



Preguntas frecuentes sobre los animales de servicio y la ADA

Muchas personas con discapacidades utilizan a un animal de servicio con el fin de participar plenamente en la vida cotidiana. Los perros se pueden entrenar para realizar muchas tareas importantes que ayudan a las personas con discapacidades, tales como proporcionar estabilidad para una persona que tenga dificultades para caminar, recoger artículos para una persona que ande en silla de ruedas, prevenir que un niño con autismo se desvíe del rumbo o alertar a una persona que sufre de una pérdida de audición cuando alguien se le acerque por detrás.

El Departamento de Justicia continúa recibiendo muchas preguntas sobre cómo la ley de Estadounidenses con Discapacidades («ADA», por sus siglas en inglés) se aplica a los animales de servicio. La ADA exige que las agencias gubernamentales estatales y locales, empresas y organizaciones sin fines de lucro (entidades cubiertas) que proporcionan bienes y servicios al público realicen «modificaciones razonables» en sus políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario, esto con el fin de brindar adaptaciones para las personas con discapacidades. Por lo tanto, las entidades que tengan una política de «no mascotas» generalmente deberán modificarla para permitir animales de servicio en sus instalaciones. Esta publicación brinda orientación sobre las disposiciones de la ADA relativas a los animales de servicio y debería leerse junto con la publicación [Requisitos revisados de la ADA: animales de servicio](#).

[Definición](#) | [Reglas generales](#) | [Certificación y registro](#)
[Razas](#) | [Exclusión de animales de servicio](#) | [Varios](#) | [Recursos](#)

DEFINICIÓN DE ANIMAL DE SERVICIO

P1. ¿Qué es un animal de servicio?

R. Conforme a la ADA, el animal de servicio se define como un perro que ha sido entrenado de forma individual para hacer trabajos o realizar tareas para una persona con una discapacidad. La(s) tarea(s) realizadas por el perro deberán estar relacionadas directamente con la discapacidad de la persona.

P2. ¿Qué significa «hacer trabajos o realizar tareas»?

R. El perro deberá estar entrenado para tomar una medida específica cuando sea necesario para asistir a la persona con una discapacidad. Por ejemplo, puede que una persona con diabetes tenga un perro que esté entrenado para alertarla cuando su azúcar en sangre alcance niveles altos o bajos. Puede que una persona con depresión tenga un perro que esté entrenado para recordarle que tome su medicamento. También, puede que una persona con epilepsia tenga a un perro que esté entrenado para detectar la manifestación de una convulsión y luego ayudar a que la persona se mantenga a salvo durante la convulsión.

P3. ¿Los animales de apoyo emocional, terapia, consuelo o compañía se consideran animales de servicio conforme a la ADA?

R. No. Estos términos se utilizan para describir a los animales que brindan consuelo solo por estar con una persona. Debido a no haber sido entrenados para realizar ningún trabajo ni tarea específica, no califican como animales de servicio conforme a la ADA. Sin embargo, algunos gobiernos estatales o locales tienen leyes que les permite a las personas llevar a sus animales de apoyo emocional a lugares públicos. Puede consultar con sus organismos gubernamentales estatales y locales para averiguar sobre estas leyes.

P4. Si una persona tiene a un perro que la calma cuando tiene un ataque de ansiedad, ¿esto lo califica como animal de servicio?

R. Depende. La ADA hace una distinción entre los animales de servicio psiquiátrico y los de apoyo emocional. Si el perro ha sido entrenado para detectar que un ataque de ansiedad está por ocurrir y tomar una acción determinada para evitar el ataque o disminuir su impacto, calificaría como animal de servicio. Sin embargo, si la mera presencia del perro brinda consuelo, no sería considerado un animal de servicio conforme a la ADA.

P5. ¿La ADA exige que los animales de servicio sean entrenados profesionalmente?

R. No. Las personas con discapacidades tienen el derecho de entrenar al perro ellas mismas y no se les exige que utilicen ningún programa de entrenamiento profesional de perros de servicio.

P6. ¿Los animales en entrenamiento para ser de servicio se consideran como tales conforme a la ADA?

R. No. Conforme a la ADA, el perro ya debe estar entrenado antes de que pueda llevarse a lugares públicos. Sin embargo, algunas leyes estatales y locales contemplan a aquellos animales que todavía están en entrenamiento.

REGLAS GENERALES

P7. ¿Qué preguntas pueden hacer los empleados de una entidad cubierta para determinar si un perro es un animal de servicio?

