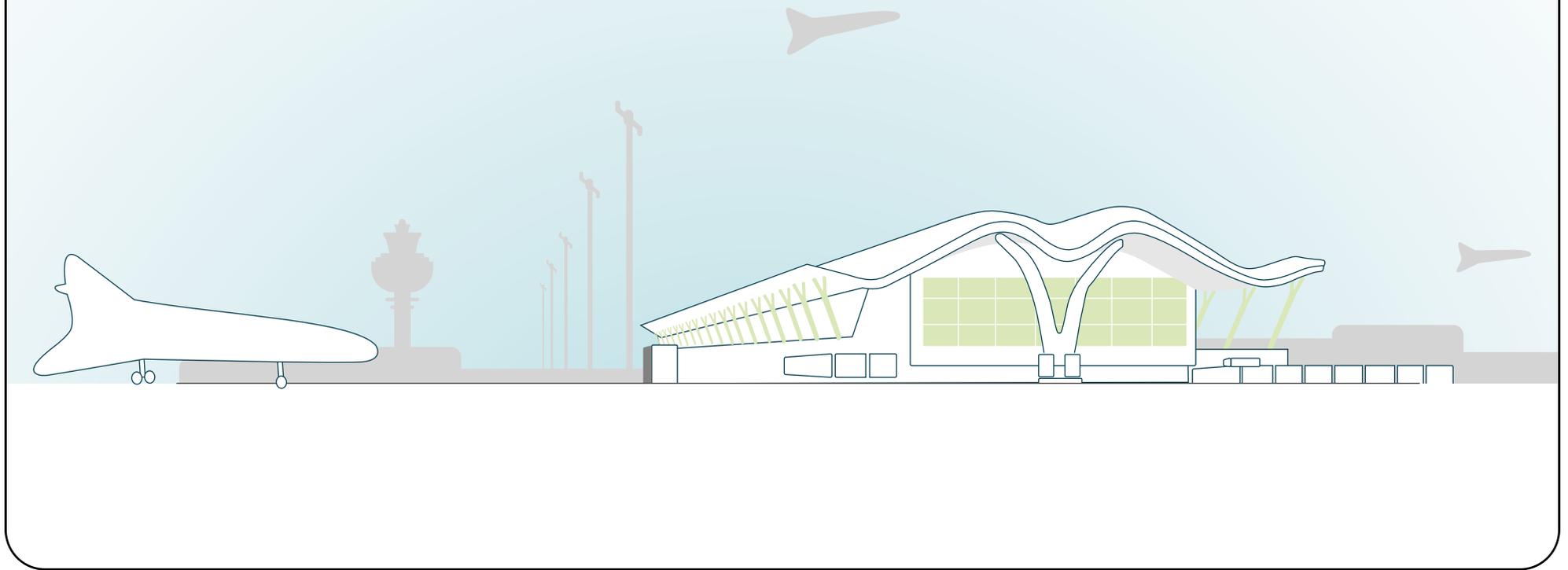


## GUIÓN SOCIAL

### Recorrido por el aeropuerto



Una iniciativa de:



Con la colaboración de:





Para las personas con trastorno del espectro del autismo (TEA), enfrentarse a situaciones desconocidas, de incertidumbre o de mucha complejidad puede suponer un gran esfuerzo y ser fuente de malestar. Cuanta más información previa tengan al respecto de un nuevo acontecimiento mejor se podrán adaptar a él.

Los aeropuertos son entornos complejos que demandan el procesamiento de mucha información y estimulación sensorial.

Este guion social pretende ayudar a mejorar la experiencia de tránsito por un aeropuerto para personas con TEA que vayan a viajar en avión. A través de textos cortos y apoyo visual, se describe la sucesión de pasos que una persona debe seguir desde la llegada al aeropuerto hasta que sube al avión y llega a su destino.

Documento elaborado en el marco del convenio de colaboración firmado entre AENA y la Confederación Autismo España.

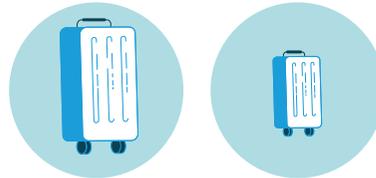
HELENA



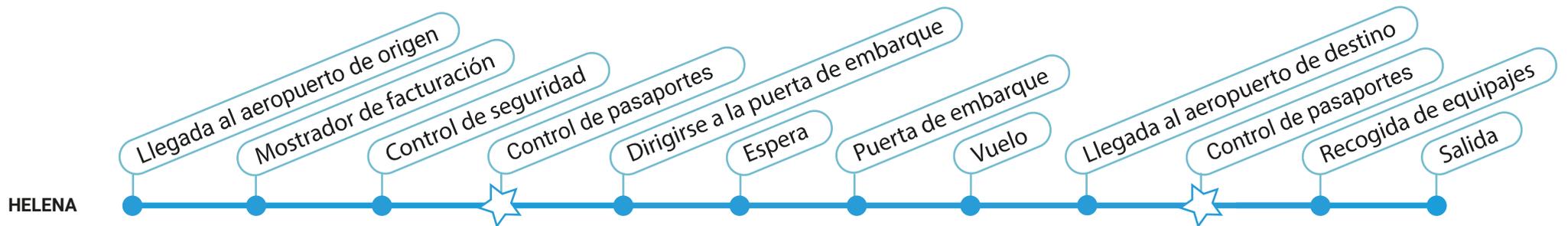
Helena es una mujer con TEA.

