



## La Ley para Personas con Desabilidades Guía de la ADA para Pequeñas Empresas

---





La Administración de Pequeñas Empresas (SBA) tiene gusto en trabajar con el Departamento de Justicia en ayudar pequeñas empresas ser informado y cumplir con la Ley para Personas con Desabilidades.

### **Reproducción**

La reproducción de éste documento es permitida.

### **Disclamar**

La ADA autoriza que el Departamento de Justicia provea asistencia técnica a personas o entidades con derechos o responsabilidades bajo esta ley. Este documento provee una guía informal para ayudarle a entender la ADA y las regulaciones del Departamento de Justicia. Sin embargo, esta asistencia técnica no constituye una interpretación legal de los estatutos de la ley.

SBA autorización # 99-2111-26

cuarta imprenta, junio 1999

# Indice

---

Introducción .....	1
La Ley para Personas con Desabilidades ADA .....	1
Empresas que Sirven al Público: Acomodaciones Públicas .....	2
Instalaciones Existentes .....	2
Barreras Estructurales .....	3
Remover Barreras Estructurales .....	3
Prioridades para Remover Barreras .....	3
Ejemplos de Remover Obstáculos .....	3
Estacionamientos Accesibles .....	4
Entradas Accesibles .....	6
Puertas y Entradas a Negocios .....	8
Máquinas de Registro de Entrada y Barras Accesible de Seguridad en Entradas .....	8
Repisas y Espacio para Maniobrar .....	10
Mostradores con Cajas Registradoras y para Brindar Servicios .....	11
Mostradores para Servir .....	12
Asientos y Mesas Fijas .....	13
Políticas y Procedimientos .....	14
Comunicación con los Clientes .....	14
Créditos de Impuestos y Deducciones .....	14
Construcciones Nuevas y Alteraciones .....	15
Fuentes de Información sobre la ADA .....	15

## Introduccion

Esta guía ofrece un resumen informal de algunos requisitos básicos para pequeñas empresas que proveen servicios al público. Omite muchos de los términos "legales" que se encuentran en la ADA y sus regulaciones. Debido a que podría ser malentendido el separar alguna explicación de los requisitos de la ADA, de los de la ley misma, incluimos referencias como secciones claves de las regulaciones.



*Si quiere hacer preguntas sobre la ADA, o aprender sobre la ley en general, llame gratuitamente a la línea de información sobre la ADA, ofrecida por el Departamento de Justicia, al (800-514-0301 voz y 800-514-0383 TDD).*

## La Ley para Personas con Desabilidades

La Ley para Personas con Desabilidades (ADA) es una ley de derechos civiles que prohíbe la exclusión de personas con desabilidades en actividades cotidianas, como comprar un artículo en la tienda, ver una película en un cine, disfrutar de una comida en un restaurante, hacer ejercicio en un gimnasio local o llevar su automóvil a un taller de mantenimiento local. La ley establece requisitos para empresas de todo tamaño, para cumplir con los objetivos de la ADA. Estos requisitos entraron en efecto el 26 de enero de 1992, y son aplicables a empresas con o sin fines de lucro.

Para las empresas pequeñas el cumplir con los requisitos de la ADA no le es muy difícil. El Congreso ha establecido un programa de asistencia técnica encargado de contestar preguntas sobre la ADA para ayudar a los negocios en su esfuerzo por cumplir con estas estipulaciones.

Para obtener respuestas a sus preguntas sobre la ADA, necesita simplemente tomar el teléfono y llamar. El Departamento de Justicia ha establecido una línea de información gratis sobre la ADA (800-514-0301 voz y 800-514-0383 TDD). Además, algunos créditos de impuestos y deducciones fueron establecidos para ser usados cada año para compensar con los gastos de proveer acceso a personas con desabilidades.

Reconocemos que muchos negocios pequeños no tienen los recursos económicos para hacer cambios estructurales a tiendas o locales donde funcionan para proveer accesibilidad a personas en silla de ruedas o con otras desabilidades, la ADA tiene requisitos que aplican a instalaciones existentes construidas antes de 1993 siendo estos requisitos menos estrictos que para las construidas después de principio de 1993 o modificadas después de principios

## Negocios o empresas privadas que sirven al público: Acomodaciones Públicas

Negocios privados que proveen servicios al público se conocen como acomodaciones públicas bajo la ADA. La ADA establece estipulaciones para doce categorías de acomodaciones públicas, incluyendo tiendas y almacenes, restaurantes y bares, establecimientos que proveen servicios, teatros, hoteles, sitios de recreación, museos privados, colegios y otras. Casi todo tipo de empresas privadas que sirven al público están incluidas en estas categorías sin importar su tamaño.



Si es propietario, opera, alquila, o le alquila a una empresa que sirve al público, usted está cubierto bajo la ADA y tiene ciertas obligaciones hacia las instalaciones existentes en cumplir con estas regulaciones cuando el establecimiento ha sido renovado o uno nuevo ha sido construido. Las instalaciones existentes no están exentas por "regulaciones anteriores" utilizadas regularmente por peritos encargados de los códigos para estructuras.

*Este documento se concentra en empresas que proveen servicios al público.*

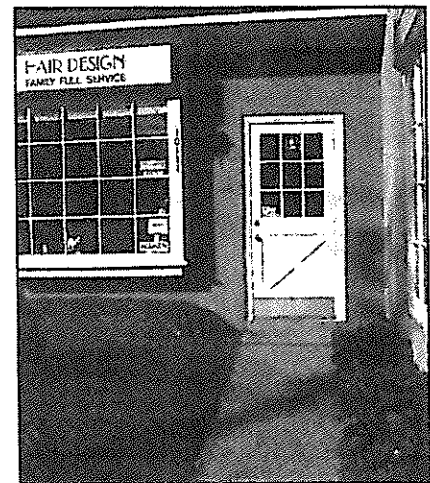
*Estas empresas pueden ser grandes o pequeñas y que sean o no para fines de lucro.*

### Instalaciones Existentes

Muchas instalaciones para negocios que sirven a personas con discapacidades carecen de estructuras que acomoden sus necesidades, incluyendo a personas en sillas de ruedas. Esta falta de accesibilidad hace que sea prácticamente imposible para personas con discapacidades tomar parte en actividades cotidianas como ir a trabajar, comer en un restaurante o comprar en la tienda. La ADA reconoce que, para que personas con discapacidades participen en las actividades cotidianas en sus comunidades, necesitan tener acceso a los servicios proveídos por los negocios.

Aunque no es siempre posible hacer sus instalaciones completamente accesibles, especialmente para empresas pequeñas, hay mucho que se puede hacer para mejorar la accesibilidad sin mucha dificultad o costo. Por esta razón la ADA requiere que se mejore la accesibilidad sin causar muchos gastos excesivos que puedan afectar al negocio o a la empresa.

Si es propietario o administra una empresa que presta servicios al público, debe remover obstáculos



físicos que son "fácilmente realizables" lo cual significa que es **fácil de lograrse sin mucha dificultad o costo**. El requisito de ser "fácilmente realizable" se basa en el tamaño y los recursos de la empresa. Empresas de mayor tamaño o con más recursos pueden ser más activas que las pequeñas, para remover obstáculos. La ADA también reconoce que las condiciones económicas varían. Si la empresa tiene los recursos para remover las barreras, se les pide que lo hagan; pero si las ganancias no lo permiten, el remover las barreras puede ser pospuesto. Remover los obstáculos es una obligación constante ... se espera que la empresa elimine obstáculos cuando los recursos estén disponibles.

