requisitos de diseño y construcción también eran necesarios para que las personas con discapacidades pudieran tener acceso a una vivienda.

## **Entonces, ¿cómo funciona eso? ¿Se aplica la Ley de Vivienda Justa a todas las ventas y alquiler de vivienda?**

Sí, es ilegal discriminar en cualquier aspecto de la venta o el alquiler de una vivienda a una persona con una discapacidad a causa de la discapacidad. Es importante señalar que la Ley de Vivienda Justa requiere que los propietarios hagan ajustes o acomodaciones razonables a sus políticas para que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades de vivienda y para permitir que las personas con discapacidades puedan hacer modificaciones razonables a sus unidades o áreas comunes.

---

## **¿Cuáles son algunos ejemplos de acomodaciones razonables a las políticas?**

Un complejo de apartamentos que no permite mascotas tendría que modificar esa política para permitir a una persona con una discapacidad que utiliza un animal de servicio o un animal de apoyo emocional, que tenga el animal. Un proyecto de vivienda que no permite plazas de estacionamiento reservadas tendría que modificar esa política de manera que una persona que utiliza una silla de ruedas o que tiene movilidad muy limitada pueda estacionar en un lugar cerca de la unidad de apartamentos.

## **Le pedí a mi casero que pusiera una rampa exterior hasta la puerta de mi apartamento, pero él dijo que no tiene que hacer eso. ¿Tiene razón?**

El casero está en lo correcto ya que él no tiene que poner esa rampa para usted. Sin embargo, se debe permitir que usted ponga la rampa por cuenta propia. Usted será responsable de los costos involucrados, pero no tendrá que restaurar la zona a su estado anterior cuando usted se mude.

## **Entonces, ¿toda vivienda tiene que ser accesible?**

No todas las viviendas. Los requisitos de diseño y construcción son para viviendas multifamiliares que fueron diseñadas y construidas para ser ocupadas por primera vez después del 13 de marzo de 1991. Una vivienda multifamiliar incluye edificios con cuatro o más unidades; esto incluye condominios, complejos de apartamentos y otros lugares donde personas duermen, incluso si comparten cocinas y/o baños.

## **¿Están cubiertas todas las unidades en los edificios?**

Todas las unidades están cubiertas si el edificio tiene cuatro o más unidades y tiene un ascensor. Si no hay ascensor, entonces todas las unidades de la planta baja están cubiertas.

## **¿Los requisitos de diseño y construcción se aplican a los dormitorios de universidades?**

Sí. Además de los tipos habituales de vivienda, la FHA se aplica a viviendas de tiempo compartido, de transición, refugios para personas desamparadas, residencias de estudiantes e instalaciones de residencia asistida.

---

## **Traté de alquilar un apartamento, pero porque tengo un niño con Síndrome de Down, el supervisor del edificio dijo que tendría que pagar el doble del depósito de costumbre. ¿Es eso legal?**

No. La FHA establece que es ilegal discriminar contra una persona que se asocia con una persona con una discapacidad. El supervisor del apartamento no puede aumentar su depósito simplemente porque su niño tiene una discapacidad.

## **Cuando los sistemas de alerta de emergencia se instalan en las zonas comunes de los edificios multifamiliares, ¿los requisitos de diseño y construcción de la Ley de Vivienda Justa requieren alarmas visuales en el interior de las unidades de vivienda?**

No. Sin embargo, alarmas y otros sistemas de alerta de emergencia que se instalan en las zonas comunes y de uso público deben ser accesibles. Alarmas colocadas en estas áreas deben tener características sonoras y visuales. Requisitos de diseño y construcción de la Ley de Vivienda Justa no requieren la instalación de alarmas visuales en el interior de las unidades de vivienda. Sin embargo, si hay un sistema de alarma del edificio proporcionado en un área pública y de uso común, entonces el sistema debe tener la capacidad de apoyar un sistema de alarma acústica y visual en unidades individuales. La obligación de la Ley de Vivienda Justa para con proveedores de vivienda para hacer las acomodaciones razonables para que las personas con discapacidad puedan usar y disfrutar de la propiedad puede requerir que un proveedor de vivienda haga ajustes en los sistemas de alarma de emergencia, ya sea ubicado en áreas públicas y de uso común o en unidades individuales, de modo que sean accesibles y utilizables por personas con discapacidades.

## **¿Se requiere que los contenedores de basura sean accesibles bajo los requisitos de diseño y construcción de la Ley de Vivienda Justa?**

El contenedor de basura en sí no está cubierto por los requisitos de diseño y construcción. Sin embargo, un número suficiente de contenedores de basura deben estar ubicados en una ruta accesible.

---

Si se construye una valla alrededor del contenedor de basura, la apertura debe tener una anchura abierta de 32 pulgadas y se debe proporcionar una ruta accesible a la puerta del contenedor de basura. Si se provee estacionamiento en el área del contenedor de basura, también se debe proporcionar estacionamiento accesible.

### **¿Dónde puedo obtener más información?**

Puede visitar el sitio web de Fair Housing Accessibility First en [www.fairhousingfirst.org](http://www.fairhousingfirst.org) o llamar al 888.341.7781 (V/TTY).

### **Si tengo una queja que cae bajo la Ley de Vivienda Justa, ¿a dónde puedo enviarla?**

Office of Compliance and Disability Rights Division  
Office of Fair Housing and Equal Opportunity  
U.S. Department of Housing and Urban Development  
451 7<sup>th</sup> Street SW, Room 5242  
Washington DC 20410  
[www.hud.gov/offices/fheo](http://www.hud.gov/offices/fheo)  
800.669.9777 voz  
800.927.9275 TTY

---

# Seguro Social y discapacidad

## ¿Qué tipos de programa tiene el Seguro Social específicamente para personas con discapacidades?

Por supuesto, todos los programas de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés) están disponibles para las personas que tienen discapacidades y las personas que no tienen discapacidades. Hay dos programas principales de beneficios para las personas con discapacidades: Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) y Seguro por Incapacidad del Seguro Social (SSDI, por sus siglas en inglés). También está el programa del Boleto para Trabajar (Ticket ot Work, en inglés) que ayuda a las personas que están recibiendo SSI o SSDI a volver a trabajar con apoyos que protegen los beneficios y gradualmente les ayuda a hacer la transición gradual a autosuficiencia.

### ¿Qué es SSI?

SSI son las siglas en inglés del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario. Es un programa de ingreso suplementario federal financiado por impuestos generales fiscales, no impuestos del Seguro Social. Está diseñado para ayudar a las personas mayores, ciegas o que tienen una discapacidad (según la definición de la SSA, pero vamos a llegar a eso más adelante), y que también tienen muy poco o ningún ingreso o bienes. Proporciona asistencia en efectivo para satisfacer las necesidades básicas de alimentos, gas, agua, electricidad y vivienda. Incluso si usted nunca ha trabajado o ha pagado impuestos de Seguro Social, usted puede ser elegible para SSI. Pero recuerde que uno de los requisitos para recibir SSI es que tiene muy poco o ningún ingreso inicialmente y pocos activos o recursos financieros.

### ¿Qué es SSDI?

SSDI son las siglas en inglés del programa de Seguro por Incapacidad del Seguro Social. El mismo paga beneficios a una persona que tiene una discapacidad (según la definición de la SSA, pero de nuevo, vamos a llegar a eso más adelante), y a veces incluso a los familiares de la persona con una discapacidad, si la persona trabajó el tiempo suficiente y pagó impuestos de Seguro Social.

---

## ¿Cómo solicito SSI o SSDI?

Usted puede solicitar llamando al 800.772.1213 y le harán una cita para tomar su solicitud por teléfono o en persona en una oficina del Seguro Social. También puede ir a una oficina del Seguro Social sin una cita, pero es probable que tenga que esperar mucho tiempo.

La forma más fácil es hacer lo más posible del proceso de solicitud por internet. Para SSDI, puede completar la solicitud y el Informe de Discapacidad para Adultos e Historial de Trabajo por internet en [www.socialsecurity.gov](http://www.socialsecurity.gov). Para SSI, puede completar por internet el Informe de Discapacidad para Adultos e Historial de Trabajo por internet, pero después usted tendrá que llamar al 800.772.1213 para completar el proceso de solicitud.

Una vez que llene los formularios, asegúrese de conservar una copia de cualquier documento que envíe a la SSA.

## ¿Cuánto tiempo tomará para que el Seguro Social tome una decisión para poder recibir beneficios?

Por lo general, se tarda unos 3-5 meses para obtener la decisión inicial.

## ¿Quién toma la decisión?

La Administración del Seguro Social envía su solicitud a una agencia estatal que toma las decisiones de discapacidad. El estado cuenta con expertos médicos y vocacionales que se ponen en contacto con sus proveedores de atención médica para obtener información y expedientes. La agencia estatal podría pedirle que se haga un examen médico o pruebas. Usted no tiene que pagar por esto. Si el estado le notifica que está solicitando que usted esté en una determinada oficina o instalación de atención médica para un examen o prueba, asegúrese de ir a esa cita. También puede comunicarse con esta agencia para asegurarse de que no necesitan nada más. Ellos están recibiendo la información de las fuentes médicas que usted proporcionó y pueden añadir cualquier información adicional que usted puede haber olvidado inicialmente.

---

## **He oído que la mayoría de las personas son rechazadas cuando solicitan beneficios. ¿Es eso cierto?**

Sí, eso es cierto. A la mayoría de las personas se les negarán los beneficios la primera vez que los solicitan. Lo más importante, sin embargo, es leer esa carta la de denegación, ya que le informará sobre su derecho a apelar.