R. En situaciones en las que no sea obvio que el perro es un animal de servicio, el personal puede hacer solo dos preguntas específicas: (1) ¿el perro es un animal de servicio que se requiere debido a una discapacidad? y (2) ¿para qué trabajo o tarea fue entrenado el perro? El personal no tiene permitido solicitar ninguna documentación para el perro, pedir que el perro demuestre su tarea ni indagar sobre la naturaleza de la discapacidad de la persona.

P8. ¿Los animales de servicio tienen que usar un chaleco, parche o arnés especial que los identifique como tales?

R. No. La ADA no exige que los animales de servicio utilicen ningún chaleco, etiqueta de identificación ni arnés específico.

P9. ¿Quién se encarga del cuidado y de la supervisión de un animal de servicio?

R. El entrenador es responsable de cuidar y supervisar al animal de servicio, lo que incluye su aseo, alimentación, acalamiento y atención veterinaria. Las entidades cubiertas no están obligadas a supervisar ni velar de otro modo por ningún animal de servicio.

P10. ¿Una persona puede llevar consigo a un animal de servicio mientras recorra una barra de ensaladas u otras filas de comida de autoservicio?

R. Sí. Deberá permitirse que los animales de servicio acompañen a sus entrenadores hacia y a través de las filas de comida de autoservicio. Tampoco se pueden prohibir a los animales de servicio en las áreas comunales de preparación de alimentos, tales como las que se encuentran en albergues o dormitorios.

P11. ¿Los hoteles pueden asignar habitaciones designadas para huéspedes con animales de servicio, por consideración a otros huéspedes?

R. No. A un huésped con una discapacidad y que utilice un animal de servicio deberá brindársele la misma oportunidad de reservar cualquier habitación disponible en el hotel de la misma forma que otros huéspedes sin discapacidades. No se les puede restringir a habitaciones que permiten mascotas.

P12. ¿Los hoteles pueden cobrar una tarifa de limpieza para los huéspedes que tengan animales de servicio?

No. Los hoteles no tienen permitido cobrar a los huéspedes por limpiar el pelo o la caspa que suelte un animal de servicio. Sin embargo, si el animal de servicio de un huésped causa daños a una habitación, se le permite al hotel cobrar la misma tarifa por daños y perjuicios que se estipule para otros huéspedes.

P13. ¿Las personas pueden llevar a más de un animal de servicio a un lugar público?

R. Por lo general, sí. Algunas personas con discapacidades pueden utilizar más de un animal de servicio para realizar tareas diferentes. Por ejemplo: una persona con una discapacidad visual y un trastorno convulsivo puede utilizar un animal de servicio para que la ayude con la orientación y otro que esté entrenado como perro de alerta de convulsiones. Puede que otras personas necesiten dos animales de servicio para las mismas tareas, como una persona que necesite dos perros para que la ayuden con la estabilidad cuando camine. El personal puede hacer dos preguntas permisibles (consulte la pregunta 7) sobre cada uno de los perros. Si se puede hacer espacio para los dos perros, se deberían permitir ambos. Sin embargo, en algunas circunstancias, quizá no sea posible alojar a más de un animal de servicio. Por ejemplo, en un pequeño restaurante concurrido, es posible que solo un perro quepa debajo de la mesa. El único lugar para el segundo perro sería en el pasillo, lo que bloquearía el espacio entre las mesas. En este caso, el personal puede requerir que uno de los perros se deje afuera.

P14. ¿Un hospital tiene que permitirle a un paciente hospitalizado con una discapacidad que mantenga a un animal de servicio en su habitación?

R. Por lo general, sí. Los animales de servicio deberán permitirse en las habitaciones de pacientes y en cualquier lugar del hospital al que se permite ir al público y a los pacientes. No pueden excluirse sobre la base de que el personal puede proporcionar los mismos servicios.

P15. ¿Qué ocurre si un paciente que utiliza un animal de servicio es hospitalizado y no puede cuidar ni supervisar a su animal?

R. Si el paciente no puede cuidar al animal de servicio, puede hacer arreglos para que un familiar o amigo vaya al hospital para prestar estos servicios, ya que siempre es preferible que el animal de servicio y su entrenador no se separen, o cuidar al perro en casa durante la hospitalización. Si el paciente no puede cuidar al perro o es incapaz de hacer arreglos para que alguien más cuide al perro, el hospital puede colocar al perro en un centro de alojamiento hasta que el paciente sea dado de alta, o hacer otros arreglos adecuados. Sin embargo, el hospital deberá brindar al paciente la oportunidad de hacer arreglos para el cuidado del perro antes de tomar dichas medidas.