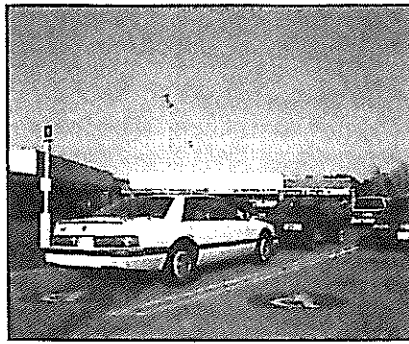
## Barreras Estructurales

Barreras estructurales son características físicas que impiden o limitan que personas con discapacidades obtengan los servicios disponibles. Estos obstáculos también incluyen espacios de estacionamiento que son muy angostos para acomodar a personas en silla de ruedas; uno o más escalones a la entrada u otra parte del área de ventas de la tienda; manijas redondas o mecanismos de las puertas que son difíciles de agarrar con la mano; pasillos que son muy angostos para una persona en silla de ruedas, silla eléctrica, o un caminador; un mostrador elevado o una línea de pago angosta en la caja de pago; y mesas fijas muy bajas para acomodar a personas en silla de ruedas o que tienen bancas fijas que no permiten que una persona en silla de ruedas pueda acomodar sus piernas bajo la mesa.

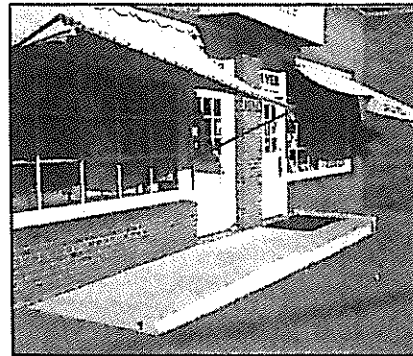
## Remover Barreras Estructurales

Los negocios deben basarse en los requisitos de las normas de accesibilidad y guía de diseño de la ADA, al evaluar cuales obstáculos deben ser removidos, y para que el diseño sea accesible. Estos requisitos son parte de las estipulaciones del título III de la ADA. Buscar información procedente de personas con discapacidades de su comunidad, puede ser muy valioso y de gran ayuda en el proceso de remover barreras, ya que de esta forma se puede identificar obstáculos en su empresa y dar consejos sobre las posibles soluciones a éstos.

Si una empresa procede a remover obstáculos, debería seguir las normas de accesibilidad y guía de diseño de la ADA para construcciones nuevas. En algunos casos las condiciones ya existentes, la limitación de los recursos, o ambos, pueden hacer que no sea "facilmente realizable" el seguir estas normas. Si esto llegara a ocurrir, las medidas para remover los obstáculos pueden desviarse de



*Estos espacios de estacionamiento son muy angostos y no tienen una vía de acceso suficientemente ancha, lo cual impide que las personas en silla de ruedas puedan salir de su vehículo.*

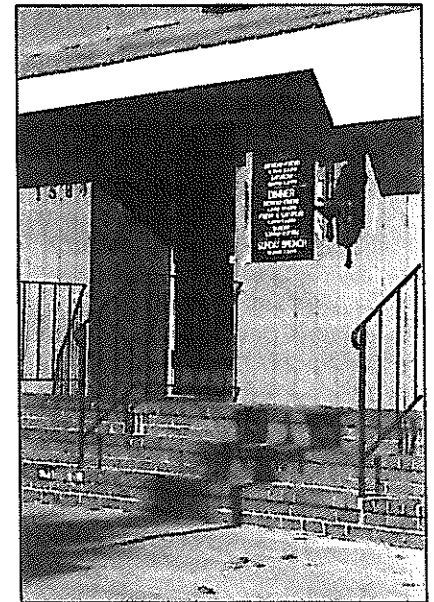


*El telón y su soporte están sobre el paso hacia la entrada y también está muy cerca al suelo y esto constituye una barrera para personas ciegas o con impedimentos visuales.*

las normas mientras estas medidas no constituyan un riesgo considerable para la salud y la seguridad de personas con discapacidades y de otras.

## Prioridades para Remover Barreras

Tenga en cuenta las siguientes sugerencias cuando esté decidiendo qué obstáculos deben removerse primero. En primer lugar sugerimos que provea acceso al negocio desde los andenes públicos, estacionamientos y rutas que dan al transporte público y



*Un escalón en su entrada puede limitar el acceso a su negocio para algunas personas.*

también las áreas donde se ofrecen los servicios al público. Una vez que estas barreras han sido removidas puede ofrecer acceso a baños públicos (si estos se ofrecen para el uso de sus clientes). Cuando éstos obstáculos hayan sido removidos, debe eliminar los que limitan el uso de, por ejemplo, teléfonos públicos y fuentes para beber agua.

## Ejemplos de Remover Barreras

Los siguientes ejemplos muestran obstáculos comunes y sugieren posibles soluciones que pueden ser facilmente realizables. Las empresas deben decidir, de acuerdo a cada caso, qué constituye el removimiento de obstáculos "facilmente realizables" para su empresa.

## Estacionamiento Accesible

Si hay estacionamiento para el público en general, se debe proveer estacionamiento accesible designado para personas con discapacidades siempre y cuando esto sea fácilmente realizable para la empresa. Un espacio de estacionamiento accesible debe tener espacio para el vehículo y también a la derecha o izquierda del espacio del estacionamiento, que pueda ser usado como una ruta de acceso a este. El propósito de esta ruta de acceso es permitir que una persona que usa silla de ruedas, silla eléctrica, u otro aparato para movilizarse, pueda salir de su automóvil o van. El símbolo internacional de accesibilidad debe colocarse frente al espacio del estacionamiento y debe estar a un nivel que no sea obstruido por el vehículo estacionado en este.

Los espacios de estacionamiento accesible deben estar lo más cerca posible de la entrada accesible y en terreno plano. Si no es fácilmente realizable disponer de un estacionamiento accesible en el espacio más cercano debido a rampas u otras condiciones presentes, se debe elegir el área plana más cercana. Una ruta accesible debe proveerse entre la vía de acceso y la entrada accesible al edificio. Esta ruta no debe tener escalones o superficies muy inclinadas y debe tener una superficie firme, estable y no resbaladiza.

Los espacios accesibles para vans deben tener una vía de acceso de **al menos 8 pies de ancho**, marcada con el símbolo internacional de accesibilidad y "accesible a van." Debe haber al menos 98 pulgadas libres sobre la vía de acceso para vehículos sobre el espacio mismo, y sobre la vía para vehículos hacia la salida.

Provea un espacio de estacionamiento que sea al menos 8 pies de ancho. Debe tener al menos 98 pulgadas libres sobre el espacio del estacionamiento, sobre la vía de acceso al espacio y a lo largo de la ruta de acceso al espacio y la salida para el vehículo.

Instale un aviso con el símbolo internacional de accesibilidad y "accesible a van" a un nivel suficientemente elevado que no sea obstruido por el vehículo estacionado en el espacio.



Situe el espacio de estacionamiento y la vía de acceso en terreno relativamente plano (1:50 es el máximo de inclinación en toda dirección que se recomienda si es fácilmente realizable).

Provea una vía de acceso al menos 8 pies de ancho junto al espacio de estacionamiento para van que le permitirá entrar o salir de una van a personas en silla de ruedas o silla eléctrica si usa un elevador lateral.

Provea una ruta accesible en la entrada o entradas accesibles (al edificio) ... una franja específicamente demarcada para cruzar la calle puede ser necesaria si la ruta pasa a través del tráfico vehicular.