## **¿Qué debo hacer si mi solicitud es rechazada la primera vez?**

Usted apela esa decisión. La carta que recibirá le dirá cómo hacerlo. La siguiente etapa, cuando usted apela esa denegación inicial, se llama "reconsideración". Usted puede apelar para que le den una reconsideración por internet. O bien, puede completar los formularios en papel y enviarlos. Pero de cualquier manera, usted debe solicitar la reconsideración en un plazo de 60 días. Incluso en la reconsideración, a la mayoría de las personas vuelven a negarles los beneficios. La reconsideración generalmente toma otros 3-5 meses.

## **¿Hay otra apelación si me deniegan los beneficios en la reconsideración?**

Sí. Usted puede apelar para una audiencia presentando una Solicitud de Audiencia por un Juez de Derecho Administrativo y un Informe de Apelación para Discapacidad. Ambos pueden ser presentados por internet o en papel. Una vez más, esta apelación se debe presentar en un plazo de 60 días. Este es el momento en que es posible que quiera buscar un abogado o defensor para ayudarle a desarrollar lo que se presentará antes y durante la audiencia.

## **¿Tendré que esperar otros 3-5 meses para la audiencia con el juez?**

En realidad, es probable que tenga que esperar mucho más tiempo que eso para llegar a la audiencia. En algunos lugares, la espera para una audiencia es más de un año. Es imposible decir cuánto tiempo será su espera, pero su abogado o defensor, probablemente le puede dar una idea del tiempo que puede esperar en su área.

---

## ¿Qué sucede en esa audiencia?

Eso es un poco difícil de responder porque cada audiencia es un tanto diferente, pero tienen algunas cosas en común. Las personas presentes en la sala por lo general serán el Juez de Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés), el secretario del juez que va a grabar (ya sea en formato digital o en cinta) la audiencia y usted junto con su abogado o defensor, si lo tiene. También puede haber un médico (no cualquier persona que alguna vez le ha atendido a usted, sino alguien que pueda leer e interpretar los expedientes médicos y dar una opinión acerca de su capacidad para realizar actividades relacionadas con el trabajo), un psicólogo o un psiquiatra (si usted está solicitando una discapacidad mental) y/o un experto vocacional que va a dar una opinión sobre si hay puestos de trabajo que usted puede ejercer, incluso con las limitaciones que tiene. En la audiencia, usted tendrá la oportunidad de explicar al juez por qué cree que debe recibir beneficios. Es posible que desee tener una evaluación vocacional para presentar como parte de su evidencia de su capacidad para trabajar, en lugar de depender de la evaluación vocacional realizada por un experto vocacional designado por la agencia.

Después de la audiencia, el juez le notificará la decisión por escrito.

## Si pierdo allí, ¿es el final de la línea para las apelaciones?

No. Usted puede apelar ante el Consejo de Apelaciones mediante la presentación de una Solicitud de Revisión de la Decisión/Orden del Juez de Derecho Administrativo. En estos momentos esto no se puede hacer por internet. Debe ser presentada en papel. El formulario está disponible por internet o puede llamar al 800.772.1213 y solicitar que le envíen el formulario por correo. Su solicitud pasará a la Oficina de Adjudicación y Revisión de Discapacidad. Alguien allí revisará su historial clínico y le notificará por escrito acerca de la decisión sobre su caso. Si usted no prevalece en su apelación ante el Consejo de Apelaciones, usted puede presentar una demanda en un tribunal federal. Usted debe tener un abogado si usted presenta la apelación en el tribunal federal. El caso será presentado en su nombre contra la Administración del Seguro Social. Un juez federal de la corte de distrito escuchará el caso y le notificará por escrito de la decisión en su caso.

---

## ¿Debo contratar un abogado para que me ayude a solicitar SSI o SSDI?

Usted no está obligado a tener un abogado. Sin embargo, podría ser una buena idea que un abogado le ayude, especialmente si usted va a tener una audiencia ante un Juez de Derecho Administrativo del Seguro Social. La razón por la que es útil tener un abogado con usted en ese punto es que un abogado sabrá qué tipo de pruebas reunir, cómo presentar mejor las pruebas, qué preguntar a los testigos que el juez pedirá que declaren, si hay que buscar testigos adicionales, cómo prepararle a usted para las preguntas que le harán y la forma de presentar el mejor caso posible. Además, un abogado le ayudará a aliviar un poco el miedo y el nerviosismo que la mayoría de las personas sienten cuando entran en un ambiente de tribunal.

## ¿Qué debo hacer si no puedo pagar a un abogado?

La ley de Seguro Social establece cómo se les paga a abogados y a ningún abogado se le permite cobrar más de esa cantidad. La forma en que funciona es que usted no tiene que pagar nada al abogado de antemano por sus cargos. Tal vez usted tenga que hacer un depósito de gasto muy pequeño para cubrir los gastos de correo y copias y ese tipo de gastos de su propio dinero. Pero usted no le paga al abogado un honorario por su tiempo. Al abogado se le pagará el 25 por ciento de los beneficios que le debieron haber pagado a usted o \$6000, la cantidad que sea menor. Y el abogado recibe pago solo si usted recibe beneficios. Si usted no prevalece en su caso, entonces el abogado no recibe pago y no puede pedirle a usted que pague un recargo.

## ¿Cuál es la definición de discapacidad del Seguro Social?

Es importante recordar que la definición de la discapacidad es una definición legal y no una definición médica. Por lo tanto, hay casi tantas definiciones de discapacidad, como leyes de discapacidad. El Seguro Social sólo paga por discapacidad total. No paga beneficios por discapacidad parcial o por discapacidad a corto plazo bajo SSI o SSDI.

---

La ley del Seguro Social define discapacidad como la incapacidad para participar en una actividad lucrativa sustancial debido a cualquier impedimento(s) físico o mental médicamente determinable(s) que se puede esperar que resulte en muerte o que ha durado o se espera que dure por un período continuo de no menos de 12 meses.

Discapacidad, bajo la ley de Seguro Social, se basa en su incapacidad para trabajar. Usted cumple con la definición del Seguro Social de discapacidad si la SSA determina que usted no puede hacer el trabajo que hacía antes; usted no puede ajustarse a otro trabajo debido a su condición(es) médica(s); y su discapacidad ha durado o se espera que dure por lo menos un año o que cause la muerte. Esta es una definición estricta de discapacidad.

### **¿Qué es un "impedimento médicamente determinable"?**

Es un impedimento que se puede demostrar mediante técnicas de diagnóstico clínico y/o de laboratorio médicamente aceptables. El impedimento debe ser establecido por evidencia médica que consiste en señales, síntomas y hallazgos de laboratorio, y no simplemente por una persona que enumera los síntomas.

Muchas veces, las personas proveerán una carta de un médico que dice que tienen una discapacidad. A menudo se dice que la persona tiene una "discapacidad total y permanente". Las personas no entienden por qué, si su médico lo dice, por qué el Seguro Social no está de acuerdo. Esto se remonta a la definición legal de discapacidad que no es la definición médica. Su médico, probablemente, no es un abogado. Así que la SSA no está tan interesada en la opinión legal de su médico. Lo que la SSA quiere de su médico es la evidencia en forma de notas clínicas y pruebas de diagnóstico y los hallazgos de laboratorio. La SSA quiere saber qué tratamientos se han intentado y si surtieron efecto o no. La SSA quiere saber acerca de los efectos secundarios de los tratamientos y medicamentos. La SSA quiere saber cómo su condición afecta su capacidad para funcionar y hacer actividades relacionadas con el trabajo.

---

## **He oído que el Seguro Social tiene una lista de discapacidades. ¿Cómo puedo saber si mi condición está en esa lista?**

El Seguro Social no tiene una lista de las discapacidades. Lo que tiene es una Lista de Impedimentos. La Lista de Impedimentos describe impedimentos que se consideran lo suficientemente graves como para impedir que una persona haga las actividades relacionadas con trabajo remunerado. Pero este no es el tipo de lista donde simplemente se puede buscar su condición, encontrar y saber que obtendrá beneficios. La misma entra en detalles sobre los criterios bajo los cuales se considera cada condición. El hecho de que su condición se encuentre en la Lista de Impedimentos no significa que usted recibirá automáticamente beneficios.

## **¿Qué tipo de beneficios médicos puedo obtener si recibo SSI o SSDI?**

Si usted recibe SSDI, puede obtener cobertura de Medicare. Medicare ayuda a pagar facturas de hospitales y médicos, así como medicamentos recetados, y entrará en vigor una vez que usted haya recibido los beneficios por un plazo de por lo menos 24 meses, a menos que tenga ALS o necesite diálisis a largo plazo debido a enfermedad renal crónica o si necesita un trasplante de riñón. Medicare paga aproximadamente el 80 por ciento de los gastos razonables. Si usted quiere que cubra facturas de médicos y medicamentos recetados, es posible que tenga que pagar una prima mensual.

Si usted recibe SSI, usted recibirá Medicaid (el nombre varía en algunos estados). Medicaid cubre todos los gastos aprobados del paciente. En algunos estados, la cobertura de Medicaid es automática, y en algunos estados, se le requerirá que solicite por separado para esa cobertura.

## **¿Alguien puede trabajar y aun así obtener beneficios por discapacidad del Seguro Social?**

Las normas del Seguro Social hacen posible que las personas pongan a prueba su capacidad de trabajar sin perder sus beneficios. Estas reglas se llaman "incentivos de trabajo". Las reglas son diferentes para SSI y SSDI, pero en ambos programas, el programa puede proporcionar beneficios en efectivo continuos, ayuda continua para pagar facturas médicas, ayuda con gastos relacionados con el trabajo y adiestramiento vocacional.

---

Para obtener más información acerca de los incentivos al trabajo, pregunte en cualquier oficina del Seguro Social sobre la publicación llamada "El Libro Rojo: Una guía sobre Incentivos de Trabajo".

