



*Sistema de protección y defensa de California  
Teléfono gratuito (800) 776-5746*

# Derechos de acceso a la tecnología de asistencia de entidades públicas

---

*Agosto de 2015, Pub. N.º 5575.02*

## **1. ¿Qué son las entidades públicas?**

Las leyes estatales y federales contra la discriminación dan a las personas con discapacidades el derecho a utilizar tecnología de asistencia en los programas, las actividades y los servicios prestados por las entidades públicas. Entre estas entidades están: agencias federales tales como la Administración del Seguro Social (SSA, Social Security Administration) y el Servicio Postal de los EE. UU.; agencias estatales tales como el Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services), el cual administra los programas de Medi-Cal y de Servicios para los Niños de California (CSS, California Children's Services), así como el Departamento de Educación (Department of Education), el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, Department of Motor Vehicles) y el Departamento de Rehabilitación (DOR, Department of Rehabilitation); tribunales estatales; distritos escolares; agencias municipales y del condado, y transporte público.

## **2. ¿Qué leyes permiten el acceso a las tecnologías de asistencia?**

### **Leyes federales**

- 1. La sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) (sección 504)*

La sección 504 prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en las actividades y los programas ofrecidos por las agencias federales, así como por otras agencias que reciben financiamiento federal. Esto incluye ofrecer un acceso eficaz a los

programas públicos, y proporcionar a las personas con discapacidades modificaciones razonables de las políticas, las prácticas y los procedimientos según sea necesario para permitirles utilizar los servicios públicos.

*II. La sección 508 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) (sección 508)*

La sección 508 establece los estándares electrónicos y en materia de tecnologías de la información para las agencias federales. Esto incluye proporcionar a las personas con discapacidades un acceso y uso de la información y datos equiparable al de las personas sin discapacidades, a menos que constituya una dificultad desproporcionada para la agencia.

*III. La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, Americans with Disabilities Act)*

El Título II de la ADA prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en los programas, las actividades y los servicios públicos a nivel estatal y local. Se considera que esta disposición ofrece las mismas protecciones que la sección 504 con respecto a los programas, los servicios y los beneficios ofrecidos por los gobiernos estatales y locales.

**Leyes estatales de California**

*I. Sección 11135 del Código de Gobierno de California (California Government Code) (sección 11135)*

La sección 11135 otorga a las personas con discapacidades el derecho a la equidad en el acceso a los beneficios proporcionados por todos los programas o actividades administrados por el estado, o aquellos que reciben ayuda económica del estado. Los incumplimientos de la sección 504 y de la ADA también representarán un incumplimiento de la sección 11135.

*II. La Ley Unruh de Derechos Civiles (Unruh Civil Rights Act) (Ley Unruh)*

La Ley Unruh prohíbe la discriminación con base en las discapacidades por parte de ninguna entidad comercial, lo que incluye ciertas agencias públicas. Al igual que la sección 11135, los

incumplimientos de la sección 504 y de la ADA también representan incumplimientos de la Ley Unruh. Ley Unruh, secciones 51 *et seq.* del Código Civil de California (California Civil Code).

*III. Ley de Personas con Discapacidades (Disabled Persons Act), sección 54 del Código Civil*

La sección 54 del Código Civil otorga a las personas con trastornos médicos y discapacidades los mismos derechos de acceso y uso integral y libre de las calles, los edificios públicos, las instalaciones médicas y otros lugares públicos. Al igual que la sección 11135, los incumplimientos de la sección 504 y de la ADA también representan incumplimientos de la sección 54 del Código Civil de California. Ley de Personas con Discapacidades, sección 54 *et seq.* del Código Civil de California.

### **3. ¿A quiénes protegen estas leyes?**

Usted está cubierto por estas leyes si usted es una “persona con una discapacidad” y “reúne los requisitos” para participar en el programa, la actividad o el beneficio público. Usted “reúne los requisitos” para participar en un programa, una actividad o un beneficio de una entidad pública si satisface los requisitos de elegibilidad básicos para participar, ya sea con o sin modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos de los programas. Sección 35.104 del Título 28 del Código de Reglamentos Federales (C.F.R., Code of Federal Regulations). Esto significa que usted puede reunir los requisitos incluso si necesita una modificación razonable para participar.

#### **Ley federal**

El Título II de la ADA protege a las personas con discapacidades contra la discriminación por parte de las entidades públicas. Según la ADA, discapacidad significa:

- I. Tener un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las actividades principales de la vida (como el cuidado personal, la realización de tareas manuales, caminar, ver, oír, hablar, respirar, aprender o trabajar).