### Un Espacio de Estacionamiento Accesible para Van

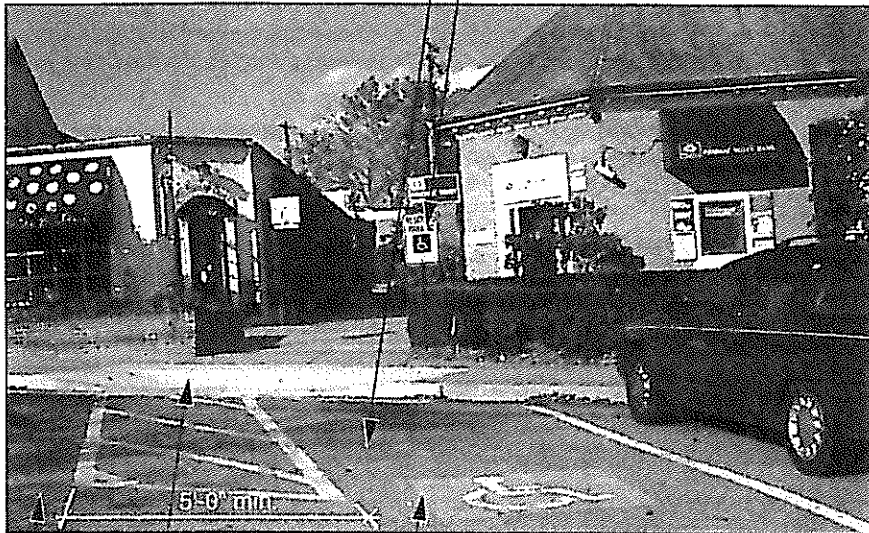
(Uno de 8, del total de espacios de estacionamientos accesibles pero al menos uno debe ser accesible para van. Aunque éste espacio haya sido marcado como accesible para van, este también puede ser usado por automóviles.)



Nota: Ubique los estacionamientos que sean accesibles lo más cerca posible a las entradas accesibles y en una ruta accesible al edificio.

Instale un aviso con el símbolo internacional de accesibilidad y instálolo lo suficientemente elevado para que no sea obstruido por un vehículo estacionado en el espacio.

El estacionamiento y la vía de acceso a éste deben ser localizados en terreno relativamente plano (1:50 es el máximo de inclinación en toda dirección).



Dos espacios de estacionamiento pueden compartir una vía de acceso común (van o automóvil).

Instale una rampa cuando hay un cruce de una ruta accesible - nota: una rampa no llega a la vía de acceso.

Nota: Los estacionamientos accesibles para automóviles deben tener una vía de acceso al menos de 5 pies de ancho.

Espacios accesibles para automóviles deben tener una vía de acceso **de al menos 5 pies de ancho**. Las otras características son las mismas que para las van, excepto que el símbolo designado al espacio del estacionamiento sólo tiene el símbolo internacional de accesibilidad y no hay un requisito mínimo de espacio libre sobre éste.

El número de espacios accesibles que deben ser proveídos, están basados en el total de números de espacios de estacionamientos que usted provee. Por ejemplo, si su estacionamiento tiene 25 espacios o menos, sólo uno debe ser accesible. Si tiene 50 o menos, debería tener 2 espacios de estacionamiento accesibles.

Si sólo provee un estacionamiento accesible este debe ser accesible a van. Establecimientos en donde más de un estacionamiento accesible es requerido, al menos uno de ocho estacionamientos accesibles debe ser accesible a van.

Los espacios de estacionamientos accesibles deberán ser separados si se ofrece estacionamientos en varios sitios cerca a las entradas del edificio, si esto es fácilmente realizable. Debido a que hay una limitación en el número de espacios accesibles a van, no siempre es posible dispersar los espacios accesibles para van.

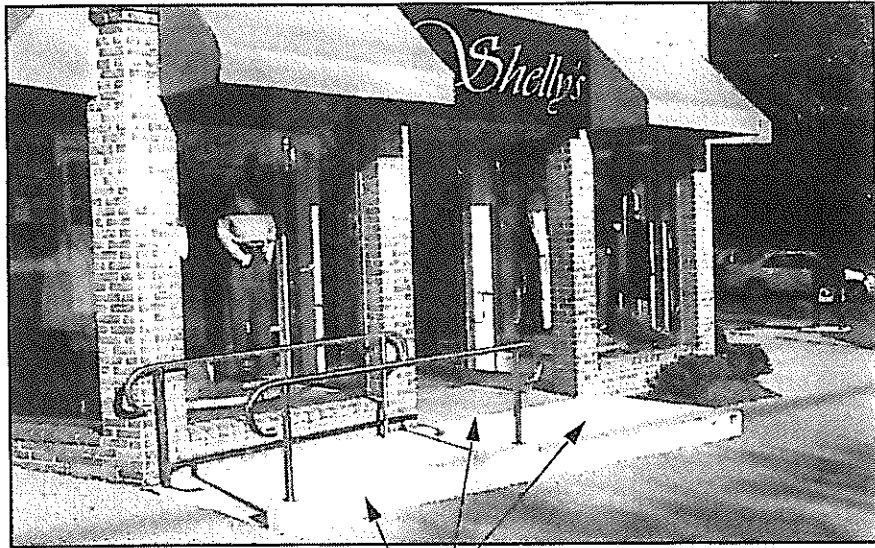
## Estacionamientos Accesibles para Autos

## Entradas Accesibles

Es esencial proveer acceso a un establecimiento desde las aceras públicas, las rutas que conducen al transporte público, o el estacionamiento; estos son aspectos básicos que garantizan el acceso a servicios para personas con discapacidades. Un escalón en la entrada puede impedir el acceso al lugar para alguien que usa una silla de ruedas, un caminador o un bastón y también puede dificultarle la entrada a muchas otras personas que tienen problemas con su movilización.

El acceso a establecimientos con uno o más escalones se puede lograr de varias formas ... por ejemplo, al usar una entrada accesible alterna, añadiendo una pequeña rampa, modificando el área frente o al lado de la entrada para eliminar un escalón, o instalando un elevador.

En la mayoría de los casos cuando la empresa tiene dos entradas para el público, sólo una debe ser accesible. El almacén en la foto (parte inferior a la derecha) tiene una entrada desde la calle y también una entrada accesible desde la área de recepción del edificio al otro lado de la tienda. Hay acceso a la tienda si usa la entrada de la área de recepción. Si una entrada es accesible y la otra no, un aviso debe mostrar dónde está localizada la entrada accesible. La entrada alterna debe estar abierta durante las horas en que la tienda esté abierta. Usted debe proveer un aviso accesible para notificar a los empleados que deben abrir la puerta cuando suene un timbre o una campana, si la entrada alterna no está abierta todo el tiempo por motivos de seguridad. El timbre o la campana deben estar localizados en una ruta accesible y a una altura accesible si son utilizados (generalmente a no más de 48 pulgadas sobre el nivel del piso).



Protección en el borde previene que alguien pueda caerse por el borde o de la rampa.

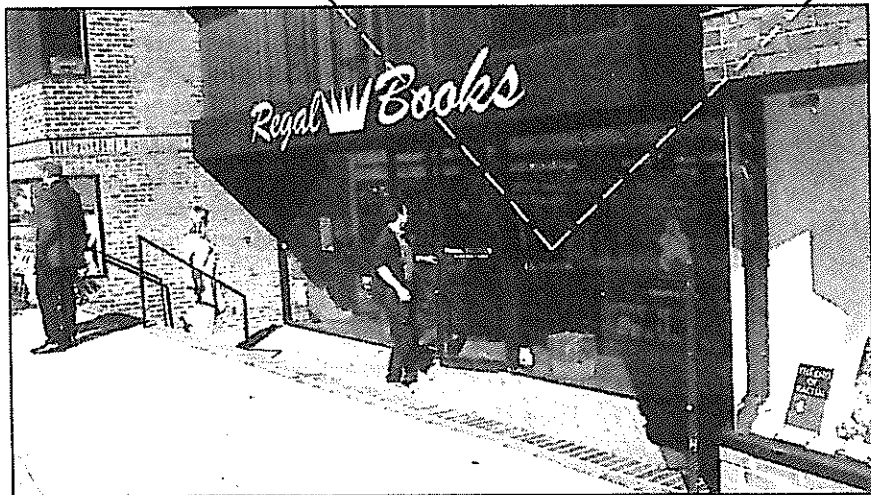
El área amplia permite hacer giros necesarios para entrar o salir de la tienda.