### **¿Qué es el programa Boleto para Trabajar?**

Boleto para Trabajar (Ticket to Work, en inglés) da a la mayoría de las personas que están recibiendo los beneficios del Seguro Social (SSI y/o SSDI) más opciones para obtener servicios de empleo. La SSA emite los "boletos" a las personas elegibles que, a su vez, pueden optar por asignar esos boletos a una Red de Empleo (EN, por sus siglas en inglés) de su elección para obtener servicios de empleo, servicios rehabilitación vocacional (VR, por sus siglas en inglés) u otros servicios de apoyo que necesitan para alcanzar una meta de trabajo. Si la EN acepta el boleto, ayudará a la persona a encontrar y mantener el empleo. Puede obtener información más específica sobre Boleto para Trabajar poniéndose en contacto con la SSA al 800.772.1213 o visitando [www.socialsecurity.gov](http://www.socialsecurity.gov).

---

# Transporte aéreo

## ¿Qué ley de discapacidad aplica a las compañías aéreas?

La Ley de Acceso al Transporte Aéreo (ACAA, por sus siglas en inglés).

## ¿Es esta una ley nueva?

En realidad no. Fue aprobada por el Congreso en 1986. En 1990, el Departamento de Transporte publicó los reglamentos de implementación, los cuales se han actualizado en numerosas ocasiones, con la actualización más reciente, al momento de escribir esto, teniendo efecto en 2009. Todas las operaciones de las líneas aéreas y los aviones de los Estados Unidos están cubiertos por las regulaciones. Todos los vuelos de las compañías aéreas extranjeras que comienzan o terminan en aeropuertos de Estados Unidos y el avión que se utiliza en estos vuelos están cubiertos por las regulaciones.

## ¿Cubre esta ley, todos los tipos de discapacidades o sólo discapacidades de movilidad?

Cubre todos los tipos de discapacidades. La ACAA protege a las personas que tienen una discapacidad. Bajo la ACAA, una persona con una discapacidad es una persona que tiene un impedimento físico o mental que, de manera permanente o temporal, limita sustancialmente una o más de las principales actividades vitales, tiene un historial de tal impedimento o se considera que tiene tal impedimento. Si usted está familiarizado con la ADA, entonces usted puede notar que la definición de una persona con una discapacidad de ACAA es casi idéntica a la definición de la ADA. Sin embargo, hay una diferencia importante. La ACAA cubre incluso las incapacidades temporales, como piernas fracturadas.

## ¿Así que las compañías aéreas tienen que permitir personas con discapacidades en los vuelos?

Sí. Las aerolíneas no pueden rechazar a un pasajero sólo porque ese pasajero tiene una discapacidad. Además, las compañías aéreas no pueden limitar el número de personas con discapacidades en un vuelo en particular.

---

Las únicas excepciones son si la persona con una discapacidad podría poner en peligro la salud o seguridad de otros pasajeros, viola una regla de seguridad de la Administración Federal de Aviación (FAA, por sus siglas en inglés) o si el avión tiene menos de 19 asientos y no hay ascensores o sillas de embarque disponibles que puedan adaptarse a las limitaciones de espacio de un avión tan pequeño.

### **¿Puede la compañía aérea pedirme que demuestre que tengo una discapacidad?**

Una compañía aérea no debe exigir cualquier tipo de prueba como condición para la prestación de transporte, excepto en algunas circunstancias muy limitadas. Si una persona está viajando en una camilla o incubadora, necesita oxígeno médico durante un vuelo o si existe una duda razonable de que la persona pueda completar el vuelo de forma segura sin necesidad de asistencia médica extraordinaria durante el vuelo, entonces la compañía aérea podrá exigir una declaración escrita de un médico diciendo que el pasajero puede completar el vuelo sin requerir asistencia extraordinaria durante el vuelo. Debe estar fechada dentro de los diez días del vuelo de salida inicial. La compañía aérea también puede requerir una declaración por escrito si el pasajero tiene una enfermedad contagiosa que podría representar una amenaza directa a la salud o seguridad de las demás personas en el vuelo. En ese caso, la declaración del médico debe decir que la enfermedad o la infección no son transmisibles a otras personas durante el curso normal de un vuelo, en las condiciones actuales en el caso del paciente. También debe indicar qué precauciones se deben tomar para prevenir la transmisión y debe ser por escrito dentro de los diez días del vuelo para el cual se presenta la declaración.

### **¿Me pueden obligar a dar aviso de antemano que tengo una discapacidad antes de llegar para el vuelo?**

Una compañía aérea no debe requerir que un pasajero con una discapacidad dé un aviso por anticipado que él/ella va a viajar en un vuelo. Sin embargo, si el pasajero con una discapacidad requiriera ciertos servicios específicos, entonces se debe proporcionar aviso previo.

Una compañía aérea puede requerir que un pasajero con una discapacidad que requiera oxígeno médico a bordo suministrado por la compañía provea aviso previo de 72 horas en los vuelos internacionales y aviso previo de 48

---

horas en vuelos nacionales, y que se registre una hora antes de la requerida para el público en general. Y se requiere previo aviso de 48 horas y que se registre una hora antes de la requerida para el público en general para el uso a bordo de un ventilador, respirador, máquina CPAP o contenedor de oxígeno portátil (POC, por sus siglas en inglés).

Una compañía aérea no tiene que permitir una incubadora o una persona que deba viajar en una camilla en el avión, pero si decide hacerlo, puede requerir notificación anticipada de 48 horas y registro de entrada una hora antes de la requerida para que el público en general. Asimismo, la compañía aérea no tiene que proporcionar una conexión para un respirador, ventilador, máquina de CPAP o POC a la fuente de electricidad del avión, pero si decide hacerlo, puede requerir notificación anticipada de 48 horas y registro de entrada una hora antes de la requerida para el público en general.

Las compañías aéreas también pueden requerir notificación anticipada de 48 horas y registro de entrada una hora antes de la requerida para el público en general a fin de aceptar cualquiera de los siguientes:

- Transportar una silla de ruedas eléctrica en un avión con menos de 60 asientos
- Suministrar envases de materiales peligrosos para las baterías u otros aparatos de asistencia que tienen que tener este tipo de envases
- Acomodar un grupo de diez o más personas con una discapacidad que hacen reservaciones y viajan en grupo
- Proveer una silla de ruedas a bordo de un avión con más de 60 asientos que no tiene un baño accesible
- Transportar un animal de apoyo emocional o de servicio psiquiátrico en la cabina
- Transportar un animal de servicio en un segmento de vuelo programado a tomar ocho horas o más
- Acomodar un pasajero que tiene discapacidades severas de visión y audición

Queda a la discreción de la compañía aérea prestar servicio o acomodación, si se avisa de antemano, y para asegurarse de que las reservas y otros servicios administrativos, cuando hay comunicación previa, la notificación se comunica de forma clara y a tiempo a las personas responsables de la prestación del servicio o acomodación.

---

Incluso si el pasajero no cumple con el aviso previo o con los requisitos de registraci3n, la compa1a a3rea aun as3 debe prestar el servicio o acomodaci3n, si puede hacerlo mediante un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

### **¿Qu3 es lo que una compa1a a3rea no tiene que proporcionar bajo la ACAA?**

La aerol3nea no est3 obligada a proporcionar ox3geno m3dico para uso en el avi3n, capacidad de llevar una incubadora, conexi3n para un respirador al sistema el3ctrico del avi3n o acomodaciones para un pasajero que tiene que viajar en una camilla. Si la aerol3nea elige proporcionar cualquiera de estos servicios, se puede cobrar una cuota razonable y requerir aviso previo de 48 horas y registraci3n con una hora de antelaci3n.

### **¿Es legal que la compa1a a3rea le exija a una persona con una discapacidad que viaje con un asistente de seguridad? ¿Qui3n paga por un asistente de seguridad?**

Por lo general, las compa1as a3reas no pueden requerir que un pasajero con una discapacidad viaje con otra persona como condici3n para poder usar transporte a3reo. Sin embargo, a pasajeros que caen dentro de ciertas categor3as se les puede requerir que viajen con un asistente de seguridad si la compa1a a3rea determina que es esencial para la seguridad. Las categor3as son:

- Un pasajero viajando en una camilla o incubadora
- Un pasajero que, a causa de discapacidades mentales, no puede comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad del personal de la l3nea a3rea
- Un pasajero con un impedimento de movilidad tan severo que la persona no puede ayudar durante su propia evacuaci3n de la avi3n y
- Un pasajero que tiene impedimentos severos de audici3n y visuales, si el pasajero no puede establecer alg3n medio de comunicaci3n con el personal que es adecuado para comunicar las instrucciones de seguridad y permitir al pasajero que ayude en su propia evacuaci3n del avi3n

---

Si el pasajero con una discapacidad cree que ella/él puede viajar de forma independiente, pero la compañía aérea no está de acuerdo, entonces la compañía aérea no debe cobrar por el transporte del asistente de seguridad. La compañía aérea no está obligada a encontrar o proporcionar el asistente de seguridad. Si el pasajero opta voluntariamente por viajar con un asistente de cuidado personal o asistente de seguridad que la compañía aérea no requiere, la compañía aérea puede cobrar por el transporte de esa persona.

La preocupación de que un pasajero con una discapacidad pueda necesitar ayuda con el cuidado personal, como usar el lavabo o comer, no es la base para exigir a la persona que viaje con un asistente de seguridad. Las compañías aéreas tienen que asegurarse de que el personal está capacitado para esto. Se permite que la compañía aérea les comunique a los pasajeros que no se requiere que el personal de la compañía aérea proporcione esos tipos de servicios.