Va a viajar en avión y no tiene la tarjeta de embarque.

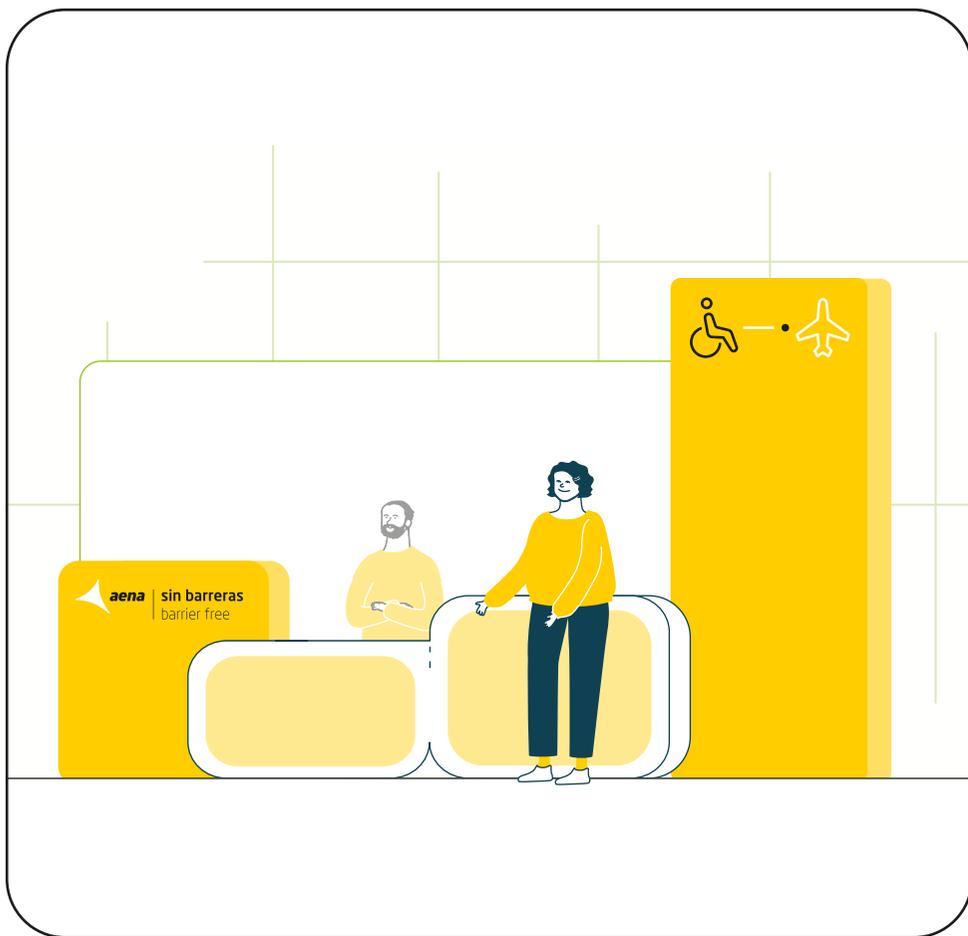
Lleva dos maletas: una grande que necesita facturar y una pequeña que subirá al avión.



Este es el recorrido que va a hacer:



Los puntos señalados con una estrella son pasos que Helena solo hará si viaja a un destino fuera de la Unión Europea.



Las personas con TEA, como Helena, pueden solicitar el Servicio PMR (Personas con movilidad reducida) al menos 48 horas antes de la salida del vuelo. Con este servicio, personal especializado les acompaña durante todo el recorrido por el aeropuerto, hasta que suben al avión.



Helena no ha solicitado el Servicio PMR. Si tiene algún problema en cualquier punto del recorrido, puede acudir a un punto de información de AENA. Están pintados de color verde y la persona que los atiende lleva también una chaqueta verde.

## LLEGADA AL AEROPUERTO



SALIDAS - CHECK IN



ACCESO ABIERTO 24H



1

Helena ha llegado al aeropuerto. Lo primero que debe hacer es dirigirse a la zona de Salidas.

Para subir al avión, necesita su tarjeta de embarque. Es el documento con sus datos personales y los del vuelo.