**Una rampa con protección en el borde, pasamanos y área amplia en la entrada para garantizar el acceso al negocio.**

Si se añade una rampa para proveer una entrada accesible, la inclinación de la rampa debe ser tan leve como sea posible con una proporción no mayor a 1:12. También es importante suministrar un pasamanos cuando la pendiente es de más de 1:20 y la diferencia

vertical es de más de 6 pulgadas (una pendiente de 1:20 quiere decir que por cada 20 unidades de medida horizontal hay una unidad de aumento o caída vertical). Lo mejor es elevar gradualmente el área junto a la rampa para evitar una caída abrupta.

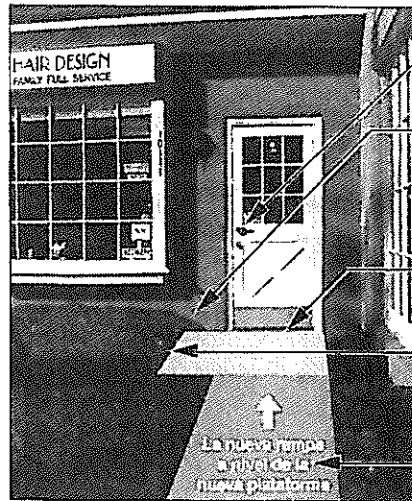
Ejemplo de un aviso que le indica al cliente dónde está la entrada accesible más cercana.



**Avisos en la entrada que no es accesible indica donde esta la otra entrada que sí lo es.**

Un obstáculo como un borde elevado o una baranda deben ser instaladas si esta caída abrupta existe. Una protección en el borde puede prevenir que alguien se caiga por el lado de la rampa. La rampa mostrada página 6 parte superior usa barandas y protección en el borde. La protección en el borde puede lograrse instalando un pasamanos paralelo a la superficie de la rampa.

La foto (arriba a la derecha) demuestra otra forma de modificar una entrada para hacerla accesible. El espacio plano frente a la entrada permite abrir la puerta hacia afuera. Este espacio junto a la superficie plana tiene una pendiente gradual que conecta con la superficie plana para que no exista una caída entre lo plano y el pasto, eliminando la necesidad de un pasamanos. El terreno también se gradúa exactamente con la rampa para eliminar una caída.

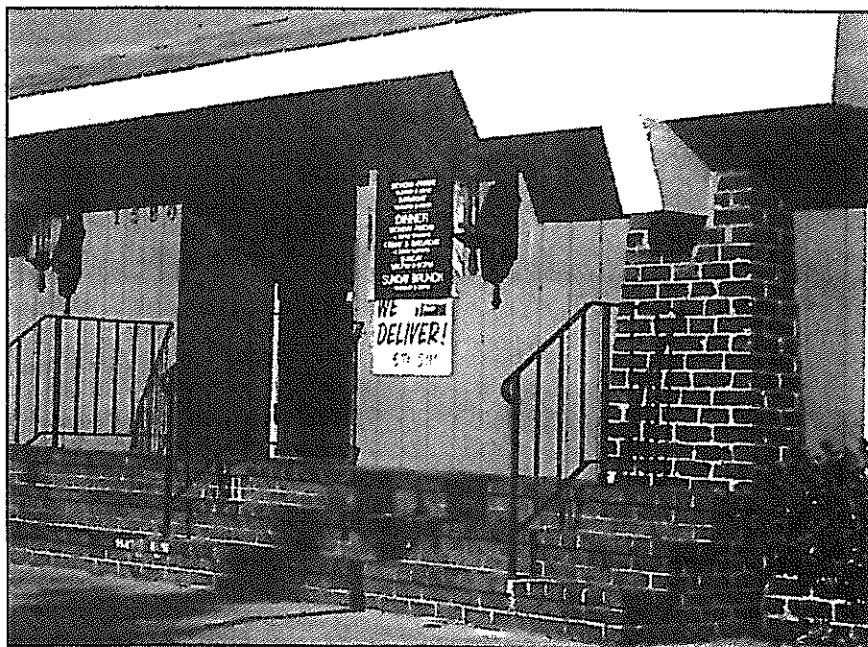


- La manija se puede agregar o puede remplazar a una manija redonda para la puerta.
- La superficie plana se extiende por un mínimo de 18 pulgadas desde el borde de la puerta y a un mínimo de 60 pulgadas por fuera de la puerta.
- La nueva plataforma y la rampa eliminan el escalón en la entrada.
- El terreno también se gradúa exactamente hasta la superficie plana para eliminar la caída.
- La inclinación máxima de la rampa es 1:12 con un ancho mínimo de 36 pulgadas.

**Una superficie plana, rampa y manija en la puerta proveen una entrada accesible a éste negocio.**

Otra forma de proveer acceso en una entrada es usar una plataforma o un elevador plegable. Los elevadores son aparatos mecánicos que se pueden utilizar para subir o bajar a una persona en silla de ruedas o silla eléctrica varios pies. Un elevador puede ser la mejor opción si no hay espacio para una rampa o cuando una entrada sirve

para más de un nivel. Por ejemplo, si la librería mostrada en la foto (parte inferior derecha página 6) no tuviera una entrada accesible, un elevador podría ser utilizado. Aunque los elevadores requieren de mantenimiento periódicamente y deben cumplir con los códigos de seguridad, estos son una buena alternativa cuando no es fácilmente realizable instalar una rampa.



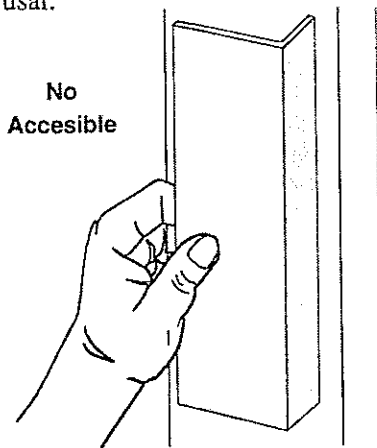
En caso de no ser fácilmente realizable proveer una entrada accesible, los servicios deben proveerse de alguna otra forma, si esto es fácilmente realizable. Por ejemplo, si un restaurante tiene varios escalones en la entrada y no es posible que ésta sea accesible, se puede requerir que se provea entrega a domicilio u otro servicio opcional. En otros casos se puede tomar la orden por teléfono y que el empleado la entregue al cliente fuera de la tienda o negocio. Es importante informar al público sobre alternativas para el servicio mediante la publicidad para que el cliente sepa cómo se ofrecen estos.

**Entrega a domicilio, servicio para llevar, servicio en la calle u otra alternativa es requerida mientras sea fácilmente realizable, cuando usted no puede hacer una entrada accesible.**

## Puertas y Entradas a negocios

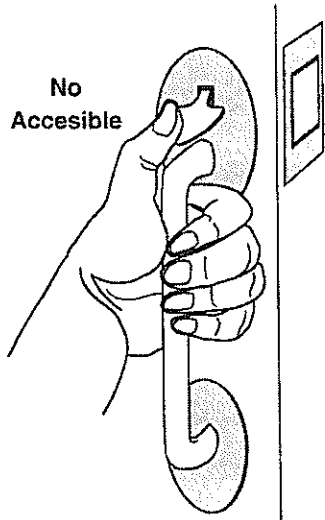
La mayoría de entradas a negocios usan puertas de 36 pulgadas de ancho que les permite ser accesibles. Sin embargo, puertas no muy nuevas tienen menos de 36 pulgadas de ancho y pueden no ser suficientemente anchas (32 pulgadas de espacio libre cuando están completamente abiertas). El ancho de la entrada puede ser aumentado. Es posible usar "visagras especiales" que permiten 1 y 1/2 pulgadas adicionales en la abertura sin tener que reemplazar la puerta y el marco.

Los mecanismos en la puerta pueden prevenir el acceso al edificio. Por ejemplo, la manija mostrada a continuación hace que sea necesario que la persona tenga que agarrar la manija firmemente para abrir la puerta. Muchas personas con discapacidad en su movilidad y otras con una discapacidad que les impide agarrar, como la artritis, encuentran este tipo de manija difícil o imposible de usar.