### **¿Puede una compañía aérea cobrarme extra por las cosas que ofrece debido a mi discapacidad?**

Eso depende. A las compañías aéreas no se les permite imponer cargos por proporcionar instalaciones, equipo o servicios que la ACAA requiere que las compañías aéreas ofrezcan a los pasajeros con una discapacidad. Sin embargo, si un pasajero debe utilizar más de un asiento por el tamaño o condición del pasajero (como el uso de una camilla), entonces la compañía aérea puede cobrar por el asiento(s) adicional(es). Esto no se considera un cargo especial.

Si la compañía aérea tiene un sitio web para reservas y compra de boletos que no es accesible a personas con ciertas discapacidades, entonces debe permitirles a las personas con discapacidades que hagan reservaciones y compren boletos de otra manera (por ejemplo, por teléfono) sin imponer cargos adicionales. Y si hay un descuento del precio que está disponible sólo para compras por internet, debe proporcionar el mismo descuento a las personas con discapacidades que no pueden acceder a la página web que es inaccesible.

---

## **¿Es legal que la compañía aérea exija que las personas con discapacidades permanezcan en una zona de espera cuando no requieren que otros pasajeros hagan eso?**

Las compañías aéreas no deben imponer restricciones a los pasajeros con una discapacidad que no se imponen a los demás pasajeros. Esto incluye la restricción de movimiento de los pasajeros dentro de la terminal; requerir a los pasajeros que permanezcan en un área de espera para recibir transporte, servicios o acomodaciones; requerir que los pasajeros se sienten sobre mantas en el avión; requerir a los pasajeros que usen insignias u otra identificación especial; u ordenar un trato distinto para los pasajeros que tienen una discapacidad.

## **La compañía aérea me pidió que firmara una exención en caso de que mi silla de ruedas sufriera daño en el área de carga del avión. ¿Está bien que ellos hagan eso?**

Las compañías aéreas no deben exigir que los pasajeros con una discapacidad firmen cualquier tipo de liberación o exención de responsabilidad con el fin de conseguir los servicios de transporte o alojamiento. Esto incluye exenciones de responsabilidad por daños a, o pérdida de sillas de ruedas u otros aparatos de asistencia. Una compañía aérea puede tomar nota de daño preexistente en un equipo de ayuda en la misma medida que lo hace con respecto al equipaje.

## **¿Qué tipo de información sobre accesibilidad la compañía aérea tiene que proporcionarme?**

Las compañías aéreas deberán proporcionar los siguientes tipos de información acerca de la accesibilidad del avión programado para hacer un vuelo en particular:

- Las ubicaciones específicas de asientos con apoyabrazos móviles (por fila y número de asiento)

- 
- La ubicación específica de los asientos que la compañía aérea no pone a disposición de los pasajeros con una discapacidad (tales como asientos de la fila de salida)
  - Cualquier limitación relacionada con el avión en cuanto a la capacidad para dar cabida a pasajeros con una discapacidad, incluidas las limitaciones en la disponibilidad de embarque de entrada nivelada al avión en cualquier aeropuerto que es parte de la ruta de vuelo
  - Cualquier limitación en la disponibilidad de instalaciones de almacenamiento en la cabina o en los compartimentos
  - Si el avión tiene un baño accesible y
  - Los tipos de servicios a los pasajeros con discapacidades que están o no están disponibles en el vuelo

Información y servicios deben estar disponibles para las personas que usan teléfono de texto, ya sea a través de TTY de la compañía aérea, transmisión de voz u otra tecnología. Las compañías aéreas deben facilitar el acceso a los usuarios de TTY durante las mismas horas que el servicio telefónico está disponible para el público en general. No puede haber ningún costo adicional para los usuarios de TTY. Las compañías aéreas deben enumerar su número TTY en cualquier lugar en que publican su número de teléfono. Si la compañía aérea no tiene un TTY, entonces debe indicar cómo los usuarios de TTY pueden contactar los servicios de reserva y venta de entradas, como a través de un servicio de transmisión de voz.

## **¿Quién es responsable de la accesibilidad del aeropuerto?**

Los aeropuertos de los Estados Unidos deben ser accesibles y utilizables para personas con discapacidades. Las compañías aéreas son responsables de la accesibilidad para todas las instalaciones aeroportuarias, incluyendo los sistemas de transporte dentro de terminales y entre la terminal y otros lugares que son propiedad, arrendados o controlados por la compañía aérea. Las instalaciones del aeropuerto tienen los mismos estándares de accesibilidad que los lugares públicos bajo el Título III de la ADA, incluyendo los reglamentos de implementación promulgados por el Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Si las instalaciones aeroportuarias son propiedad u operadas por los gobiernos estatales o locales, están cubiertas por el Título II de la ADA.

---

Para áreas de terminales en aeropuertos extranjeros que sirven vuelos que empiezan o terminan en los Estados Unidos, se debe proporcionar acceso a personas con discapacidades. Esto se puede lograr a través de cualquier combinación de accesibilidad a instalaciones, ayudas auxiliares, equipo, asistencia de personal u otros medios apropiados compatibles con seguridad y dignidad.

Áreas donde los animales pueden hacer sus necesidades deben estar disponibles para los animales de servicio que acompañan a pasajeros saliendo, conectando o llegando a un aeropuerto.

Subtítulos deben estar habilitados en todo momento en todas las televisiones y otras pantallas audiovisuales que tienen capacidad para mostrar subtítulos y se encuentran en cualquier parte de la terminal donde los pasajeros pueden ir. Televisores nuevos o de reemplazo o pantallas audiovisuales deben tener capacidad de subtítulos de alto contraste.

## **¿Pueden las personas con discapacidades evitar los controles de seguridad en los aeropuertos?**

Todos los pasajeros, incluidos los pasajeros con discapacidades, están sujetos a los controles de seguridad de la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés) en los aeropuertos de los Estados Unidos. Del mismo modo, en los aeropuertos extranjeros, los pasajeros, incluidos los pasajeros con discapacidades, están sujetos a las medidas de control de seguridad exigidos por la ley en el país donde está situado el aeropuerto.

Si la compañía aérea impone medidas de seguridad que van más allá de las exigidas por la TSA o por una inspección de seguridad extranjera, entonces debe utilizar los mismos criterios tanto para los pasajeros con discapacidades como para los otros pasajeros. Los pasajeros que utilizan un aparato de movilidad u otro aparato de ayuda no deben ser objeto de una inspección especial a menos que el aparato active un sistema de seguridad o el personal de seguridad juzgue que el dispositivo podría ocultar un arma u otro artículo prohibido. Las compañías aéreas no pueden requerir mayor número de inspecciones o inspecciones por diferentes razones a personas con discapacidades que a otros pasajeros.

Si un pasajero con una discapacidad solicita una inspección privada, se debe hacer con suficiente tiempo para que el pasajero pueda tomar su avión.

---

Pero si, con el uso de la tecnología, se puede realizar una inspección adecuada de un pasajero sin necesidad de una inspección física de la persona, entonces no se requiere una inspección privada.

TSA Cares es una línea directa telefónica para ayudar a los viajeros con discapacidades y condiciones médicas antes de llegar al aeropuerto. Los viajeros pueden llamar al número gratuito 855.787.2227 si tienen preguntas acerca de los procedimientos de inspección y lo que se puede esperar en el control de seguridad. Cuando las personas con discapacidades llaman a TSA Cares, un representante les proporcionará información sobre la inspección de seguridad que sea relevante para la discapacidad o condición médica del pasajero o el pasajero podría ser referido a expertos en discapacidad de TSA. TSA recomienda que los pasajeros llamen 72 horas antes del viaje, siempre que sea posible, para que TSA Cares tenga la oportunidad de coordinar el apoyo para la inspección con un Gerente de Servicio al Cliente de TSA en el aeropuerto cuando sea necesario.

### **¿Qué pasa si el quiosco automatizado en la terminal no es accesible?**

Si una compañía aérea tiene un quiosco automatizado en una terminal que no es fácilmente utilizable por un pasajero con una discapacidad para cosas como la venta de boletos y para obtener tarjetas de embarque, la compañía aérea tiene que proporcionar un servicio equivalente al pasajero que tiene una discapacidad. Esto se puede lograr por medio del personal de la compañía aérea que asiste a los pasajeros en el uso del kiosco o permitiendo que el pasajero llegue a la parte delantera de la línea en el mostrador de registro.

### **¿Todos los baños en un avión tiene que ser accesibles?**

No. En aviones con más de un pasillo, si se proporcionan servicios sanitarios o baños, por lo menos uno debe ser accesible. El baño accesible debe permitir que un pasajero con una discapacidad pueda entrar, maniobrar para utilizar todas las instalaciones de inodoros y salir mediante el uso de la silla de ruedas a bordo del avión. El baño debe ofrecer el mismo tipo de privacidad que otros pasajeros tienen.

---

El baño debe tener cerraduras de puertas, botones de llamada accesibles, barras de apoyo, grifos y dispensadores que puedan ser utilizados por los pasajeros con una discapacidad, incluidos los usuarios de sillas de ruedas y personas con impedimentos manuales. Un avión con un solo pasillo no tiene que tener un baño accesible.

### **¿Las compañías aéreas tienen que tener una silla de ruedas a bordo en caso de que se necesite?**

Si un avión cuenta con más de 60 asientos de pasajeros y un baño accesible, debe ser equipado con una silla de ruedas a bordo. Si un pasajero solicita una silla de ruedas a bordo, entonces la compañía aérea deberá proporcionarla si el avión tiene más de 60 asientos de pasajeros, incluso si no tiene un baño accesible. La razón de esta solicitud debe ser que el pasajero puede usar un baño inaccesible, pero no puede llegar al mismo desde el asiento sin el uso de una silla de ruedas a bordo. Se les puede requerir a los pasajeros que den un aviso con 48 horas de antelación para este servicio.