P16. ¿Debe permitirse que un animal de servicio vaya en una ambulancia con su entrenador?

R. Por lo general, sí. Sin embargo, si la ambulancia está llena y la presencia del perro interfiere con la capacidad del personal médico de emergencia para tratar al paciente, el personal debería hacer otros arreglos para que se transporte al perro al hospital.

CERTIFICACIÓN Y REGISTRO

P17. ¿La ADA exige que los animales de servicio estén certificados como tales?

R. No. Las entidades cubiertas no pueden exigir como condición para el ingreso ninguna documentación, tal como una prueba de que el animal haya sido certificado, entrenado o autorizado como animal de servicio.

Hay personas y organizaciones que venden en línea documentos de certificación o registro de animales de servicio. Estos documentos no comunican ningún derecho conforme a la ADA y el Departamento de Justicia no los reconoce como prueba de que el perro sea animal de servicio.

P18. Mi ciudad exige que todos los perros estén vacunados. ¿Esto se aplica a mi animal de servicio?

R. Si. Las personas que tienen animales de servicio no están exentas de los requisitos locales de control de animales o salud pública.

P19. Mi ciudad exige que todos los perros estén registrados y autorizados. ¿Esto se aplica a mi animal de servicio?

R. Sí. Los animales de servicio están sujetos a los requisitos locales de autorización y registro de perros.

P20. Mi ciudad me exige registrar a mi perro como animal de servicio. ¿Esto es legal conforme a la ADA?

R. No. El registro obligatorio de animales de servicio no está permitido conforme a la ADA. Sin embargo, según lo indicado anteriormente, los animales de servicio están sujetos a las mismas reglas de autorización y vacunación que se aplican a todos los perros.

P21. Mi ciudad/universidad ofrece un programa de inscripción voluntaria para las personas con discapacidades que utilizan animales de servicio y proporciona una etiqueta especial que identifica a los perros como animales de servicio. ¿Esto es legal conforme a la ADA?

R. Sí. Las universidades y otras entidades, como los gobiernos locales, pueden ofrecer registros voluntarios. Muchas comunidades mantienen un registro voluntario que cumple una función pública, por ejemplo: garantizar que el personal de emergencia sepa cómo buscar a los animales de servicio durante un proceso de evacuación de emergencia. Algunas ofrecen un beneficio como una tarifa reducida de autorización de perros a personas que registren a sus animales de servicio. Los registros para propósitos como este se permiten conforme a la ADA. Sin embargo, ninguna entidad podrá exigir que se registre a un perro como animal de servicio como una condición para que se permita su presencia en lugares públicos. Esto constituiría una violación de la ADA.

RAZAS

P22. ¿Los animales de servicio pueden ser de cualquier raza de perro?

R. Sí. La ADA no restringe las razas de perros que puedan ser animales de servicio.

P23. ¿A las personas con discapacidades se les puede denegar el acceso a un centro únicamente con base en la raza de su animal de servicio?

R. No. No puede excluirse a ningún animal de servicio con base en suposiciones ni estereotipos sobre la raza del animal o cómo el animal podría comportarse. Sin embargo, si un animal de servicio en particular se comporta de una manera que represente una amenaza directa a la salud o seguridad de otros, tiene antecedentes de dicho comportamiento o no está bajo el control del entrenador, podrá excluirse. Con todo, si se excluye a un animal por tales razones, el personal deberá ofrecer sus bienes y servicios a la persona sin el animal presente.

P24. Si un municipio tiene una ordenanza que prohíbe ciertas razas de perros, ¿la prohibición se aplica a los animales de servicio?

R. No. Los municipios que prohíben ciertas razas de perros deberán hacer una excepción para un animal de servicio de una raza prohibida, a menos que el perro represente una amenaza directa a la salud y seguridad de otros. Conforme a las disposiciones de «amenaza directa» de la ADA, las jurisdicciones locales tienen que determinar, según cada caso, si un animal de servicio en particular puede excluirse con base en su comportamiento actual o sus antecedentes, pero no pueden excluir a ningún animal de servicio debido a temores o generalizaciones sobre cómo un animal o raza podría comportarse. Cabe destacar que las restricciones de raza difieren de manera significativa de una jurisdicción a otra. De hecho, algunas jurisdicciones no tienen restricciones de razas.

EXCLUSIÓN DE ANIMALES DE SERVICIO

P25. ¿Cuándo se pueden excluir los animales de servicio?