- a. Esto incluye limitaciones de las funciones corporales más importantes (por ejemplo, el sistema inmunitario; el desarrollo celular normal; las funciones digestivas, intestinales, de la vejiga, cerebrales, respiratorias, circulatorias, endocrinas y reproductivas); o
- II. Tener antecedentes de tales impedimentos (por ejemplo, un trastorno en remisión); o
- III. Que se considere que se tiene tal impedimento (por ejemplo, una persona que tenga quemaduras graves, pero que no tenga ningún impedimento).

Sección 12102(2) del Título 42 del Código de los Estados Unidos (U.S.C., United States Code); sección 35.104 del Título 28 del C.F.R.

### **Ley estatal**

A diferencia de la ley federal, la ley estatal sólo requiere una “limitación” de una de las actividades principales de la vida, en lugar de una “limitación sustancial” de una actividad principal de la vida. Sección 12926.1(d) del Código de Gobierno de California (California Government Code), secciones 12926(j)(1)(A), (m)(1)(B)(i) del Código de Gobierno de California.

### **4. ¿Qué tipo de discriminación prohíben estas leyes?**

La ley prohíbe que las entidades públicas tomen cualquier medida que tenga la finalidad de o cuyo resultado sea impedir que una persona con discapacidades que reúna los requisitos disfrute de algún derecho, privilegio, ventaja u oportunidad del que el resto de las personas disfrute. Que una entidad pública no le facilite tecnología de asistencia puede constituir discriminación si implica alguna de las medidas siguientes:

- I. El uso de criterios de elegibilidad que puedan descartar a personas con discapacidades que reúnan las condiciones requeridas; sección 130(b)(8) del Título 28 del C.F.R.
- II. Negarle la igualdad de oportunidades para participar en, o beneficiarse de, cualquier programa, beneficio o actividad de una entidad pública; sección 130(b)(1) del Título 28 del C.F.R.;

- III. Proporcionarle beneficios o servicios distintos o independientes de los que se proporcionan a otras personas, a menos que sea necesario para proporcionárselos eficazmente a usted; sección 130(b)(1), (2) del Título 28 del C.F.R.;
- IV. No administrar los servicios, los programas y las actividades en el entorno más apropiado a sus necesidades; sección 130(d) del Título 28 del C.F.R.;
- V. Utilizar criterios y métodos de administración que le impiden el acceso a los programas y actividades públicos; sección 130(b)(8) del Título 28 del C.F.R.;
- VI. Perpetuar la discriminación ofreciendo asistencia importante a cualquier agencia que discrimine por motivos de discapacidad; sección 130(b)(1)(v) del Título 28 del C.F.R.;
- VII. Seleccionar lugares que tengan como resultado su exclusión, la denegación de beneficios u otro tipo de discriminación; sección 130(b)(4)(i) del Título 28 del C.F.R.; o
- VIII. Utilizar criterios discriminatorios al seleccionar contratistas o conceder licencias y certificaciones. Secciones 130(b)(5), (6) del Título 28 del C.F.R.

## **5. ¿Cuándo tiene que proporcionar un dispositivo de asistencia una entidad pública para permitirme participar en un programa público?**

Una entidad pública debe proporcionarle tecnología de asistencia que le permita participar en un programa público si la tecnología: 1) es “una ayuda auxiliar o un servicio” que le permita comunicarse eficazmente; o 2) es una modificación razonable de las políticas, los procedimientos o las prácticas de la entidad, a menos que la modificación represente una dificultad económica desproporcionada o un cambio fundamental del programa público. Las entidades públicas también deben proporcionar servicios y ayudas auxiliares cuando sean necesarios para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para beneficiarse de los bienes y servicios que ofrecen. Sección 12103 del Título 42 del U.S.C. Proporcionarle tecnología de asistencia es una de las maneras en las que las entidades públicas pueden ayudarle. No obstante,

una entidad pública no tiene que proporcionar tecnología de asistencia si se trata de un “dispositivo personal” que usted usaría independientemente de su participación en el programa público.<sup>1</sup>

### **Servicios y ayudas auxiliares**

Las entidades públicas deben proporcionar a las personas con discapacidades que reúnan los requisitos los “servicios y las ayudas auxiliares” apropiadas para permitirles comunicarse eficazmente para solicitar el acceso o para participar en un programa público. Sección 12103 del Título 42 del U.S.C.; secciones 35.160(a), (b) del Título 28 del C.F.R.