## CAMINO AL MOSTRADOR DE FACTURACIÓN



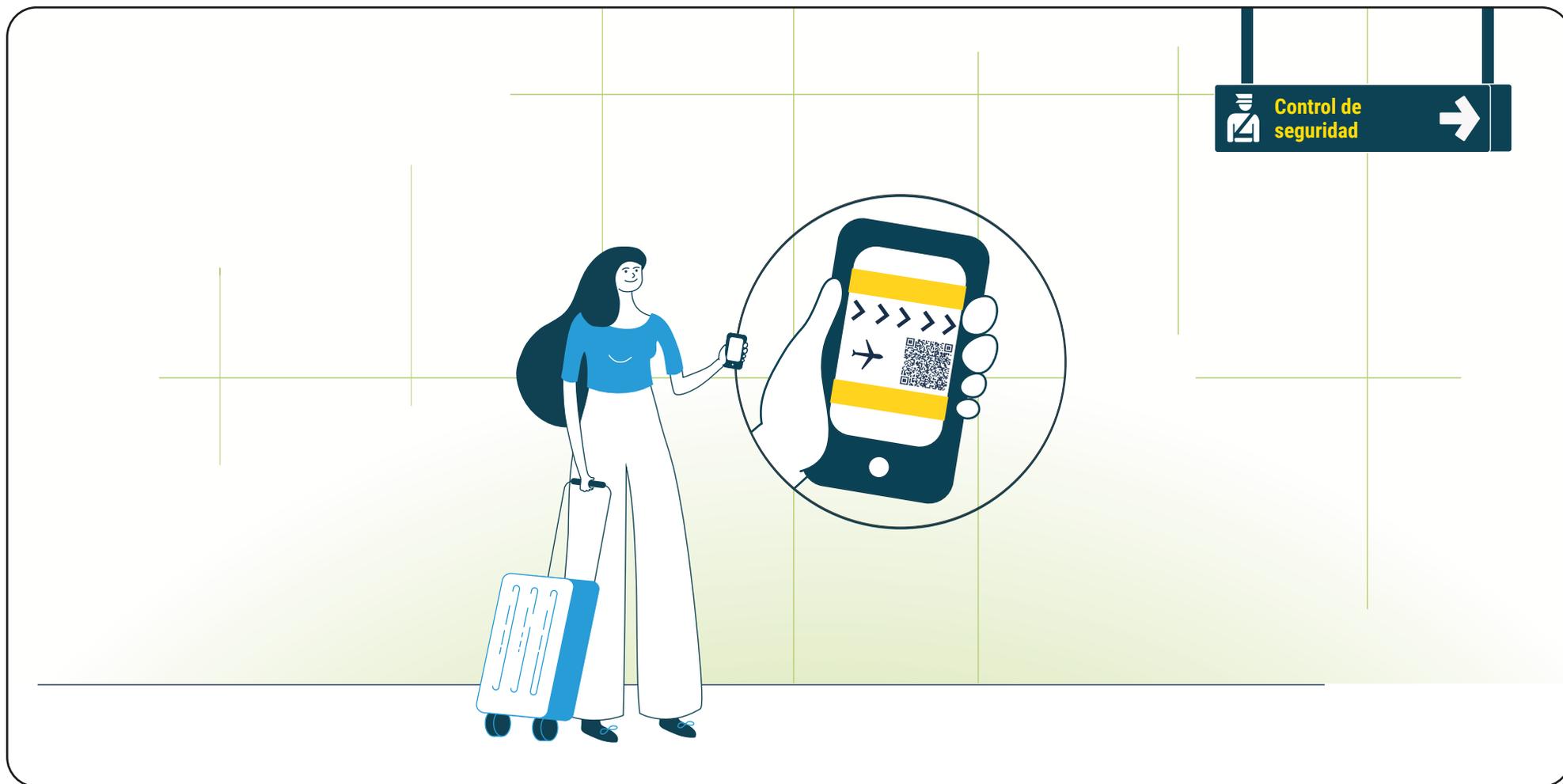
2

En el aeropuerto hay pantallas que indican el mostrador de facturación donde se debe obtener la tarjeta de embarque. Incluyen información sobre el horario, el destino y el número de los vuelos.

Helena busca su número de vuelo en la pantalla.  
Debe acudir al mostrador de facturación indicado.