R. La ADA no exige que las entidades cubiertas modifiquen las políticas, prácticas o procedimientos si eso «alteraría fundamentalmente» la naturaleza de los bienes, servicios, programas o actividades que se proporcionan al público, ni tampoco invalida los requisitos legítimos de seguridad. Si la admisión de animales de servicio alteraría fundamentalmente la naturaleza de un servicio o programa, se pueden prohibir los animales de servicio. Además, si un animal de servicio en particular está fuera de control y el entrenador no toma medidas efectivas para controlarlo, o si no está entrenado, se puede excluir a ese animal.

P26. ¿Cuándo la presencia de un perro de servicio podría alterar fundamentalmente la naturaleza de un servicio o programa que se proporciona al público?

R. En la mayoría de los casos, la presencia de un animal de servicio no ocasiona ninguna alteración fundamental. Sin embargo, hay algunas excepciones. Por ejemplo: en un internado, podría restringirse el acceso de los animales de servicio a una determinada área de un dormitorio reservado específicamente para estudiantes con alergias a la caspa de perros. En un zoológico, podría restringirse el acceso de los animales de servicio a ciertas áreas donde los animales en exhibición son las presas naturales o predadores naturales de los perros, donde la presencia de un perro sería problemática, al causar que los animales exhibidos se comporten de forma agresiva o se agiten. No se les podrá restringir el acceso a otras áreas del zoológico.

P27. ¿Qué significa «bajo control»? ¿Los animales de servicio tienen que ir con correa? ¿Deben estar quietos y no ladrar?

R. La ADA exige que los animales de servicio estén bajo el control del entrenador en todo momento. En la mayoría de los casos, el entrenador será la persona con una discapacidad o un tercero que acompaña a una persona con una discapacidad. En el contexto de escuelas (K-12) y en entornos similares, es posible que la escuela o entidad similar deba brindarse cierta asistencia para que un estudiante controle a su animal de servicio. El animal deberá llevar puesto un arnés o una correa o ser atado mientras esté en lugares públicos, a no ser que estos dispositivos interfieran con la labor del animal de servicio o que la discapacidad de la persona impida el uso de estos dispositivos. En ese caso, la persona deberá usar la voz, señales u otros medios eficaces para mantener el control del animal. Por ejemplo: una persona en silla de ruedas puede usar una correa larga retráctil para permitirle a su animal

de servicio recoger o recuperar artículos. Tiene prohibido permitir al perro alejarse y deberá mantener el control del perro, aunque esté recuperando un artículo distante. Asimismo, un veterano con trastorno por estrés postraumático (TEPT), al que le cuesta mucho entrar en espacios que no le son familiares puede tener a un perro entrenado para ingresar a un lugar, verificar que no haya amenazas y regresar y señalar que es seguro entrar. El perro deberá estar sin correa para hacer su labor, aunque puede tener correa en otros momentos. «Bajo control» también significa que no debería permitirse a un perro de servicio que ladre sin cesar en una sala de conferencias, un teatro, una biblioteca u otro lugar donde haya que guardar silencio. Sin embargo, si un perro ladra solo una vez, o ladra porque alguien lo ha provocado, esto no significaría que esté fuera de control.

Q28. ¿Qué puede hacer mi personal cuando un animal de servicio esté causando alteración?

R. Si un animal de servicio está fuera de control y el entrenador no toma medidas eficaces para controlarlo, el personal puede exigir que se retire al animal de las instalaciones.

P29. ¿Los huéspedes de un hotel tienen permitido dejar a sus animales de servicio en su habitación cuando salgan?

R. No, el perro debe estar bajo el control del entrenador en todo momento.

P30. ¿Qué ocurre si una persona piensa que ha sido discriminada por el personal de una entidad cubierta?

R. Aquellas personas que crean que se les ha denegado el acceso o el servicio ilegalmente porque utilizan animales de servicio pueden entablar una querrela ante el Departamento de Justicia de los EE. UU. También tienen derecho a presentar una demanda privada ante un tribunal federal, por medio de la cual se acuse a la entidad de discriminación conforme a la ADA.

VARIOS

P31. ¿Se exige a las tiendas permitir que los animales de servicio sean colocados en un carrito de compras?

R. Por lo general, el perro deberá permanecer en el piso o la persona deberá cargar al perro. Por ejemplo, si una persona con diabetes tiene un perro de alerta de glucosa, puede cargarlo en un chaleco de pecho de manera que esté cerca de su rostro para que pueda oler su aliento y alertarlo de un cambio en los niveles de glucosa.

P32. ¿A los restaurantes, bares y otros lugares que sirven comida o bebidas se les exige permitir que los animales de servicio se sienten en las sillas o que se los alimente en la mesa?