### **No quiero que mi silla de ruedas sea transportada en el área de carga del avión. ¿Se requiere que la compañía aérea la coloque en la cabina?**

Depende de la silla y del número de usuarios de sillas de ruedas en un avión. Las compañías aéreas deben asegurarse de que haya un espacio prioritario en la cabina que sea lo suficientemente grande como para guardar al menos una típica silla de ruedas manual de pasajeros plegable o que se desmonta de tamaño para adulto. Esto se aplica a los aviones con 100 o más asientos de pasajeros. El espacio tiene que estar en un lugar que no sean los compartimentos superiores o en espacios debajo del asiento que los pasajeros utilizan para equipaje de mano.

### **¿Qué pasa si no me puedo transferir a un asiento de pasillo con un reposabrazos fijo?**

Para un pasajero que utiliza una silla de pasillo para acceder al avión y que no se puede transferir fácilmente sobre un reposabrazos de pasillo fijo, la compañía aérea debe proveer un asiento en una fila con un reposabrazos de pasillo movable. El personal debe ser entrenado en la ubicación y el uso adecuado de los reposabrazos de pasillo movibles, incluyendo las técnicas de transferencia correspondientes.

---

## **¿Cuándo la compañía aérea tiene que proporcionar un asiento adyacente para la persona que está ayudando al pasajero con una discapacidad?**

Un asiento contiguo debe ser proporcionado a una persona que asiste a un pasajero con una discapacidad en las siguientes circunstancias:

- Cuando un pasajero con una discapacidad viaja con un asistente personal que realizará funciones durante el vuelo que no se requieren que el personal de la aerolínea las realice (como asistencia con la alimentación)
- Cuando un pasajero con una discapacidad visual viaja con un lector/asistente que realizará las funciones para la persona durante el vuelo
- Cuando un pasajero con una discapacidad auditiva viaja con un intérprete que le interpreta durante el vuelo
- Cuando la compañía aérea requiere que un pasajero viaje con un asistente de seguridad

## **¿Cuándo la compañía aérea tiene que proporcionar un asiento delantero para el pasajero con una discapacidad?**

A un pasajero que viaja con un animal de servicio le deben asignar un asiento delantero u otro asiento que no sea delantero, cualquiera que el pasajero solicite.

A un pasajero que tiene una pierna fusionada o inmovilizada se le debe proporcionar un asiento delantero u otro asiento que tenga más espacio para las piernas en el lado del pasillo que mejor se acomoda a la discapacidad de la persona.

## **¿Qué pasa si un pasajero con una discapacidad necesita ayuda para moverse alrededor de la terminal?**

Se requiere que las compañías aéreas proporcionen asistencia cuando sea solicitada por un pasajero con una discapacidad para transportar al pasajero entre las puertas de salida a un vuelo de conexión, así como de la entrada de la terminal, o punto donde se deja el auto, a través del aeropuerto a la puerta de salida para un vuelo y de la puerta a la salida de la terminal o un punto de recogida para vehículos.

---

Esto incluye prestar asistencia para tener acceso a las principales áreas funcionales de la terminal, como los mostradores de boletos y de reclamo de equipaje. También incluye una breve parada, a petición del pasajero, a la entrada de un baño en la ruta.

Compañías aéreas en los aeropuertos de los Estados Unidos deben, si así lo solicita, en cooperación con el operador del aeropuerto, escoltar a un pasajero con un animal de servicio a un área designada para que los animales hagan sus necesidades en el aeropuerto.

### **¿Qué pasa si una persona necesita ayuda para llevar el equipaje debido a una discapacidad?**

Cuando se presta asistencia para moverse a través de la terminal, las compañías aéreas deben ayudar a los pasajeros que no pueden cargar equipaje con el transporte de equipaje documentado y el equipaje de mano. La compañía aérea podrá confirmar con el pasajero por vía verbal creíble que él/ella no puede cargar el equipaje en cuestión. Si no se proporciona confirmación verbal creíble, la compañía aérea podrá exigir documentación.

### **¿Qué tipo de ayuda la compañía aérea tiene que ofrecer en términos de subir y bajar del avión?**

Las compañías aéreas deben ofrecer pre-embarque a los pasajeros con una discapacidad que se identifican en la puerta de salida como que necesitan tiempo o asistencia adicional para subir a bordo, para guardar equipo de accesibilidad o para sentarse.

Las compañías aéreas deberán proporcionar asistencia con prontitud, cuando sea solicitada por un pasajero con una discapacidad, con el embarque (subir al avión) o desembarque (bajar del avión). Esto incluye los servicios de personal, el uso de sillas de ruedas de tierra, carros motorizados accesibles, sillas de ruedas de embarque y/o sillas de ruedas a bordo, rampas o elevadores mecánicos. Asistencia para embarque y desembarque debe ser proporcionada a través del uso de ascensores, rampas u otros aparatos adecuados en cualquier aeropuerto estadounidense de servicio comercial con 10,000 o más embarques anuales donde no hay disponibles embarques y desembarques a través de entradas y salidas niveladas mediante puentes o salas de pasajeros accesibles.

---

Las compañías aéreas no deben dejar a un pasajero que ha solicitado asistencia desatendido por más de 30 minutos por el personal responsable de embarque, desembarque o trasbordo en una silla de ruedas de tierra, a bordo de la silla de ruedas u otro aparato en el que el pasajero no es independientemente móvil.

### **¿Qué servicios tiene que proporcionar la compañía aérea a los pasajeros con discapacidades mientras están en el avión?**

El personal de la compañía aérea debe proporcionar la siguiente asistencia, cuando se solicite, para una persona con una discapacidad:

- Asistencia para moverse desde y hacia los asientos, como parte del embarque y desembarque
- Asistencia para prepararse para comer, como abrir los paquetes e identificar alimentos
- Asistencia con el uso de la silla de ruedas a bordo, cuando hay una en el avión, para que la persona se mueva hacia y desde un baño
- Asistencia a una persona semi-ambulatoria a moverse desde y hacia el baño, que no implique levantar o transportar a la persona
- Asistencia para guardar y remover equipaje de mano, que incluye aparatos de movilidad y otros dispositivos de ayuda guardados en la cabina
- Comunicación efectiva con los pasajeros que tienen problemas de visión y/o que son sordos o que tienen problemas de audición, para que estos pasajeros tengan acceso oportuno a la información que la compañía aérea ofrece a los demás pasajeros (información, como el clima, los servicios de a bordo, retrasos en los vuelos y puertas de abordaje para vuelos de conexión)

No se requiere que el personal de la compañía aérea proporcione amplia asistencia especial, incluida asistencia para comer, asistencia en el baño; asistencia para funciones biológicas de eliminación en el asiento del pasajero y la prestación de servicios médicos.

---

## **¿Las personas con discapacidades y sus asistentes de seguridad requieren instrucciones de seguridad especiales del personal de las compañías aéreas?**

Las compañías aéreas tienen que llevar a cabo una sesión informativa de seguridad individual para cada persona y para el asistente que atiende a la persona, que puede necesitar ayuda de otra persona para moverse rápidamente hacia una salida en caso de una emergencia. Las compañías aéreas pueden ofrecer una sesión informativa individual a cualquier otro pasajero, pero no deben requerir que la persona participe en una sesión de este tipo, a menos que cumplan con el requisito de la oración anterior. Sesiones informativas individuales de seguridad deben hacerse lo más discretamente posible. La compañía aérea no puede requerir que un pasajero con una discapacidad demuestre que él/ella ha escuchado, leído o entendido la información presentada.

## **¿Qué tipos de aparatos de movilidad se permiten en la cabina del avión?**

Las compañías aéreas deben permitir que los pasajeros con una discapacidad traigan consigo los siguientes tipos de artículos en la cabina del avión, siempre y cuando se puedan guardar en las áreas designadas de almacenamiento prioritario, en compartimentos superiores o debajo de los asientos:

- Sillas de ruedas manuales, incluidas las sillas de ruedas que se doblan o son plegables
- Otros aparatos de movilidad como bastones, muletas y andadores
- Bastones usados por personas con discapacidades visuales
- Otros aparatos de ayuda que se pueden guardar o usar dentro de la cabina, como los medicamentos recetados y dispositivos de administración de medicamentos como jeringas o auto-inyectores, dispositivos para aumentar la visión, un concentrador de oxígeno portátil (POC, por sus siglas en inglés) aprobado por la FAA y ventiladores y respiradores que utilizan baterías a prueba de derrames, siempre y cuando cumplan con las normas de seguridad aplicables para materiales

Aparatos de ayuda no cuentan para el límite de la cantidad de equipaje de mano permitido.

---

Las compañías aéreas deben asegurarse de que un pasajero con una discapacidad que utiliza una silla de ruedas y pide embarque previo puede guardar la silla de ruedas en el área de almacenamiento prioritario y tiene prioridad sobre otros objetos llevados en el avión por otros pasajeros o la tripulación. Si el pasajero con una discapacidad no realiza abordaje previo, el pasajero puede seguir utilizando el área para guardar la silla de ruedas u otro aparato de ayuda por orden de llegada, junto con todos los demás pasajeros que quieren guardar equipaje de mano.

Si la silla de ruedas es demasiado grande para el espacio, mientras está totalmente montada, pero cabe si las ruedas u otras partes pueden ser removidas sin el uso de herramientas, la compañía aérea debe eliminar los componentes que se pueden remover y guardar la silla de ruedas en el espacio designado. Las otras partes deberán guardarse en las áreas para equipaje de mano.