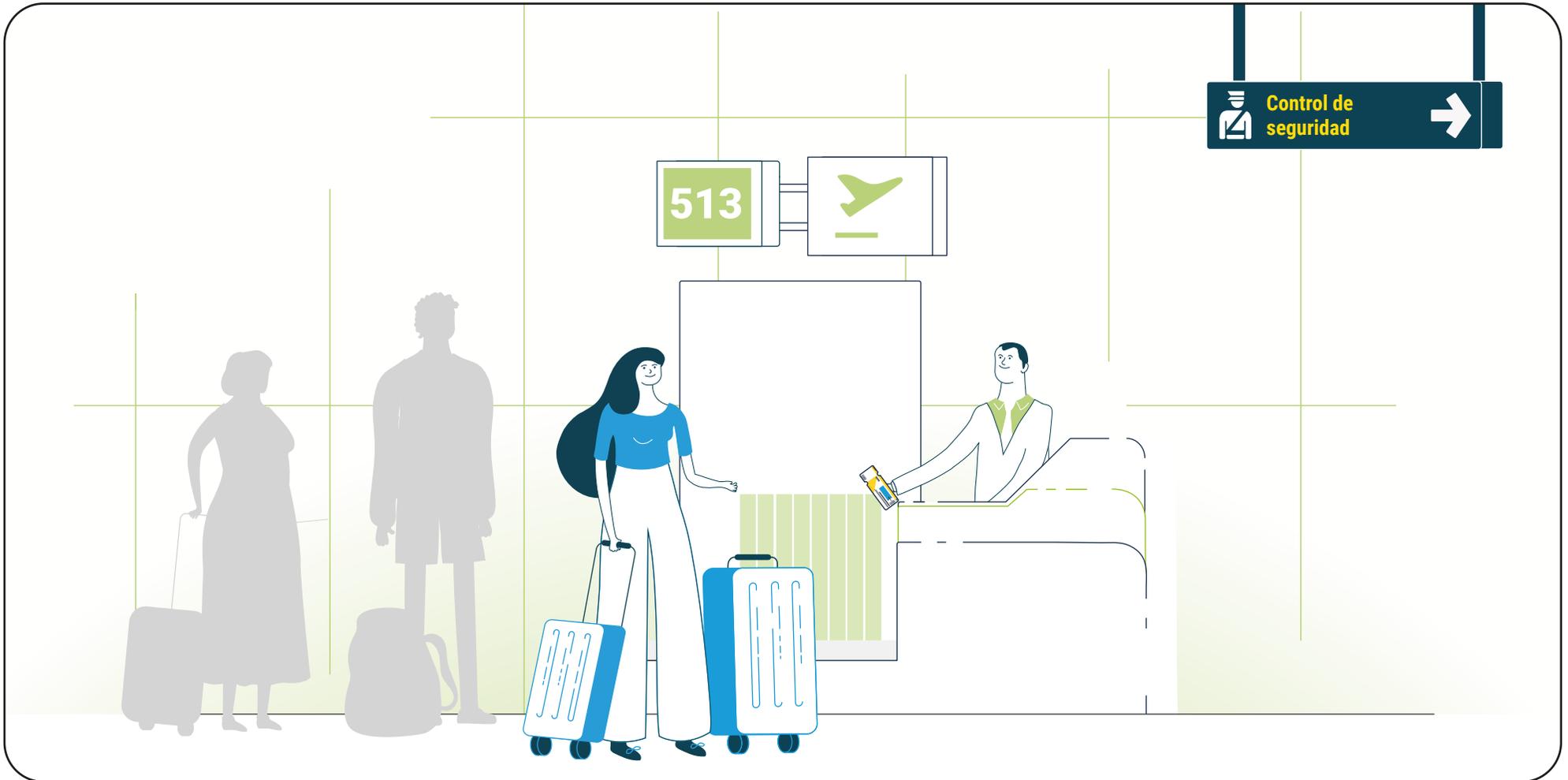
## CAMINO AL CONTROL DE SEGURIDAD



Si Helena ha sacado su tarjeta de embarque desde casa y no lleva equipaje para facturar, no tiene que ir al mostrador de facturación. Va directamente al control de seguridad.



## MOSTRADOR DE FACTURACIÓN



3

Helena tiene que hacer cola si hay otras personas esperando.

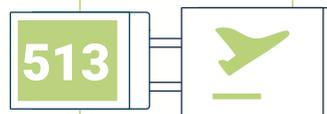
Cuando le toca, enseña su DNI o Pasaporte.

Le entregan su tarjeta de embarque.



## MOSTRADOR DE FACTURACIÓN

Helena tiene que guardar bien el resguardo de las maletas. Puede que lo necesite para identificarlas.