Algunos ejemplos de servicios y ayudas auxiliares son:

- Intérpretes calificados, tomadores de apuntes, servicios de transcripción, materiales impresos, intercambio de notas escritas, amplificadores de auriculares telefónicos, dispositivos de escucha asistencial. Teléfonos compatibles con audífonos; subtitulación abierta o cerrada, dispositivos de telecomunicación; pantallas de videotexto, etc.;
- Lectores calificados, textos grabados, grabaciones de sonido; materiales en Braille, materiales impresos con fuente de gran tamaño, etc.;
- Adquisición o modificación de equipos o dispositivos; y otros servicios y medidas similares. Sección 35.104 del Título 28 del C.F.R.
- Algunas tecnologías que pueden satisfacer los requisitos de esta sección incluyen el software de lectura de pantallas JAWS, ZoomText, el software de reconocimiento de voz Dragon Naturally Speaking, y el sistema de transcripción de subtítulos de audio en tiempo real (CART, Captioned Audio Realtime Transcription). Esto

---

<sup>1</sup> Para obtener más información, consulte el documento *Effective Communication* (Comunicación eficaz) del Departamento de Justicia de los EE. UU. (U.S. Department of Justice) en <http://www.ada.gov/effective-comm.htm>

también puede incluir alguna otra tecnología para ayudar a la comunicación.

Al determinar qué servicios y ayudas auxiliares son necesarios, una entidad pública debe tener principalmente en cuenta la petición de la persona. La entidad debe proporcionar los servicios y las ayudas en formatos accesibles, oportunamente, y de tal forma que protejan la privacidad y la independencia de la persona con la discapacidad. Otros factores que contribuyen a determinar la idoneidad de un servicio o una ayuda auxiliar incluyen:

- I. El método de comunicación utilizado por la persona;
- II. La naturaleza, la duración y la complejidad de la comunicación implicada; y
- III. El contexto en el que la comunicación tiene lugar. Sección 35.160(b) del Título 28 del C.F.R.

Las entidades públicas que se comunican con el público por teléfono deben proporcionar sistemas de telecomunicaciones para comunicarse con las personas que tengan discapacidades auditivas o del habla. Sección 35.161 del Título 28 del C.F.R. Estos pueden incluir dispositivos TTY (teléfonos de texto), retransmisión de video remoto, VRI (interpretación remota mediante video), videoteléfonos y dispositivos similares.

### **Modificaciones razonables**

Las entidades públicas deben hacer modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para permitir la igualdad de tratamiento a las personas con discapacidades. Sección 35.130(b)(7) del Título 28 del C.F.R. Esto incluye un requisito para cambiar, o modificar razonablemente, sus políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación, incluso si su política no tiene la finalidad deliberada de provocar discriminación. Por ejemplo, una agencia puede tener que cambiar su política de adquisiciones para asegurarse de que todo el equipo informático que compra sea accesible.

La persona con una discapacidad tiene la responsabilidad de solicitar una modificación razonable, y puede verse obligado a proporcionar la información médica de respaldo que corrobore que tiene una necesidad de

recibir la modificación por motivos de la discapacidad. La información médica de respaldo no tiene por qué indicar la naturaleza de la discapacidad. Sólo debe indicar las limitaciones que resultan de la discapacidad y, de ser posible, sugerir las modificaciones razonables o los dispositivos técnicos de asistencia que pueden ayudar a proporcionar acceso. Si se concede una modificación razonable, la agencia pública debe pagarla. Sección 35.130(f) del Título 28 del C.F.R.

Una entidad pública no tiene que proporcionar una tecnología de asistencia si ésta le crearía una dificultad económica desproporcionada considerando los recursos de toda la agencia, o si alteraría de manera fundamental los servicios de un programa o servicio público. Sin embargo, la entidad debe proporcionar un servicio o una ayuda auxiliar, si existe, que no provocaría una dificultad económica desproporcionada ni cambios fundamentales. La decisión de una entidad pública de que una modificación solicitada representaría un cambio fundamental o una dificultad económica desproporcionada debe provenir del director de la entidad y debe incluir una declaración que indique los motivos de la decisión. Secciones 36.104, 35.164 del Título 28 del C.F.R.

### **Dispositivos personales**

Una entidad pública no tiene que proporcionar tecnología de asistencia que usted use fuera de su participación en el programa público. Esto incluye: dispositivos personales, tales como sillas de ruedas; dispositivos con recetas individuales, como lentes o audífonos; lectores para uso personal o para el estudio; o servicios de naturaleza personal, incluidos aquellos de ayuda a la alimentación, uso del baño o para vestirse. Sección 35.135 del Título 28 del C.F.R.

## **6. ¿Qué puedo hacer si considero que una entidad pública deniega ilegalmente mi solicitud de tecnología de asistencia?**

Si cree que una entidad pública está denegando ilegalmente su solicitud de tecnología de asistencia, o discriminando de otra forma en contra suya por motivos de su discapacidad, usted puede: presentar una queja interna o apelar ante la entidad pública; presentar una reclamación administrativa ante la agencia federal que tenga autoridad sobre la entidad pública; o presentar una demanda. (En situaciones laborales, los empleados de las



entidades públicas deben empezar expresando sus inquietudes ante el oficial de Igualdad de Oportunidades en el Empleo [EEO, Equal Employment Opportunities] de la entidad).