R. No. Los asientos, las comidas y bebidas se proporcionan solo para uso de los clientes. La ADA concede a las personas con una discapacidad el derecho de estar acompañadas por su animal de

servicio, pero las entidades cubiertas no tienen la obligación de permitir que un animal se siente en las sillas o que lo alimenten en la mesa.

P33. ¿A los gimnasios, centros de acondicionamiento físico, hoteles o municipios que tengan piscinas se les exige permitir a un animal de servicio en la piscina con su entrenador?

R. No. La ADA no invalida las normas de salud pública que prohíben los perros en piscinas. Sin embargo, los animales de servicio deberán permitirse en la cubierta de la piscina y en otras áreas a donde se le permita ir al público.

P34. ¿Se les exige a las iglesias, los templos, las sinagogas, las mezquitas y otros lugares de culto permitir que las personas lleven a sus animales de servicio al edificio?

R. No. Las instituciones y organizaciones religiosas están específicamente exentas de la ADA. Sin embargo, es posible que haya leyes estatales que se apliquen a las organizaciones religiosas.

P35. ¿Los apartamentos, parques de casas rodantes y otros inmuebles residenciales tienen que acatar la ADA?

R. La ADA se aplica a los programas de vivienda administrados por los gobiernos estatales y locales, tales como las autoridades de vivienda pública, y por los lugares de alojamiento público, tales como las universidades públicas y privadas. Además, la ley de Vivienda Justa se aplica prácticamente a todos los tipos de vivienda, tanto públicas como de propiedad privada, incluidas las viviendas cubiertas por la ADA. Conforme a la ley de Vivienda Justa, los proveedores de vivienda están obligados a permitir, como acomodo razonable, el empleo de animales que trabajen, que brinden asistencia o que realicen tareas en beneficio de las personas con discapacidades, o que presten apoyo emocional para aliviar un síntoma o efecto de una discapacidad. Para obtener información sobre estos requisitos de la ley de Vivienda Justa, consulte el [Aviso sobre los animales de servicio y animales de asistencia para personas con discapacidades en los programas de vivienda y otros financiados por el HUD](#) del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés).

P36. ¿Los organismos federales, como el Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos, tienen que acatar la ADA?

R. No. La Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973 es la ley federal que protege los derechos de las personas con discapacidades a participar en programas y servicios federales. Para obtener información o presentar una querrela, comuníquese con la oficina de igualdad de oportunidades de la agencia.

P37. ¿Las aerolíneas comerciales tienen que acatar la ADA?

R. No. La ley de Acceso a las Compañías Aéreas es la ley federal que protege los derechos de las personas con discapacidades en el transporte aéreo. Para obtener información o presentar una querrela, comuníquese con el Departamento de Transporte de los EE. UU., División de Protección del Consumidor de Aviación, al 202-366-2220.

RECURSOS

Para obtener más información sobre la ADA, visite nuestro sitio web o llame a nuestro número gratuito.

SITIO WEB DE LA ADA

www.ADA.gov

Para recibir notificaciones por correo electrónico cuando esté disponible información nueva de la ADA, visite la página principal del sitio web de la ADA y haga clic en el enlace cerca de la parte inferior de la columna de la derecha.

LÍNEA DE INFORMACIÓN DE LA ADA

800-514-0301 (Voz) y 800-514-0383 (TTY)

De lunes a miércoles y los viernes, desde las 9:30 de la mañana hasta las 5:30 de la tarde; los jueves desde las 12:30 de la tarde hasta las 5:30 de la tarde (hora del este) para hablar con un especialista de la ADA. Las llamadas son confidenciales.

La ley de Estadounidenses con Discapacidades autoriza al Departamento de Justicia (el Departamento) a brindar asistencia técnica a las personas y entidades que tengan derechos o deberes conforme a la Ley. Este documento proporciona orientación informal para ayudarle a entender la ADA y los reglamentos del Departamento.

Esta guía no pretende constituir una acción definitiva de la agencia, no tiene efectos jurídicamente vinculantes y puede revocarse o modificarse al criterio exclusivo del Departamento, de conformidad con las leyes aplicables. Los documentos de orientación del Departamento, incluida esta guía, no establecen responsabilidades legalmente ejecutables más allá de lo que exigen los términos de los correspondientes estatutos, reglamentos o precedentes jurídicos vinculantes.

Para las personas con discapacidades, esta publicación está disponible en formatos alternativos.

Se recomienda la reproducción de este documento.

Julio de 2015

[Página principal de la ADA](#)