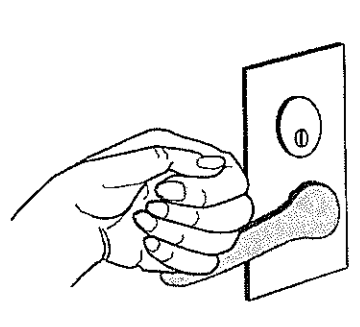
**Esta manija tipo panel no es accesible ya que requiere que la persona tenga que agarrar con firmeza la manija para abrir la puerta.**

Otros tipos de mecanismos para las puertas, como una manija redonda (que requiere poder agarrarla con firmeza y poder torcerla para abrirla) o una manija con un botón que se presiona con el dedo (vea arriba al centro) tampoco son accesibles y deben ser modificados o reemplazados, si esto es fácilmente realizable.

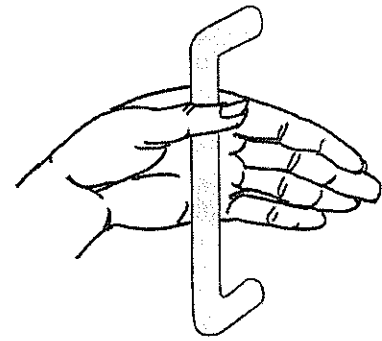


**Esta manija con el botón para el dedo no es accesible ya que la persona debe agarrar la manija y presionar el botón con el dedo al mismo tiempo.**

Es fácil y relativamente de bajo costo cambiar o añadir mecanismos en las puertas. Una manija redonda para la puerta puede ser reemplazada por una en forma de palanca o modificada al añadir una palanca fija. En algunos casos el botón para el dedo puede ser desconectado para que la puerta se pueda abrir sin tener que presionar el botón o el mecanismo puede ser reemplazado. Una manija plana de tipo panel puede ser reemplazada con una en forma de aro.



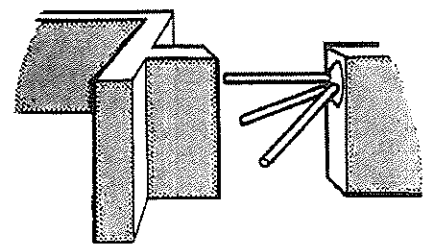
**La manija de palanca es accesible ya que puede ser utilizada sin tener que agarrarla con firmeza, sin pincharla o torcerla.**



**Una manija en forma de aro también es accesible ya que puede usarse sin agarrarla, pincharla o torcerla.**

## Máquinas para Registrar la Entrada y Barreras de Seguridad en las Entradas

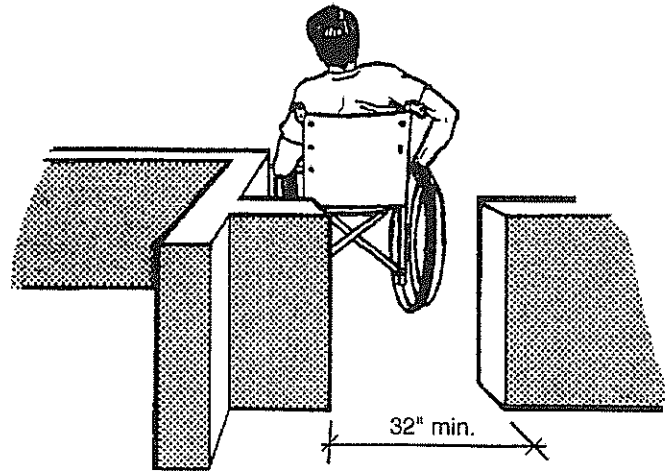
Algunos negocios que tienen máquinas para registrar la entrada, excluyen a personas con discapacidades a menos que exista una barrera de seguridad accesible o pasillos disponibles en la entrada. Las máquinas regulares para registrar la entrada no pueden ser usadas por personas en silla de ruedas ni por la mayoría de personas que usan muletas, caminadores o bastones. Siempre que se use una máquina angosta para registrar la entrada, una máquina para registrar la entrada accesible o un pasillo, o una abertura debe ser ofrecida mientras esto sea fácilmente realizable.



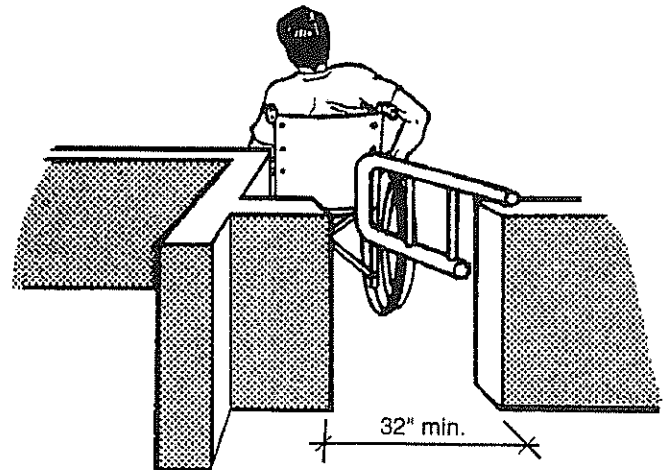
**Este tipo de máquina para registrar la entrada no es accesible para la mayoría de personas con discapacidades.**

Si una máquina para registrar la entrada es inaccesible y está en la entrada del negocio y no existe una ruta o entrada accesible, esta debe ser remplazada o removida por una entrada alterna que sea accesible e instalarse, mientras que sea fácilmente realizable. Remover o alterar la máquina para registrar la entrada no es difícil para la mayoría de las empresas. Es posible que para algunos negocios, ofrecer una entrada alterna accesible puede ser una solución aceptable si la empresa tiene una o más puertas que puedan ser utilizadas como entradas. Por ejemplo, si la tienda tiene una máquina para registrar la entrada inaccesible en la entrada pero también tiene una puerta de salida (sin ésta máquina) cerca de la caja, puede usar la puerta de salida como una entrada alterna. Puede ser fácilmente realizable añadir una manija accesible a la parte exterior de la puerta de salida, instalar un aviso que indique que tal puerta está asignada como la entrada accesible y permite que personas con discapacidades entren por la puerta de salida.

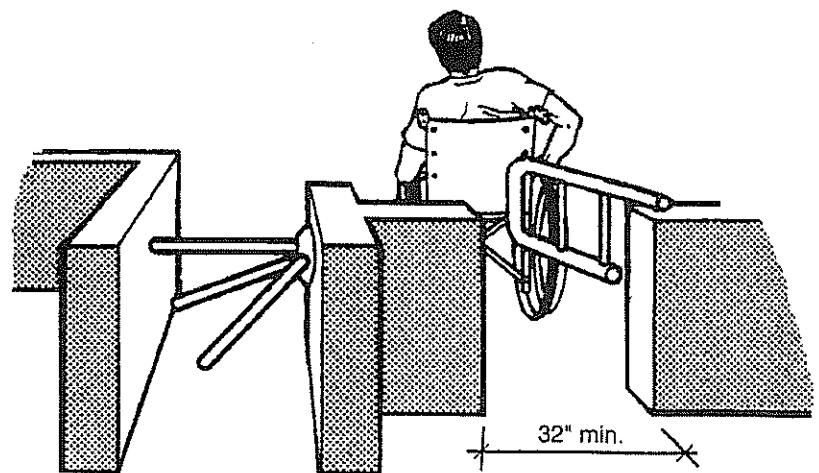
Eliminar la barrera ocasionada por la máquina de registro de entrada puede lograrse simplemente eliminando esta máquina y dejando el espacio abierto. La abertura debe tener un ancho de al menos 32 pulgadas para asegurar el paso de las personas en silla de ruedas o en muletas. Si no es fácilmente realizable tener al menos una abertura de 32 pulgadas como mínimo, la abertura debe ser tan ancha como sea posible. Si se requiere una barrera de seguridad de entrada accesible, la máquina de registro de entrada puede ser removida y remplazada por una barrera de seguridad de entrada accesible, mientras esto sea fácilmente realizable. Si la empresa quiere mantener su máquina regular de registro de entrada, puede proveer una barrera de seguridad de entrada accesible al lado de la máquina de registro de entrada.