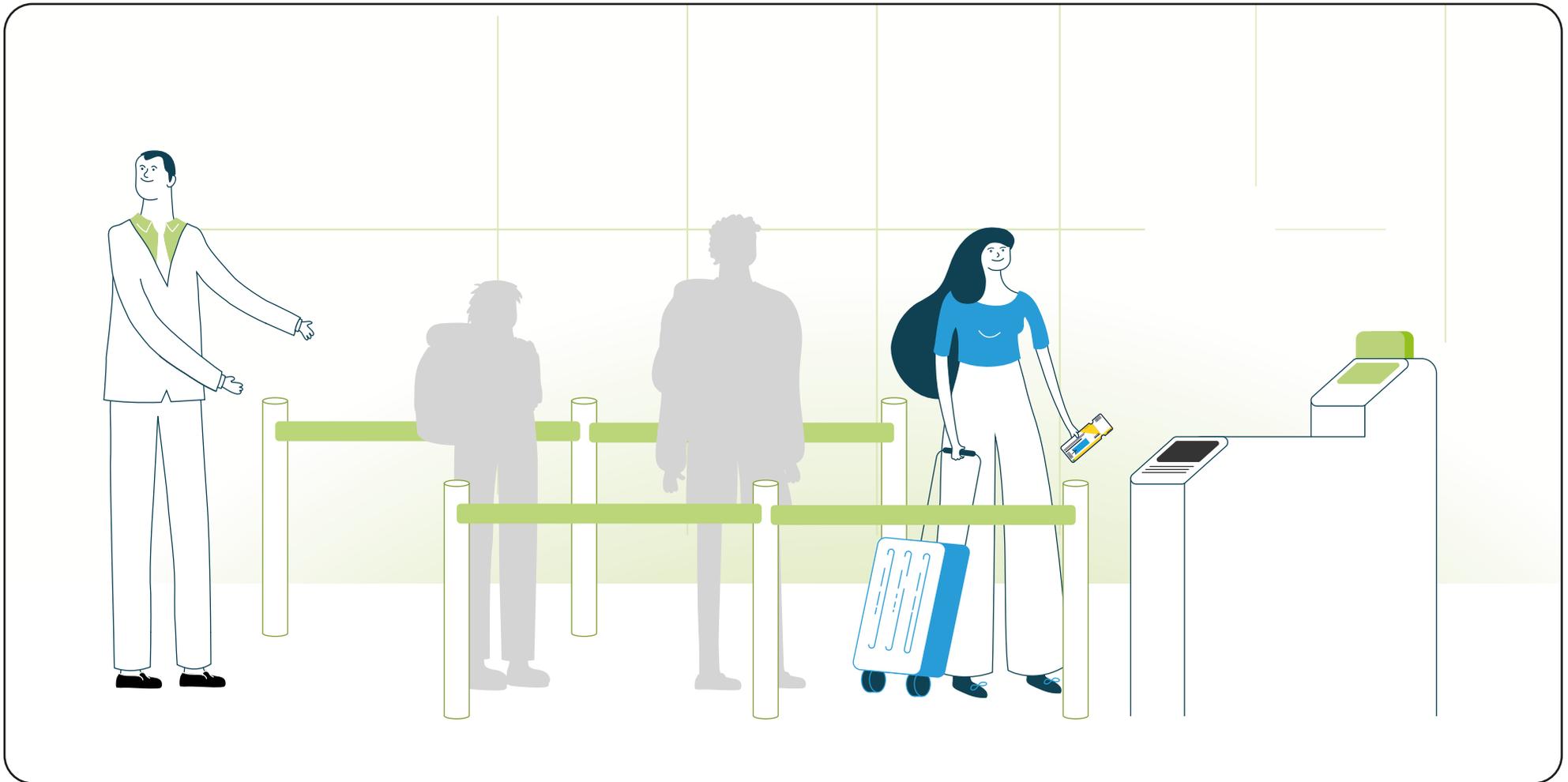
4

Helena factura su equipaje colocándolo en la cinta transportadora para que lo suban en el avión. No factura todo el equipaje. Dependiendo de las condiciones de la compañía aérea puede llevar un pequeño bulto de mano con ella en el avión.

Cuando factura, Helena se dirige al control de seguridad.



## CONTROL DE SEGURIDAD



5

Todos los pasajeros deben pasar el control de seguridad para acceder a la zona de embarque. Es muy importante escuchar a las personas que trabajan en el control. Puede haber mucha gente y tener que esperar mucho.

Antes de pasar, Helena valida su tarjeta de embarque.