### **Queja interna**

Puede preguntar al coordinador de la ADA o de la sección 504 de la entidad pública sobre el proceso de queja o apelación interna de la misma, y cómo presentar una queja o apelación. Si usted es un empleado público, puede preguntar al oficial de EEO del empleador. Debe presentar la queja interna tan pronto como sea posible.

### **Reclamación administrativa**

Independientemente de si presenta una queja interna, puede presentar una reclamación administrativa ante la agencia federal que tenga autoridad sobre la entidad pública motivo de su reclamación. Sección 35.170(a) del Título 28 del C.F.R. La agencia federal debe recibir su reclamación en un plazo de **180 días** de la fecha en la que se produzca la discriminación. Sección 35.170(b) del Título 28 del C.F.R. (En las situaciones de empleo, los empleados públicos que buscan obtener adaptaciones razonables relacionadas con el trabajo deben presentar las reclamaciones ante la Comisión de igualdad de Oportunidades en el Empleo [EEOC, Equal Employment Opportunity Commission]). Si desconoce qué agencia federal tiene autoridad sobre la entidad pública, puede presentarla ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos (DOJ, United States Department of Justice), que a su vez se la enviará a la agencia correspondiente. Sección 35.170(c) del Título 28 del C.F.R.

La dirección del DOJ es:

Disability Rights Section  
Civil Rights Division  
U.S. Department of Justice  
P.O. Box 66738  
Washington, DC 20035-6738

Para obtener más información, por favor consulte:

[http://www.ada.gov/fact\\_on\\_complaint.htm](http://www.ada.gov/fact_on_complaint.htm)

## **Demandas**

Independientemente de si presenta una queja interna o una reclamación administrativa, puede presentar una demanda en un juzgado estatal o federal. Si quiere denunciar a una entidad pública para recibir una compensación económica por daños y perjuicios, primero debe presentar una reclamación gubernamental por agravio (Government Tort Claim) en un plazo de **seis meses** de la fecha de su lesión. Secciones 810-996.6 del Código de Gobierno de California. Aunque no busque una compensación económica por daños y perjuicios, las acciones judiciales tienen plazos de presentación estrictos denominados plazos de prescripción. Las leyes que aquí se tratan tienen un plazo de prescripción de **dos años**. No obstante, usted debería consultar con un abogado sobre los plazos límites y otros asuntos antes de presentar una demanda.

## **7. ¿Cuáles son algunos recursos?**

### **Recursos**

- I. [http://www.dds.ca.gov/AT/at\\_network.cfm](http://www.dds.ca.gov/AT/at_network.cfm) Red de Tecnología de Asistencia de California (California Assistive Technology Network). El Departamento de Rehabilitación (Department of Rehabilitation), junto con los usuarios de tecnología de asistencia (AT, Assistive Technology), los proveedores de tecnología de asistencia y las agencias estatales, coordina los esfuerzos de California para ampliar y mejorar el acceso a la tecnología de asistencia de conformidad con la Ley de Tecnología (Tech Act) de 1993. La misión principal de la Red de Tecnología de Asistencia es:
  - a. Reducir las barreras a las que las personas con discapacidades a menudo se enfrentan al intentar obtener tecnología de asistencia.
  - b. Fomentar la concienciación pública de lo que las tecnologías de asistencia pueden hacer por las personas con discapacidades.
  - c. Elaborar estrategias para reducir la duplicidad de funciones entre las agencias estatales y otras organizaciones de ayuda.

La Red de Tecnología de Asistencia mantiene una base de datos de recursos y proveedores en California, y puede ayudar a encontrar recursos de tecnología de asistencia para discapacidades específicas. Se hacen recomendaciones a grupos que proporcionan orientación sobre tecnologías de asistencia y las posibles fuentes de financiamiento de las mismas.

- I. Centros de vida independiente de California (California Independent Living Centers). Para ver una lista de los centros de vida independiente por condados, por favor visite:  
<http://www.rehab.cahwnet.gov/ILS/ILC-List.html>.
- II. [www.Askjan.org](http://www.Askjan.org) – Si bien este sitio web del gobierno federal está diseñado para situaciones de empleo, también cuenta con buena información sobre recursos de tecnología de asistencia.

*El financiamiento de Disability Rights California proviene de diversas fuentes; para obtener una lista completa de los donantes, visite*  
[http://www.disabilityrightsca.org/  
Documents/ListofGrantsAndContracts.html](http://www.disabilityrightsca.org/Documents/ListofGrantsAndContracts.html).