La máquina de registro de entrada puede ser removida para proveer una vía accesible.



Un ejemplo de una barrera de seguridad de entrada accesible.



Una barrera de seguridad de entrada accesible junto a una máquina de registro de entrada.

## Repisas y Espacio para Maniobrar

Luego de asegurarse que las entradas son accesibles, la empresa debe considerar cómo las personas con discapacidades van a llegar a donde están localizados u ofrecidos los artículos en venta. En caso de que los artículos para la venta están siendo mostrados o se mantengan en repisas para ser seleccionados por los clientes, la tienda debe ofrecer una ruta accesible a repisas fijas y mostradores mientras sea fácilmente realizable.

Si el espacio para maniobrar junto a las repisas y mostradores es muy angosto, este espacio debe ser ensanchado. En general, se necesita una ruta de 36 pulgadas de ancho con más espacio en las esquinas. Si un giro de 180 grados es necesario para salir de un sitio, debe haber un espacio para girar de 60 pulgadas de diámetro o se necesita una "T" con 36 pulgadas de ancho. El espacio necesario para un giro de "T" requiere de al menos 36 pulgadas de ancho para cada segmento de la T y debe poder caber en una área de 60 por 60 pulgadas.

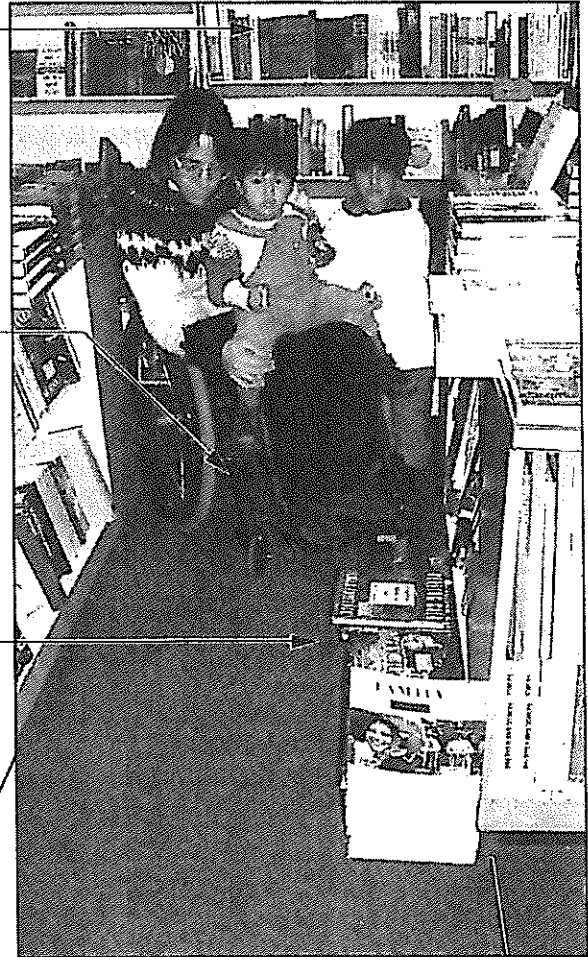
Algunos negocios pueden tener dificultad para ofrecer suficiente espacio para maniobrar entre todos los mostradores y repisas sin una reducción significativa en el espacio para las ventas lo cual puede afectar considerablemente sus ganancias. Este hecho debe ser tomado en cuenta cuando se determine si es fácilmente realizable proveer acceso a todas las áreas de venta. Si no hay acceso a todas estas áreas, una alternativa puede ser que empleados ofrezcan ayuda a disposición del cliente para buscar artículos, mientras sea fácilmente realizable.

No es necesario mover toda la mercancía al alcance de las personas en sillas de ruedas. Los artículos pueden estar a cualquier altura pero debe haber personal disponible para ayudar a los clientes con dificultades en alcanzar o ver los artículos.

Artículos para la venta pueden estar a cualquier altura pero debe haber personal de ventas disponible que pueda alcanzarlos para los clientes que lo necesitan.

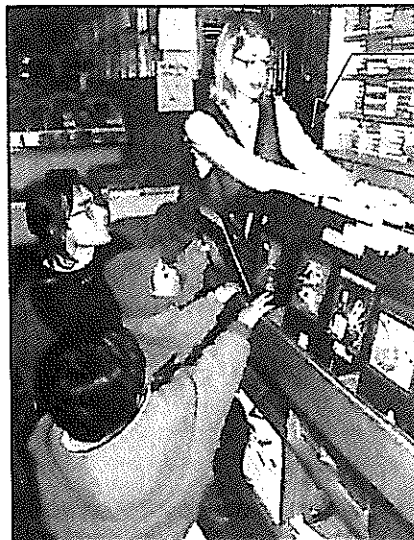
Debe proveer un espacio de 3 por 3 pies para girar en la esquina para hacer un giro de 90 grados.

Mercancía para la venta, mostradores y otros artículos pueden estorbar y no deben colocarse en pasillos angostos. Estos libros bloquean la ruta de accesibilidad de 3 pies.



3 pies de ancho son necesarios como mínimo para mobilizarse entre repisas, mostradores y la mercancía.

**Debe proveer una ruta entre mostradores y repisas con un ancho de al menos 36 pulgadas mientras sea fácilmente realizable.**



El personal ayuda a los clientes a buscar artículos en repisas y mostradores.

El personal debe suministrar información sobre un artículo para personas ciegas o con limitación visual.

**Personal de ventas buscando artículos para un cliente.**

## Mostradores de Ventas y de Servicio

Los mostradores de ventas y de servicio deben ser accesibles si se ofrecen, mientras esto sea fácilmente realizable. Este acceso es una parte importante de recibir los servicios ofrecidos por un negocio.

Si los mostradores tienen una caja de pago, la superficie del mostrador debe tener 36 pulgadas de largo y no más de 36 pulgadas de alto, sobre el nivel del piso, para ser accesible. Esta es una superficie menos alta donde los bienes y servicios pueden ser intercambiados. Una posible alternativa es ofrecer un mostrador adicional.

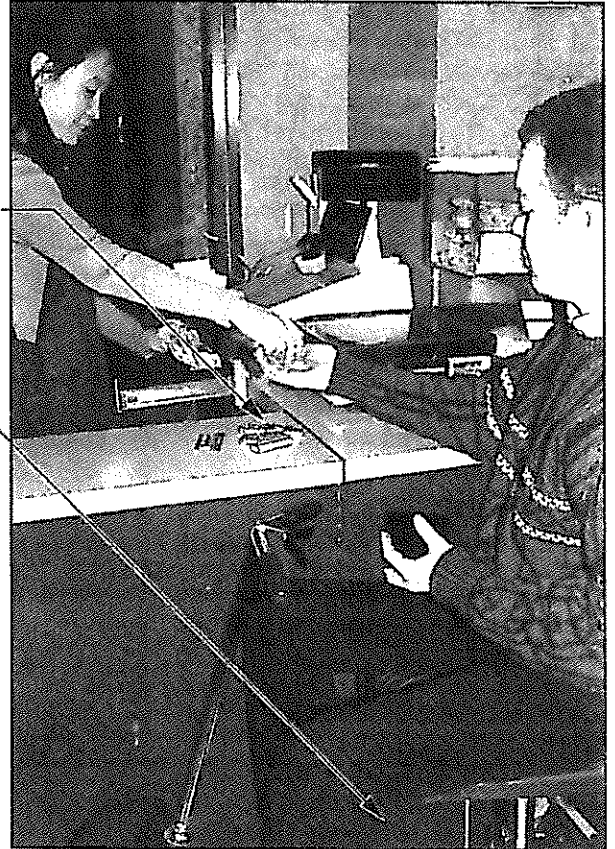
En los mostradores de venta o para los servicios, como los que se usan para comprar tiquetes, cajeras en un banco, para registrarse en hoteles, y en otros donde los productos y servicios están a la venta o son distribuidos, se requiere que el mostrador tenga 36 pulgadas de largo y no más de 36 pulgadas sobre el nivel del piso para ser accesible. También se puede ofrecer un mostrador adicional cerca del otro o usar una repisa que se pueda doblar para tener un espacio cerca del mostrador, si esto es fácilmente realizable.