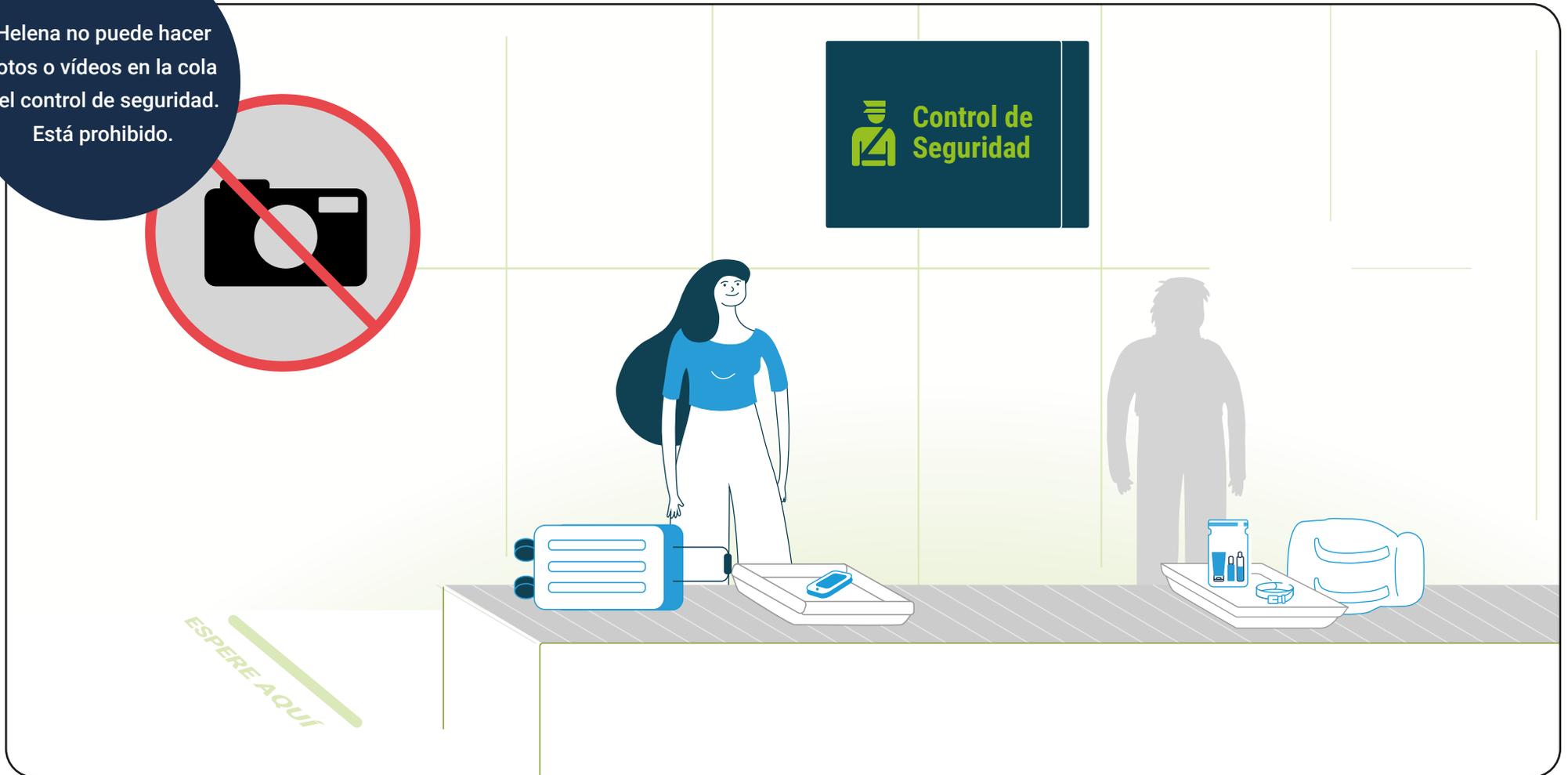


## CONTROL DE SEGURIDAD

Helena no puede hacer fotos o vídeos en la cola del control de seguridad. Está prohibido.



 Control de Seguridad

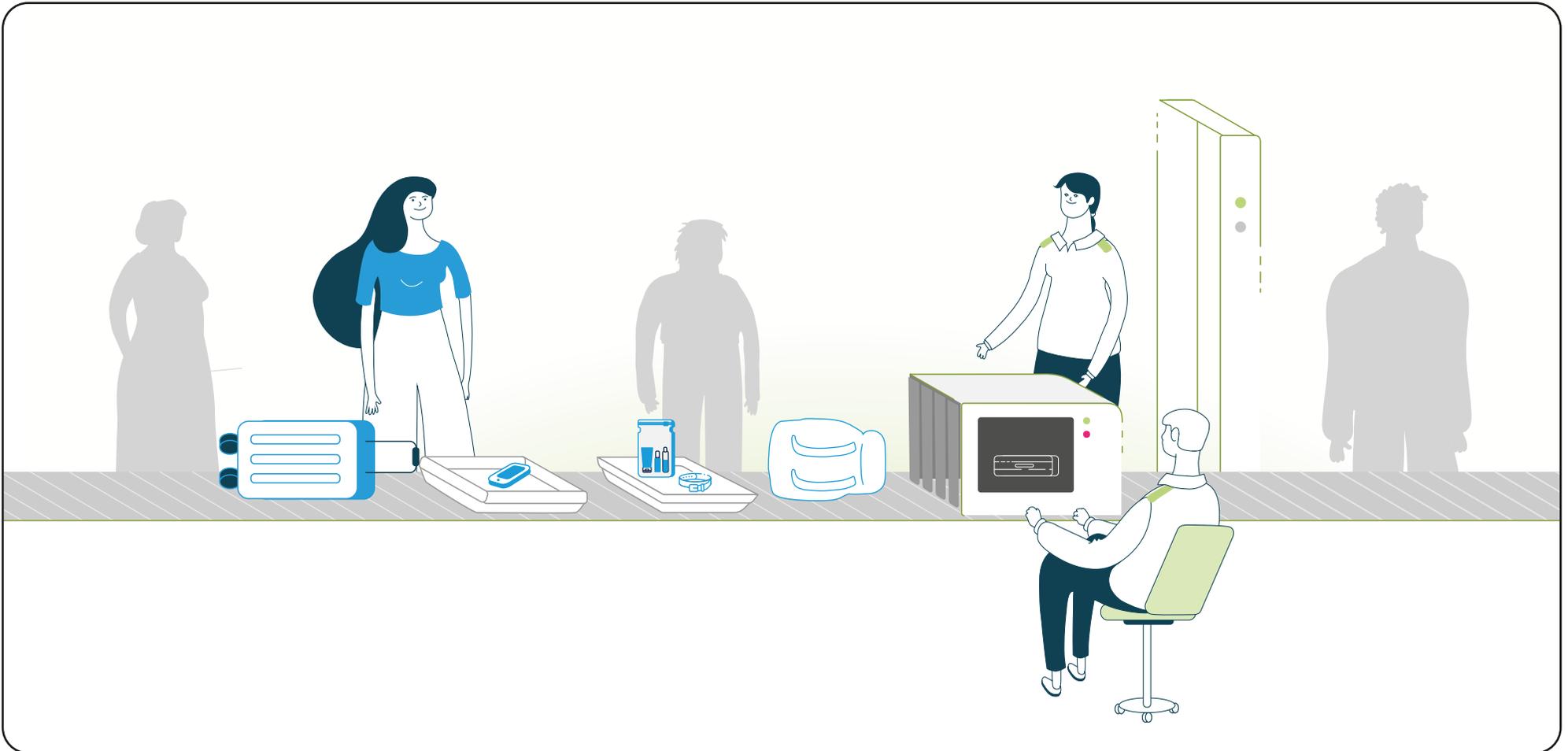


6

Al llegar al control, Helena deja su equipaje de mano y resto de objetos que lleva (cinturón, abrigo, chaqueta, móvil, llaves o cualquier objeto metálico) en la bandeja de plástico.