Si las sillas de ruedas u otras ayudas o aparatos no se pueden guardar en la cabina debido a que una zona de almacenamiento autorizada no está disponible en la cabina o los artículos no caben en las zonas de almacenamiento, entonces a estos elementos se les da prioridad para almacenarlos en el compartimiento de equipaje. La compañía aérea debe hacer posible que las sillas de ruedas y otros dispositivos de los pasajeros estén lo más cerca posible a la puerta del avión para que los pasajeros puedan utilizar su propio equipo en la medida que sea posible, a menos que el pasajero pida que le devuelvan los artículos en el área de reclamo de equipaje o si es incompatible con las normas que rigen la seguridad del transporte de materiales peligrosos.

### **¿Puede la compañía aérea negarse a aceptar sillas de ruedas operadas por batería como equipaje facturado?**

A menos que haya restricción por consideraciones de tamaño del compartimiento de equipaje o ciertas consideraciones del avión, una compañía aérea debe aceptar la silla de ruedas operada por batería de un pasajero u otro aparato de movilidad similar, incluyendo la batería, como equipaje facturado. Tal vez se requiera registración con una hora de antelación, pero incluso si el pasajero se registra más tarde, la compañía aérea debe transportar el aparato si puede hacerlo mediante un esfuerzo razonable, sin demorar el vuelo.

---

La compañía aérea no puede exigir que la batería sea removida, siempre y cuando tenga una etiqueta del fabricante que dice que es a prueba de derrames. Incluso si la batería pudiera derramarse, la batería no tiene por qué ser removida si se puede cargar, almacenar y asegurar en una posición vertical. De no ser así, entonces la compañía debe remover y empacar la batería por separado. Una batería que se está derramando o que está dañada no debe ser transportada.

### **¿Puede un pasajero con una discapacidad tener dispositivos portátiles de asistencia respiratoria en el avión?**

Compañías aéreas, a excepción de los operadores por pedido de taxi aéreo, que llevan a cabo servicios de pasajeros deben permitir, en todos los aviones con una capacidad de más de 19 asientos, que cualquier pasajero con una discapacidad use un ventilador, respirador, máquina de presión positiva continua para vía respiratoria (CPAP, por sus siglas en inglés) o contenedor de oxígeno portátil (POC, por sus siglas en inglés) aprobados por la FAA, a menos que el aparato no cumpla con los requisitos de la FAA para aparatos electrónicos portátiles médicos y no muestre la etiqueta del fabricante que indica que el aparato cumple con los requisitos de la FAA o que el aparato no pueda ser guardado y utilizado en la cabina de pasajeros conforme a las regulaciones de TSA, FAA, y PHMSA (Administración de Seguridad de Materiales Peligrosos en Tuberías, en español).

### **¿Qué pasa si una persona tiene una enfermedad contagiosa?**

Las compañías aéreas no pueden discriminar contra personas que tienen enfermedades transmisibles a menos que el personal de la compañía aérea determine que la persona representa una amenaza directa, conforme a las directrices emitidas por las autoridades de salud pública, tales como los Centros para el Control de Enfermedades de los Estados Unidos, Servicio de Salud Pública, agencias comparables en otros países o la Organización Mundial de la Salud. Esta determinación no puede basarse en el hecho de que la discapacidad de la persona resulta en apariencia o comportamiento involuntario que podría ofender, molestar o incomodar a la tripulación u otros pasajeros.

---

Al realizar esta evaluación, el personal de la compañía aérea debe tener en cuenta cuán significativa son las consecuencias de una enfermedad transmisible y si se puede transmitir fácilmente por contacto casual en una cabina de avión. Por ejemplo, el resfriado común es fácilmente transmisible en un entorno de cabina de avión, pero no tiene consecuencias graves para la salud. Alguien con un resfriado no representaría una amenaza directa. Por otro lado, el SIDA tiene consecuencias para la salud muy graves. Sin embargo, no es fácilmente transmisible en una cabina de avión. Así que alguien no representa una amenaza directa porque él o ella es VIH positivo o tiene SIDA.

Sin embargo, el SARS (síndrome respiratorio agudo severo, en español) puede ser fácilmente transmisible en una cabina de avión y tiene consecuencias graves para la salud. Alguien con SARS probablemente representa una amenaza directa.

### **¿Cuáles son las reglas sobre animales de servicio y animales de apoyo emocional en un avión?**

La definición de animales de servicio de la ACAA incluye los perros guía, perros de señas, los animales de servicio psiquiátrico y animales de apoyo emocional. Se les requiere a las aerolíneas que los animales de servicio que viajan con las personas con discapacidades se sienten con ellas en la cabina del avión. Las personas que viajan con mascotas, a diferencia de los animales de servicio o animales de apoyo emocional, no tienen ningún derecho bajo la ACAA. Para determinar si una persona calificada con una discapacidad tiene derecho a viajar con un animal de servicio, el personal de la aerolínea puede hacer preguntas y requerir documentación en ciertas circunstancias. Las preguntas que se le pueden hacer y el nivel de documentación que pueda ser necesario variarán dependiendo de la discapacidad de la persona y el tipo de animal de servicio. La razón de la variación en los requisitos se debe a que: 1) muchas personas con discapacidades que viajan no tienen discapacidades evidentes y la necesidad de un animal de servicio no es evidente e 2) incluso para algunas personas con discapacidades obvias, la razón por la que necesitan el animal de servicio tal vez no sea evidente.

---

Si una persona tiene una discapacidad evidente y: 1) el animal de servicio lleva un arnés, etiquetas, chalecos o una mochila; o 2) la persona proporciona tarjetas de identificación u otra documentación escrita; o 3) la persona ofrece garantías verbales creíbles de que el animal es un animal de servicio, entonces la línea aérea debe permitir que el animal acompañe a la persona con una discapacidad en el avión.

Si el personal de las aerolíneas no está seguro del estatus del animal, incluso después de haber sido informado sobre lo que constituye un animal de servicio, preguntas adicionales que se pueden hacer, son: "¿Qué tareas o funciones deberá realizar su animal para usted?", "¿Ha sido el animal entrenado para hacer cosas por usted?" y "¿Podría describir cómo el animal realiza esta tarea o función para usted?"

Para animales de apoyo emocional o de servicio psiquiátrico, las compañías aéreas podrán solicitar la documentación muy específica de diagnóstico 48 horas antes de un vuelo. La documentación debe: 1) estar actualizada (no más de un año); 2) estar en papel con membrete de un profesional de salud mental con licencia; 3) indicar que la persona tiene una discapacidad mental o emocional reconocida en el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales (DSM IV); y 4) afirmar que el animal es necesario como una acomodación o ajuste para transporte aéreo o para realizar actividades en el lugar de destino de la persona. La documentación también debe indicar que el profesional de la salud está tratando a la persona e incluir la fecha y el tipo de licencia del profesional de salud mental y el estado u otra jurisdicción en la que se emitió. No es necesario proporcionar el diagnóstico de la persona.

Animales inusuales, tales como caballos miniatura, cerdos y monos pueden ser autorizados a viajar como animales de servicio. Para determinar si el animal será permitido en la cabina, la aerolínea podrá tener en cuenta el tamaño, el peso del animal y si el animal sería una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas o causar una interrupción significativa en el servicio de la cabina. Si el animal pudiera representar o hacer alguna de estas cosas, el animal puede tener que viajar en el área de carga del avión. Además, si hay restricciones en cualquiera de estos animales en el punto de destino final del viaje, puede que no se permita que el animal vaya en el avión.

---

Otros animales inusuales como serpientes, otros reptiles, hurones, roedores y las arañas no se permitirán abordar al avión en absoluto, ya que pueden plantear otros problemas de seguridad y de salud pública. A las compañías aéreas se les requiere que solo transporten perros como animales de servicio.

A cualquier animal de servicio se le puede negar privilegios de embarque si el animal ladra, gruñe, salta sobre las personas o se porta mal en formas que indican que el animal no ha sido entrenado para comportarse correctamente en lugares públicos, constituye una amenaza directa a la salud y la seguridad de los demás o representa un riesgo significativo de interrupción en el servicio de línea aérea.

A los animales de servicio no se les puede negar el paso porque otros pasajeros son alérgicos a ellos, les molestan o les tienen miedo a los animales. Aerolíneas harán las acomodaciones necesarias para asegurar que los demás pasajeros se sientan cómodos. Si un pasajero con una alergia grave que se eleva hasta el nivel de discapacidad no puede viajar en el mismo avión que viaja el animal de servicio, la compañía aérea puede cambiar a uno de los pasajeros a otro vuelo. A pasajeros que indican que tienen una alergia severa se les puede pedir documentación médica para justificar la gravedad de la alergia.

Una persona que viaja con un animal de servicio puede pedir embarque previo y pedir un asiento delantero u otro asiento que mejor se adapte a sus necesidades. Personas con discapacidades pueden sentarse en cualquier asiento con su animal de servicio a menos que bloqueen un pasillo o un área designada para la evacuación de emergencia. Si no pueden ser acomodados en un asiento que solicitaron, entonces se les debe dar la oportunidad de trasladarse a otro asiento en la misma clase de servicio.

Las compañías aéreas no están obligadas a realizar modificaciones que constituyan una carga excesiva o que alteren fundamentalmente sus programas. Con el fin de acomodar a un animal de servicio, una línea aérea no tiene que pedirle a otro pasajero que ceda la totalidad o la mayor parte del espacio delante de su asiento. El personal de la aerolínea puede tratar de encontrar a alguien dispuesto a compartir su espacio para los pies. Las aerolíneas pueden cambiar voluntariamente el asiento de una persona que viaja con un animal de servicio a un asiento de negocios o de primera clase para dar cabida a un animal de servicio, pero no están obligadas a hacerlo.

---

Los servicios e instalaciones que se ofrecen durante el vuelo no tienen que ser prestados a los animales de servicio. Las personas que viajan con los animales deben proporcionar alimentos, cuidado y supervisión al animal. Sin embargo, en la terminal, las aerolíneas deben proporcionar a los animales áreas para hacer sus necesidades y proporcionar servicio de acompañamiento a las personas que viajan con animales de servicio a estas áreas, cuando lo soliciten.