Además de tener una altura máxima de 36 pulgadas, todo mostrador de ventas y servicios debe tener espacio libre en el piso frente a la superficie accesible que permita que un cliente en silla de ruedas pueda colocarse al lado. Este espacio debe tener una dimensión de 30 por 48 pulgadas y puede ser paralelo o perpendicular al mostrador. También está conectado a la ruta accesible que lleva a la entrada accesible y a otras áreas en el negocio donde se ofrecen productos o servicios.

Si no puede ofrecer un mostrador para la venta o servicios, o uno adicional cerca, como una mesa o escritorio, puede ofrecer un tablero con un clip o una tabla mientras puede encontrar una solución que pueda ser implementada.

El mostrador accesible es al menos 36 pulgadas de largo y no más de 36 pulgadas de alto sobre el nivel del piso.

Y permite un espacio de 30 por 48 pulgadas frente al mostrador para ventas o servicio, para acomodar a una silla de ruedas o una silla eléctrica.



**Un mostrador accesible para la venta en la caja de pago.**

Las líneas de pago, por ejemplo en un supermercado, tienen otros requisitos. Una línea de pago accesible debería ofrecer una vía de acceso con un mínimo de 36 pulgadas de ancho y debe estar marcada con el símbolo internacional de accesibilidad colocado sobre la línea. El mostrador localizado junto a la vía de acceso de la línea de pago debe tener una altura máxima de 38 pulgadas. Si se ofrece una extensión entre el mostrador y la línea de pago, su altura máxima deberá ser de 40 pulgadas.

El número de líneas accesibles necesarias depende del total de líneas de pago ofrecidas. Por ejemplo, si se ofrecen de una a cuatro líneas, al menos una debe ser accesible. Si se ofrecen entre 5 y 8 líneas, 2 deben ser accesibles.

Todo tipo de línea de pago, incluyendo las más rápidas, deben tener una línea de pago accesible.

Las normas de accesibilidad y guía de diseño de la ADA ofrecen información detallada sobre los requisitos para las líneas de pago y para los mostradores de venta y servicios.

## Mostradores para Servicio

Si se usa un mostrador para servir comida o bebidas y su altura es de más de 34 pulgadas sobre el nivel del piso, se debe ofrecer una parte de este a un nivel más abajo, de no más de 60 pulgadas de largo y 34 pulgadas de alto para que éste sea accesible. Si no es fácilmente realizable hacer el mostrador accesible, un negocio puede servir los productos en mesas accesibles, mientras sea fácilmente realizable.

Si no es fácilmente realizable ofrecer un mostrador o un bar accesible, o servir en mesas accesibles, en la misma área, el negocio deberá ofrecer su servicio de alguna otra forma, si esto es fácilmente realizable. Esto también puede lograrse al ofrecer ayuda al cliente al mover productos a un mostrador accesible o a su mesa en otra parte.

En los restaurantes de auto-servicio, la línea para servir la comida debe ofrecer espacio adecuado para maniobrar que permita que la persona en silla de ruedas pueda acercarse y moverse a lo largo de la línea, si esto es fácilmente realizable. Un ancho mínimo de 36 pulgadas debe ofrecerse pero preferiblemente debe tener un ancho de 42 pulgadas, si es fácilmente realizable. Si la línea cambia de dirección, como por ejemplo un giro de 180 grados, se necesita un espacio adicional para girar. Una posible solución, en un establecimiento ya existente, es ofrecer una ruta accesible alrededor del área de la fila.

Si hay condimentos que cada persona puede obtener, o una mesa donde se ofrece utensilios, estos deberían estar a una altura de no más de 54 pulgadas si se puede acercarse desde el lado o de 48 pulgadas si se puede llegar de frente. (Vea la sección 4.2 de las Normas de Accesibilidad y Diseño de la ADA). Si no es fácilmente realizable ofrecer estos productos en un sitio accesible, un negocio puede proveer asistencia a través de sus empleados, si esto es fácilmente realizable.



La puerta bajo el mostrador puede abrirse para dar espacio para las rodillas que es necesario si los clientes comen en el mostrador.

**Un mostrador para servir a un nivel más bajo ofrece un espacio accesible para escoger y recibir artículos de comida.**



Una repisa baja fué añadida para ofrecer una superficie accesible para preparar café.

**Una repisa a un nivel más bajo para condimentos.**



## Asientos y Mesas Fijas

Si se ofrecen mesas, por ejemplo en restaurantes y cafeterías, y las mesas están incrustadas en la pared o en el piso (fijas), el 5% de las mesas o al menos una (si hay menos de 20) debe ser accesible, si esto es fácilmente realizable.

Asientos accesibles deben ofrecerse mientras sea fácilmente realizable en cada mesa accesible para acomodar a personas en sillas de ruedas. En estas mesas se pueden usar sillas movibles y éstas sillas se pueden remover si la persona usando la mesa o mesas está en silla de ruedas.

El mismo requisito se aplica a mesas fijas en áreas externas como áreas para picnic, sitios de recreo para niños o terrazas.

*Cuando se ofrecen  
asientos o mesas  
fijas, debe ofrecerse  
también asientos  
accesibles, mientras  
sea fácilmente realiz-  
able.*



La altura máxima de la mesa debe ser de 34 pulgadas, con un mínimo de 28 pulgadas.

El espacio para las rodillas será de 27 pulgadas mínimo (desde el piso hasta la superficie superior de la mesa).

Debe haber un espacio libre de 30 por 48 pulgadas en cada área para sentarse.

El espacio para las rodillas se extiende al menos 19 pulgadas bajo la mesa.

**Asientos accesibles en una mesa fija  
incrustada en el piso**

Una mesa accesible deberá tener una superficie de no más de 34 pulgadas de alto y no más de 28 pulgadas sobre el nivel del piso. Se debe ofrecer al menos 27 pulgadas para las rodillas entre el piso y la parte interior de la mesa. Una ruta accesible garantiza el acceso a cada mesa denominada de esta forma y también deberá ofrecerse un área libre en el piso de 30 por 48 pulgadas en cada lugar para sentarse que sea accesible. Esta área libre se debe extender por 19 pulgadas bajo la mesa para dar espacio a las piernas y rodillas.

En caso de no ser fácilmente realizable ofrecer el número mínimo de mesas accesibles en toda área donde se ofrecen mesas fijas, los servicios se deben ofrecer en otra parte que sea accesible, si esto es fácilmente realizable. Sin embargo, estas alternativas deben ofrecerse a todos los clientes y no sólo a personas con discapacidades. Es ilegal segregar a las personas con discapacidades en una área designándola como sólo para personas con discapacidades.

## Políticas y Procedimientos

Los negocios deben revisar sus políticas y procedimientos para servir a sus clientes y deben cambiar las que excluyan o limiten la participación de personas con discapacidades. Por ejemplo, si la tienda tiene una política de excluir todo animal, ésta debe cambiarse para permitir la entrada a personas que usan animales de servicio, como "perros guías: o "perros de asistencia para sordos." Una tienda con una entrada accesible especial que se mantiene cerrada durante horas de servicio deberá cambiar su política y mantenerla sin seguro mientras la tienda esté en servicio. Si el problema es de seguridad, un teléfono especial o un timbre (identificado por un aviso y montado en un sitio a una altura accesible) deberá ser instalado para permitir a personas con discapacidades que puedan llamar al personal para abrir la puerta. Un restaurante que restringe el área en donde se pueden sentar las personas con discapacidades, asignándolas en una área específica, deberá cambiar su política para dar varias posibilidades como a los demás.