## CONTROL DE SEGURIDAD



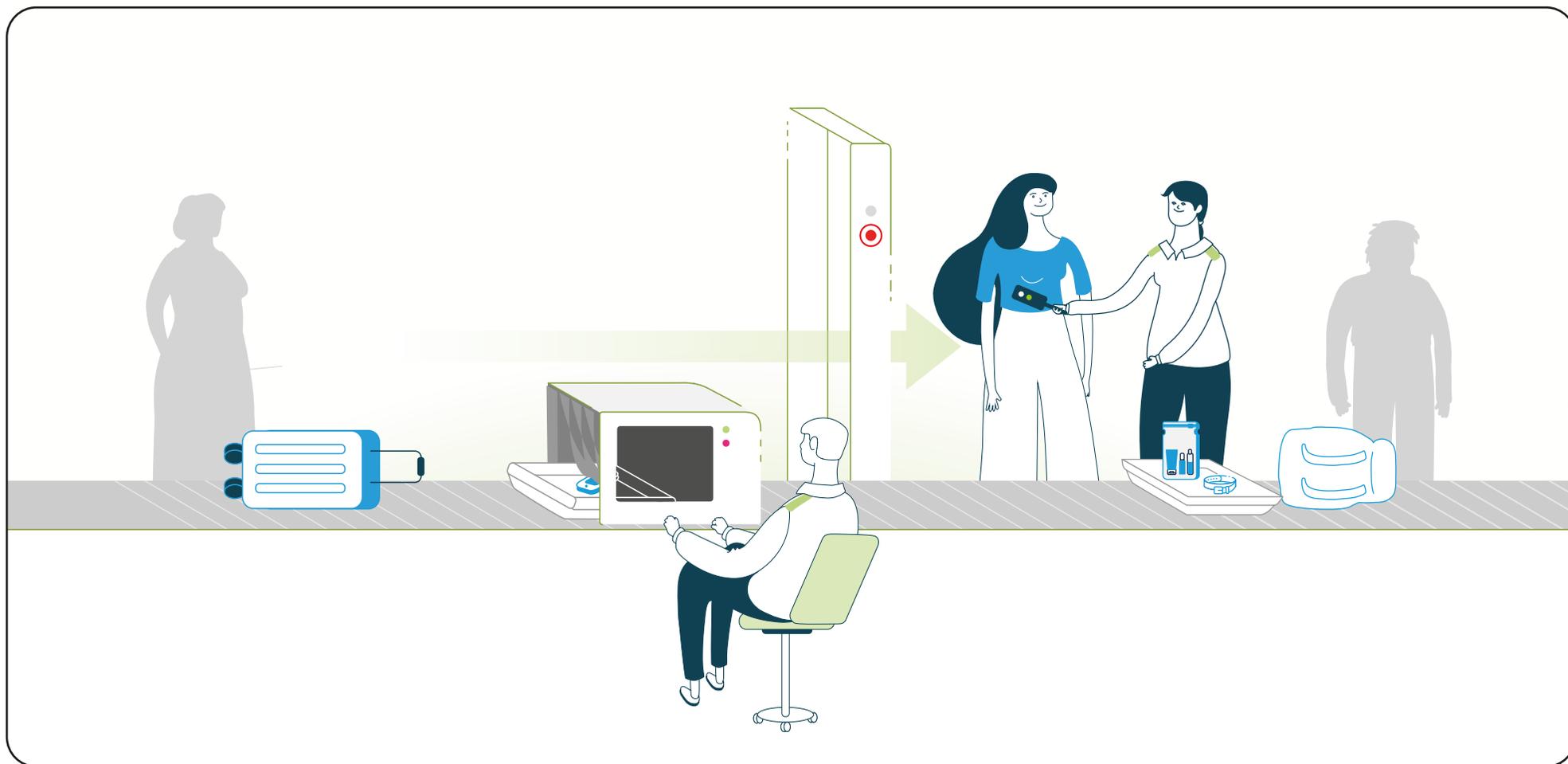
7

Si lleva líquidos, los pone en una bolsa transparente, en una bandeja separada. Los ordenadores y dispositivos electrónicos también se colocan en una bandeja separada. Si lo indica el personal de seguridad, puede que Helena tengan que quitarse los zapatos y dejarlos en una bandeja.

Helena tiene que poner la bandejas en la cinta transportadora para que pasen por los rayos X.