**Sé que puedo presentar una queja si la compañía aérea viola mis derechos bajo la ACAA, pero eso no servirá de nada si estoy tratando de ir a algún lugar en un avión en ese momento. ¿La ACAA proporciona alguna ayuda en esa situación?**

Sí. Un Oficial de Resolución de Queja (CRO, por sus siglas en inglés) debe ser designado por cualquier compañía aérea que proporciona servicio programado, así como una compañía aérea que proporciona servicios no programados con aviones a través del uso de aviones con 19 o más asientos para pasajeros. Un CRO debe estar disponible en todo momento en cada aeropuerto cuando la línea aérea está operando en el aeropuerto. El CRO puede estar disponible en persona o por teléfono. Si se utiliza un teléfono para conectarse con el CRO, entonces deben estar disponibles un TTY o tecnología efectiva similar para las personas con deficiencias auditivas. Servicios de CRO deben estar disponibles en el idioma(s) en que la compañía aérea pone los servicios a disposición del público en general.

Las compañías aéreas deben hacerle saber a los pasajeros sobre la disponibilidad e información de contacto del CRO en cualquier momento que una persona se queja o expresa una preocupación con el personal o contratistas de la compañía aérea concerniente a discriminación, acomodaciones o servicios para los pasajeros con una discapacidad, que no sea resuelto de inmediato por parte del personal de la compañía aérea. Esto incluye problemas en el aeropuerto, así como cuándo contactar a agentes de reservas y acceder a sitios web.

El CRO debe estar completamente familiarizado con los requisitos de la ACAA y sus reglamentos de implementación, así como los procedimientos de la compañía aérea con respecto a los pasajeros con discapacidades. El CRO debe ser el experto de la compañía en el cumplimiento de la ACAA. La compañía aérea debe asegurarse de que cada CRO tenga la autoridad para

---

resolver las quejas en nombre de la compañía. El CRO debe tener el poder de anular la decisión del resto del personal, excepto que el CRO no tiene que tener autoridad para revocar una decisión del piloto al mando de un avión cuando la decisión se basa en consideraciones de seguridad.

La División de Protección del Consumidor de Aviación del Departamento de Transporte de Estados Unidos (DOT, por sus siglas en inglés) también proporciona una línea directa telefónica gratuita para los viajeros aéreos con discapacidades. Los pasajeros de aerolíneas que experimentan problemas de servicios aéreos relacionados con la discapacidad pueden llamar a la línea directa al 800.778.4838 (voz) o al 800.455.9880 (TTY) para obtener ayuda.

La línea directa de DOT ofrece información general a los consumidores sobre los derechos de los pasajeros aéreos con discapacidades, responde a las solicitudes de información impresa para consumidores y ayuda a los viajeros aéreos con asuntos relacionados con la discapacidad que deben ser atendidos de inmediato. El horario de la línea directa es de 9:00 A.M. a 5:00 P.M., hora del Este, de lunes a viernes, excepto días feriados federales.

Al ayudar a las personas con discapacidades que pueden tener quejas sobre transporte aéreo que requieren una intervención inmediata, los empleados de DOT solo son responsables de facilitar el cumplimiento de las normas de DOT y de sugerir posibles soluciones de servicio al cliente a la compañía aérea en cuestión. Ya que el cumplimiento de la ACAA y las regulaciones de implementación de DOT siguen siendo la responsabilidad de la compañía aérea, los empleados de las aerolíneas continuarán decidiendo qué acción se tomará en cualquier situación dada.

## **¿Qué puede hacer el CRO?**

Si el CRO recibe una queja ante la acción o inacción del personal de la compañía aérea que ha resultado en una violación de la ACAA, entonces el CRO debe tomar o dirigir cualquier acción que sea necesaria para garantizar el cumplimiento. Si la supuesta violación ya ha ocurrido, y el CRO está de acuerdo en que era una violación, entonces el CRO debe proporcionar una declaración escrita que establece un resumen de los hechos y las medidas que la compañía aérea propone adoptar en respuesta. Si el CRO decide que la acción de la compañía no viola la ACAA, el CRO debe entonces proporcionar una declaración por escrito con un resumen de los hechos y las razones de la decisión del CRO.

---

La declaración escrita del CRO también debe informar a la persona sobre el derecho a que el Departamento de Transporte procure el cumplimiento. La declaración idealmente se le debe entregar a la persona en el aeropuerto, pero si eso no es posible, entonces se le debe enviar dentro de los 30 días calendario a partir de la queja.

### **Si presentara una queja por escrito acerca de la compañía aérea, ¿qué se debe incluir y cuándo tienen que responder?**

Las compañías aéreas deben responder a las quejas escritas recibidas por cualquier medio (carta, fax, correo email, mensaje electrónico) concernientes a asuntos regulados por la ACAA y sus reglamentos de cumplimiento, a menos que la queja por escrito haya sido enviada o transmitida más de 45 días después del supuesto incidente. Los pasajeros deberán indicar, en la queja por escrito, si el pasajero contactó a un CRO para aludir al asunto y proveer el nombre del CRO, la fecha de contacto y cualquier respuesta por escrito del CRO. En un plazo de 30 días, la compañía aérea debe proporcionar una respuesta por escrito que admite o deniega que ocurrió una violación específica. La respuesta por escrito debe proveer un resumen de los hechos y los pasos que se tomarán en respuesta o las razones de la decisión de que no hubo violación. La respuesta también debe informar a la persona sobre el derecho a que el Departamento de Transporte procure el cumplimiento.

---

## ¿Cómo puedo presentar una queja ante el Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés)?

Si una persona cree que una compañía aérea ha violado cualquier disposición de la ACAA y sus regulaciones de implementación, la persona puede buscar ayuda o presentar una queja informal a DOT no más tardar de 6 meses después de la fecha del incidente, ya sea:

- Contactando a la División de Protección del Consumidor de Aviación bajo la Oficina de Cumplimiento y Procedimientos de la Oficina de Aviación del Departamento de Transporte de los EE.UU. en [www.dot.gov/airconsumer/file-consumer-complaint](http://www.dot.gov/airconsumer/file-consumer-complaint) y seleccionando “Disability and Discrimination Complaints” o
- Escribiendo a:  
Aviation Consumer Protection Division  
Attn: C-75-D  
U.S. Department of Transportation  
1200 New Jersey Ave, SE  
Washington, DC 20590

---

# Ley de Derechos Civiles de Personas Institucionalizadas

## ¿Qué hace esta ley?

La Ley de Derechos Civiles de Personas Institucionalizadas (CRIPA, por sus siglas en inglés) le da al Procurador General la facultad de investigar las condiciones de reclusión de las instituciones gubernamentales estatales y locales, tales como prisiones, cárceles, centros de detención de menores instalaciones correccionales, asilos de ancianos operados por el gobierno y las instituciones para personas que tienen discapacidades psiquiátricas o de desarrollo. Le permite al Procurador General descubrir y corregir problemas graves que ponen en peligro la salud y seguridad de las personas en estas instituciones.

## Así que si tengo una queja sobre la forma en que me trataron en una cárcel, ¿puede el Procurador General demandarlos por mí?

No. El Procurador General no tiene el poder bajo CRIPA para investigar incidentes aislados o para representar a las personas institucionalizadas individuales, aunque puede haber un derecho privado de acción bajo el Título II de la ADA.

Alternativamente, si usted tiene una queja individual concerniente a las instituciones cubiertas bajo CRIPA, es posible que desee ponerse en contacto con el sistema P&A (Protección y Defensa) del estado. El sistema P&A y el Programa de Asistencia al Cliente (CAP, por sus siglas en inglés) abarcan la red nacional de agencias sobre derecho de discapacidad requeridas por el Congreso. Existe una agencia de P&A/CAP en cada estado y territorio estadounidense. También hay una agencia P&A nativa americana en la región de las Cuatro Esquinas del suroeste.

Para hallar las P&A o CAP de su estado, visite [www.napas.org](http://www.napas.org) o póngase en contacto con:

National Disability Rights Network  
900 Second Street, NE, suite 211  
Washington DC 20002  
202.408.9514 (Voz), 202.408.9521 (TTY)

---

Agencias P&A tienen la autoridad para proveer representación legal y otros servicios de defensoría, bajo todas las leyes federales y estatales, a todas las personas con discapacidades. Todas las P&A mantienen una presencia en los centros que atienden a personas con discapacidades, donde se monitorean, investigan y se tratan de remediar condiciones adversas.

### **Pero si ocurren a menudo, ¿entonces el Procurador General puede demandar?**

Sí, en nombre del gobierno, pero no en nombre de una persona. El Procurador General puede demandar en la corte civil si existe una causa razonable para creer que las condiciones son "atrocidades o flagrantes", que están causando un "daño grave" a los residentes o detenidos y que son parte de un "patrón o práctica" de negar a los residentes el pleno disfrute de derechos constitucionales o federales.