### Comunicación con los Clientes

Clientes que cuentan con discapacidades auditivas pueden necesitar comunicarse con el personal de ventas sin usar el habla. El método para comunicarse variará de acuerdo a las habilidades del cliente y de qué tan compleja sea la comunicación requerida. Por ejemplo, algunas personas sordas pueden usar el habla pero no pueden entender lo que otras personas dicen, mientras que otras personas sordas no pueden usar el habla para comunicarse. Las personas con discapacidades auditivas o del habla pueden necesitar más tiempo para completar el mensaje o atención especial del personal para entender lo que se está diciendo. Si la comunicación a través del habla es imposible, preguntas simples como el precio de un

artículo, pueden hacerse usando un lápiz y papel, intercambiando notas escritas o con una mezcla de palabras y notas escritas. El personal debe ser conciente de la necesidad de usar notas o la combinación de la voz con el lápiz y papel. Lo más apropiado es preguntarle al cliente su preferencia para que la comunicación sea lo más simple posible.

Si una comunicación más complicada o larga es necesaria, puede necesitarse un interprete de señas, por ejemplo, al negociar la compra de un automovil o una casa. La mayoría de las comunicaciones con los clientes son simples y se pueden lograr usando lápiz y papel.

Muchas personas con discapacidades auditivas o del habla usan un aparato de comunicación para sordos (TDD) en vez de un teléfono regular. Este aparato tiene un teclado para escribir el mensaje y una pantalla para ver el contenido de la conversación con otra persona que usa un TDD.

Para facilitar a las personas que usan un TDD para comunicarse con negocios y con individuos que no tienen un TDD, la ADA ha establecido un sistema gratuito de relay en cada estado, a nivel nacional, que permite llamadas de voz a TDD y de TDD a voz. Los clientes que usan un TDD pueden llamar a su negocio usando una red de relay. Un sistema de relay consiste de una operadora que usa un TDD, que traduce mensajes de TDD y de voz. Por ejemplo, una persona que usa un TDD llama a la operadora de relay, quien luego llama a su negocio. La persona llamando escribe el mensaje con el teclado en el TDD y la operadora le lee el mensaje a usted. Usted responde hablando con la operadora, quien escribe su mensaje en el TDD.

Los operadores de este sistema de comunicación son entrenados para que provean una interpretación exacta y sin incluirse en la

conversación y también se requiere que ésta conversación se mantenga confidencial.

Las llamadas por relay tardan un poco más de tiempo. Usted también puede usar la red de relay a un lugar de llamada de voz para comunicarse con un cliente que usa un TDD.

### Créditos de Impuestos y Deducciones

La Sección 44 del código del IRS, permite un crédito de impuestos para pequeñas empresas, y la Sección 190 del código del IRS permite una deducción a los impuestos para todo negocio.

El crédito a los impuestos se ofrece a empresas con entradas de 1,000,000 o menos en el año fiscal anterior, o con 30 o menos empleados de tiempo completo. Este crédito puede cubrir el 50% de los gastos por acceso disponibles en un año, hasta \$10,250 (el crédito máximo es de \$5,000). El crédito fiscal puede ser utilizado para compensar el costo de remover obstáculos y alteraciones para mejorar el acceso; proveer formatos accesibles como en Braille, letras grandes y en casetes de audio; haciendo disponible un interprete del lenguaje de señas o un lector para clientes o el personal, y para comprar algún equipo.

La deducción de impuesto está a la disposición de todo negocio con una deducción máxima de \$15,000 por año. La deducción a los impuestos puede reclamarse por gastos ocasionados al remover obstáculos físicos y por alteraciones.

Para aprender más sobre el crédito de impuesto y las provisiones de la deducción de impuestos, puede llamar a la línea de información sobre la ADA ofrecido por el Departamento de Justicia (DOJ) (vea las fuentes de información para encontrar los número de teléfonos).

## Construcciones Nuevas y Alteraciones

La ADA requiere que las construcciones nuevas ocupadas por primera vez en o después del 26 de enero de 1993, deben cumplir con los requisitos mínimos de las Normas de Accesibilidad y Diseño de la ADA (Standards). Las alteraciones a establecimientos, espacios o elementos (incluyendo renovaciones), en o después del 26 de enero de 1992, deben cumplir con estas normas. Si construye un edificio nuevo o modifica una existente, (por ejemplo, cuando pinte de nuevo las líneas del estacionamiento, remplace la puerta de entrada o renueve el mostrador de ventas), asegúrese de consultar las normas de las regulaciones del Título III para los requisitos específicos. Las remodelaciones o modificaciones se consideran alteraciones cuando afectan el uso del elemento o espacio. Por ejemplo, al instalar un nuevo mostrador, cambiando de sitio las paredes en las áreas de venta, reparaciones o reemplazos, tapetes o pisos, reemplazando una puerta de entrada. Sin embargo, el mantenimiento simple, como lo es pintar una pared no se considera una alteración bajo la ADA.

Muchas comunidades también tienen códigos de accesibilidad local y estatal que son aplicadas por inspectores de edificio localmente. Si existe un código de accesibilidad local, usted debe seguir tanto el código como los requisitos de la ADA.

## Fuentes de Información Sobre la ADA

### Línea de Información sobre la ADA del Departamento de Justicia.

La línea de Información sobre la ADA se puede usar durante la semana para dar asistencia técnica sobre las normas de accesibilidad y diseño y otras reglas de la ADA que se aplican a las empresas, agencias de servicios sin fines de lucro y los programas del gobierno local y estatal. También ofrece un servicio automático disponible 24 horas al día para ordenar materiales sobre la ADA.

800-514-0301 (para mensaje oral)  
800-514-0383 (para TDD)

Acceso a través de la red mundial de comunicación electrónica.  
<http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahoml.htm>

Tablero de boletines electrónico  
202-514-6193

### Centros de Asistencia Técnica sobre Desabilidades e Industria (DBTACs)

Se han establecido 10 centros regionales patrocinados por el Departamento de Educación para ofrecer asistencia técnica sobre la ADA. Un número de teléfono gratuito lo conectara al centro en su área.

800-949-4232 (voz y TDD)

### El Comité de Acceso

Ofrece asistencia técnica en cuanto a las regulaciones de la ADA sobre Acceso.

800-872-2253 (para voz)  
800-993-2822 (para TDD)

### Comisión de Igualdad de Oportunidad en el Empleo (EEOC)

La EEOC ofrece asistencia técnica en relación a las regulaciones de la ADA sobre empleo, que se aplican a negocios con 15 o más empleados.

Preguntas sobre empleo  
800-669-4000 (voz)  
800-669-6820 (TDD)

Documentos sobre empleo  
800-669-3362 (voz)  
800-800-3303 (TDD)

### Bibliotecas Locales

Materiales de asistencia técnica incluyendo Las Regulaciones del Título III que se aplican a las empresas han sido distribuidas a 15,000 bibliotecas en todo el país. Esta colección se conoce como El Archivo de Información sobre la ADA. Comuníquese con su biblioteca local o regional para preguntarles si tienen el Archivo de Información sobre la ADA y dónde está localizado este. También puede llamar a la DBTAC regional (800-949-4232) para obtener el nombre de la biblioteca local más cercana que tiene el archivo de información sobre la ADA.

### Información sobre Administración de Pequeñas Empresas (SBA)

800-827-5722 (voz/retransmisión)  
(800-U ASK SBA)

la red mundial.  
[www.sba.gov](http://www.sba.gov)