### **¿A quién contacto para traer algo a la atención del Procurador General?**

U.S. Department of Justice Civil Rights Division  
950 Pennsylvania Avenue NW  
Special Litigation Section – PHB  
Washington DC 20530  
[www.usdoj.gov/crt/split](http://www.usdoj.gov/crt/split)  
877.218.5228

---

# Recursos

<b>Red Nacional de la ADA</b> <a href="http://www.adata.org">www.adata.org</a>	<b>800.949.4232 V/TTY</b>
<b>Línea de información de la ADA</b> U.S. Department of Justice Civil Rights Division 950 Pennsylvania Avenue NW Disability Rights Section – NYAV Washington DC 20530 <a href="http://www.ada.gov">www.ada.gov</a>	<b>800.514.0301 V</b> <b>800.514.0383 TTY</b>
<b>Abledata</b> 8630 Fenton Street, Suite 930 Silver Spring MD 20910 <a href="http://www.abledata.com">www.abledata.com</a>	<b>800.227.0216 V</b> <b>301.608.8912 TTY</b>
<b>Access Board</b> United States Access Board 1331 F. Street NW, Suite 1000 Washington DC 20004-1111 <a href="http://www.access-board.gov">www.access-board.gov</a>	<b>800.872.2253 V</b> <b>800.993.2822 TTY</b>
<b>Alliance for Technology Access</b> 1304 Southpoint Blvd., Suite 240 Petaluma CA 94954 <a href="http://www.ATAccess.org">www.ATAccess.org</a>	<b>707.778.3011 V</b> <b>707.778.3015 TTY</b>
<b>American Association of People with Disabilities</b> 1629 K Street NW, Suite 503 Washington DC 20006 <a href="http://www.aapd-dc.org">www.aapd-dc.org</a>	<b>800.840.8844 V/TTY</b>
<b>Assistive Tech</b> Center for Assistive Technology and Environmental Access Georgia Institute of Technology <a href="http://www.assistivetech.net">www.assistivetech.net</a>	<b>404.894.4960 V/TTY</b>

---

<p><b>Center for Applied Special Technology (CAST)</b>  40 Harvard Mills Square, Suite 3  Wakefield MA 01880-3233  <a href="http://www.cast.org">www.cast.org</a></p>	<b>781.245.2212</b>
<p><b>Center for the Study and Advancement of Disability Policy</b>  1875 Eye Street NW, 12<sup>th</sup> floor  Washington DC 20006  <a href="http://www.disabilitypolicycenter.org">www.disabilitypolicycenter.org</a></p>	<b>202.466.6550</b>
<p><b>Disability Access Symbols – Graphic Artists Guild</b>  32 Broadway, Suite 1114  New York NY 10004  <a href="http://www.gag.org/resources/das.php">www.gag.org/resources/das.php</a></p>	<b>212.791.3400</b>
<p><b>Disability Info</b>  <a href="http://www.disabilityinfo.gov">www.disabilityinfo.gov</a></p>	
<p><b>Disability Rights Education and Defense Fund (DREDF)</b>  2212 Sixth Street  Berkeley CA 94710  <a href="http://www.dredf.org">www.dredf.org</a></p>	<b>510.644.2555 V/TTY</b>
<p><b>Disability Statistics</b>  Cornell University  School of Industrial and Labor Relations  201 Dolgen Hall  Ithaca NY 14853-3901  <a href="http://www.disabilitystatistics.org">www.disabilitystatistics.org</a></p>	<b>607.255.7727 V</b> <b>607.255.2891 TTY</b>
<p><b>Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo</b>  <a href="http://www.eeoc.gov">www.eeoc.gov</a></p>	<b>800.669.4000 V</b> <b>800.669.6820 TTY</b>
<p><b>Fair Housing Accessibility First</b>  <a href="http://www.fairhousingfirst.org">www.fairhousingfirst.org</a></p>	<b>888.341.7781 V/TTY</b>
<p><b>Federal Communication Commission</b>  <b>Disability Rights Office</b>  445 12<sup>th</sup> Street SW  Washington DC 20554  <a href="http://www.fcc.gov/cgb/dro/">www.fcc.gov/cgb/dro/</a></p>	<b>888.225.5322 V</b> <b>888.835.5322 TTY</b>

---

<p><b>Federal Transit Administration</b>  Office of Civil Rights  U.S. Department of Transportation  400 Seventh St. SW, Room 9102  Washington DC 20590  <a href="http://www.fta.dot.gov/ada">www.fta.dot.gov/ada</a></p>	<p><b>888.446.4511 V/Rel</b></p>
<p><b>Institute for Human Centered Design</b>  180-200 Portland Street, Suite 1  Boston MA 02114  <a href="http://www.humancentereddesign.org">www.humancentereddesign.org</a></p>	<p><b>617.695.1225 V/TTY</b></p>
<p><b>Housing and Urban Development (HUD)</b>  451 7th Street SW  Washington DC 20410  <a href="http://www.hud.gov/offices/fheo/disabilities/index.cfm">www.hud.gov/offices/fheo/disabilities/index.cfm</a></p>	<p><b>202.708.1112 V</b>  <b>202.708.1455 TTY</b></p>
<p><b>Job Accommodation Network</b>  <a href="http://www.jan.wvu.edu">www.jan.wvu.edu</a></p>	<p><b>800.526.7234 V/TTY</b></p>
<p><b>National Center on Accessibility</b>  IU Research Park  501 North Morton Street, Suite 109  Bloomington IL 47404-3732  <a href="http://www.ncaonline.org">www.ncaonline.org</a></p>	<p><b>812.856.4422 V</b>  <b>812.856.4421 TTY</b></p>
<p><b>National Center on Workforce &amp; Disability (NCWD)</b>  Institute for Community Inclusion  UMass Boston  100 Morrissey Blvd  Boston MA 02125  <a href="http://www.onestops.info">www.onestops.info</a></p>	
<p><b>National Center for Accessible Media</b>  Carl and Ruth Shapiro Family  National Center for Accessible Media  One Guest Street  Boston MA 02135  <a href="http://ncam.wgbh.org">ncam.wgbh.org</a></p>	<p><b>617.300.3400 V</b>  <b>617.400.2489 TTY</b></p>
<p><b>National Disability Rights Network</b>  900 Second Street NE, Suite 211  Washington DC 20002  <a href="http://www.napas.org">www.napas.org</a></p>	<p><b>202.408.9514 V</b>  <b>202.408/9521 TTY</b></p>

---

<b>RESNA</b> Rehabilitation Engineering & Assistive Technology Society of North America 1700 N. Moore St. Suite 1540 Arlington VA 22209-1903 <a href="http://www.resna.org">www.resna.org</a>	<b>703.524.6686 V</b> <b>703.524.6639 TTY</b>
<b>Información sobre Sección 508</b> <a href="http://www.section508.gov">www.section508.gov</a>	<b>800.827.5722 V</b>
<b>Small Business Administration</b> 409 Third Street SW Washington DC 20416 <a href="http://www.sba.gov">www.sba.gov</a>	<b>704.344.6640 TTY</b>
<b>Social Security – Benefits for People with Disabilities</b> Social Security Administration Office of Public Inquiries Windsor Park Building 6401 Security Blvd. Baltimore MD 21235	<b>800.772.1213</b> <b>800.325.0778</b>
<b>Technology Integration in Education</b> Linda J. Burkhart 6201 Candle Ct. Eldersburg MD 21784 <a href="http://www.lburkhart.com">www.lburkhart.com</a>	
<b>The ARC</b> 1010 Wayne Avenue, Suite 650 Silver Spring MD 20910 <a href="http://www.thearc.org">www.thearc.org</a>	<b>800.433.5255</b>
<b>U.S. Department of Education- Office for Civil Rights</b> 400 Maryland Ave SW Washington DC 20202 <a href="http://www.ed.gov">www.ed.gov</a>	<b>800.872.5327 V</b> <b>800.437.0833 TTY</b>
<b>U.S. Department of Transportation</b> 1200 New Jersey Ave SE Washington DC 20590 <a href="http://www.dot.gov">www.dot.gov</a>	<b>202.366.4000</b>

---

**Web Accessibility In Mind (WebAIM)**

Center for Persons with Disabilities  
6800 Old Main Hill  
Utah State University  
Logan UT  
[www.webaim.org](http://www.webaim.org)

**435.797.7024 V**  
**435.797.1981 TTY**

**Workplace RERC**

RERC on Workplace Accommodations  
CATEA, Georgia Institute of Technology  
490 Tenth St. NW  
Atlanta GA 30318  
[www.workrerc.org](http://www.workrerc.org)

**800.726.9119**

---

# Citaciones de estatutos y regulaciones

## **Ley de Acceso a Transporte Aéreo de 1988**

49 U.S.C. §41705

Regulación de Implementación:

14 CFR Parte 382

## **Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990**

42 U.S.C. §§12101 *et seq.*

Regulaciones de Implementación:

29 CFR partes 1630, 1602 (Título I, EEOC)

28 CFR Parte 35 (Título II, DOJ)

49 CFR Partes 27, 37, 38 (Título II, III, DOT)

28 CFR Parte 36 (Título III, DOJ)

47 CFR §§64.601 *et seq.* (Título IV, FCC)

## **Ley de Derechos Civiles de Personas Institucionalizadas**

42 U.S.C. §§ 1997 *et seq.*

## **Enmiendas a la Ley de Vivienda Justa de 1988**

42 U.S.C. §§3601 *et seq.*

Regulación de Implementación:

24 CFR Partes 100 *et seq.*

## **Ley de Educación para Individuos con Discapacidades**

20 U.S.C. §§ 1400 *et seq.*

Regulación de Implementación:

34 CFR Parte 300

---

## **Sección 501 de la Ley de Rehabilitación de 1973,** según enmendada

9 U.S.C. §791

Regulación de Implementación:

29 CFR § 1614.203

## **Sección 503 de la Ley de Rehabilitación de 1973,** según enmendada

29 U.S.C. §793

Regulación de Implementación:

41 CFR Parte 60-741

## **Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973,** as amended

29 U.S.C. §794

Más de 20 Regulaciones de Implementación para programas de asistencia federal, incluyendo:

34 CFR Parte 104 (DOE)

45 CFR Parte 84 (HHS)

28 CFR §§42.501 *et seq.*

Más de 95 Regulaciones de Implementación para programas de asistencia federal, incluyendo: 28 CFR Parte 39 (DOJ)

## **Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973,** según enmendada

29 U.S.C. §794d