## CONTROL DE SEGURIDAD



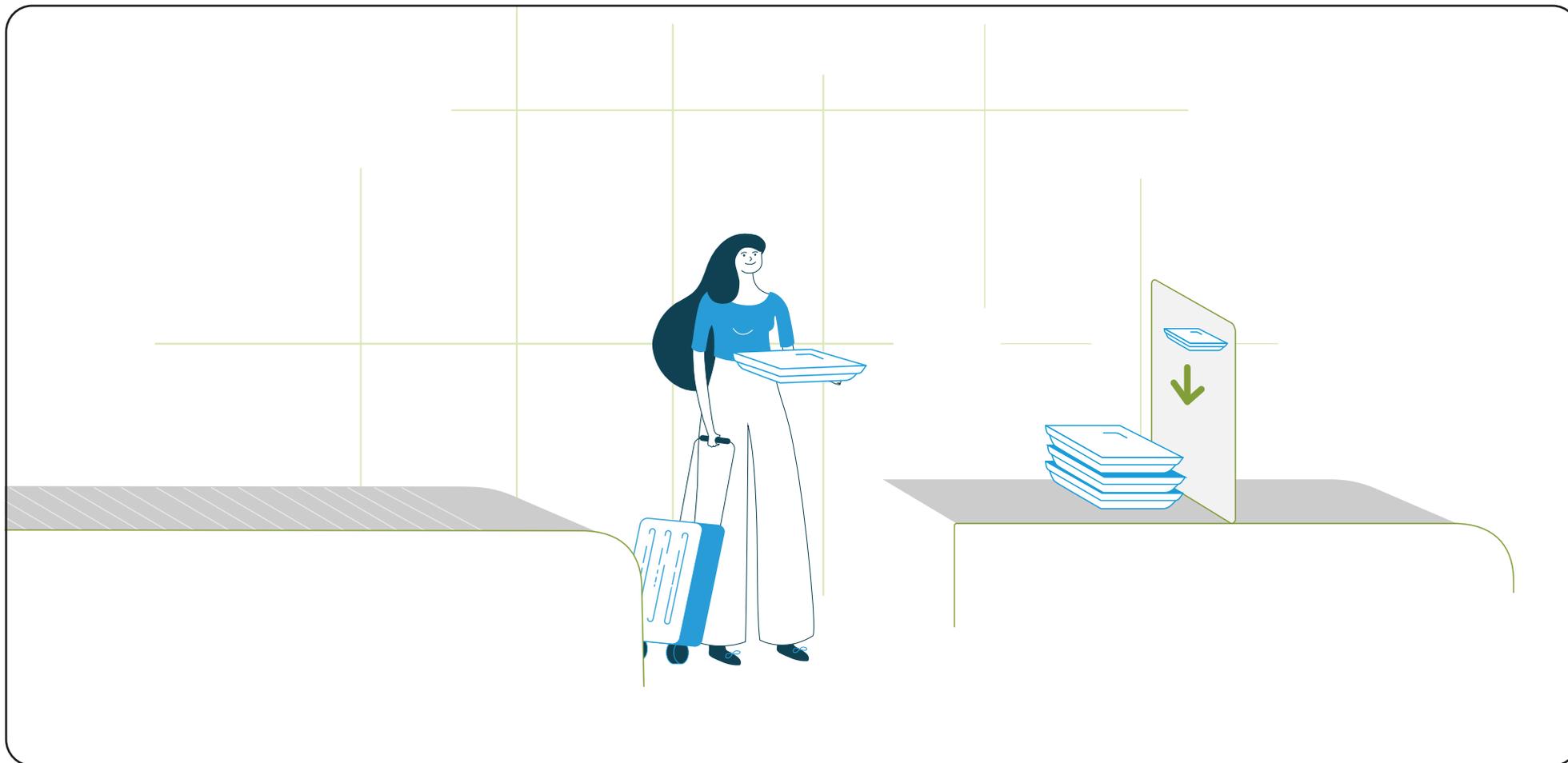
8

Helena tiene que esperar de pie a que el personal de seguridad le diga que puede cruzar el arco.

Puede que el arco pite. En ese caso, el personal de seguridad le pide que se quede quieta para utilizar un detector de metales o una tira de papel que pasan por su cuerpo. También puede que revisen su equipaje de mano.



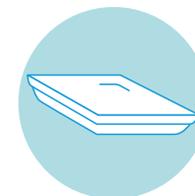
## CONTROL DE SEGURIDAD



9

Cuando cruza el arco, Helena recoge sus cosas. Deja la bandeja en el lugar indicado, junto al resto.

Después se dirige a la zona de embarque.



DIRIGIRSE A LA PUERTA DE EMBARQUE



10

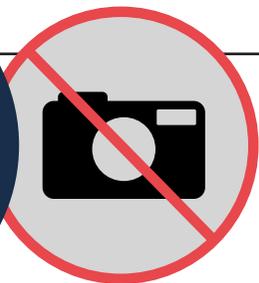
Helena busca en las pantallas la puerta de embarque que le corresponde. Aparece indicada al lado de su número de vuelo y destino.

Sigue las señales que la llevan a su puerta de embarque.

Time Hora	Destination Destino	Area/Gate Zona/Puerta
1050	PARIS	C15

## CONTROL DE PASAPORTES

Helena no puede hacer fotos o vídeos en el control de pasaportes. Está prohibido.



 Passport control  
Control de pasaportes ↓

 Puertas de embarque ↓

 Control MIGRACIONES



Si viaja a un destino fuera de la Unión Europea, Helena pasa un control de pasaportes antes de llegar a la puerta de embarque. Debe esperar la cola y enseñar el pasaporte.



DIRIGIRSE A LA PUERTA DE EMBARQUE



11

Por el camino hacia la puerta de embarque, Helena pasa por una zona donde hay tiendas y restaurantes.

Puede usar pasarelas para desplazarse de un lugar a otro.



DIRIGIRSE A LA PUERTA DE EMBARQUE



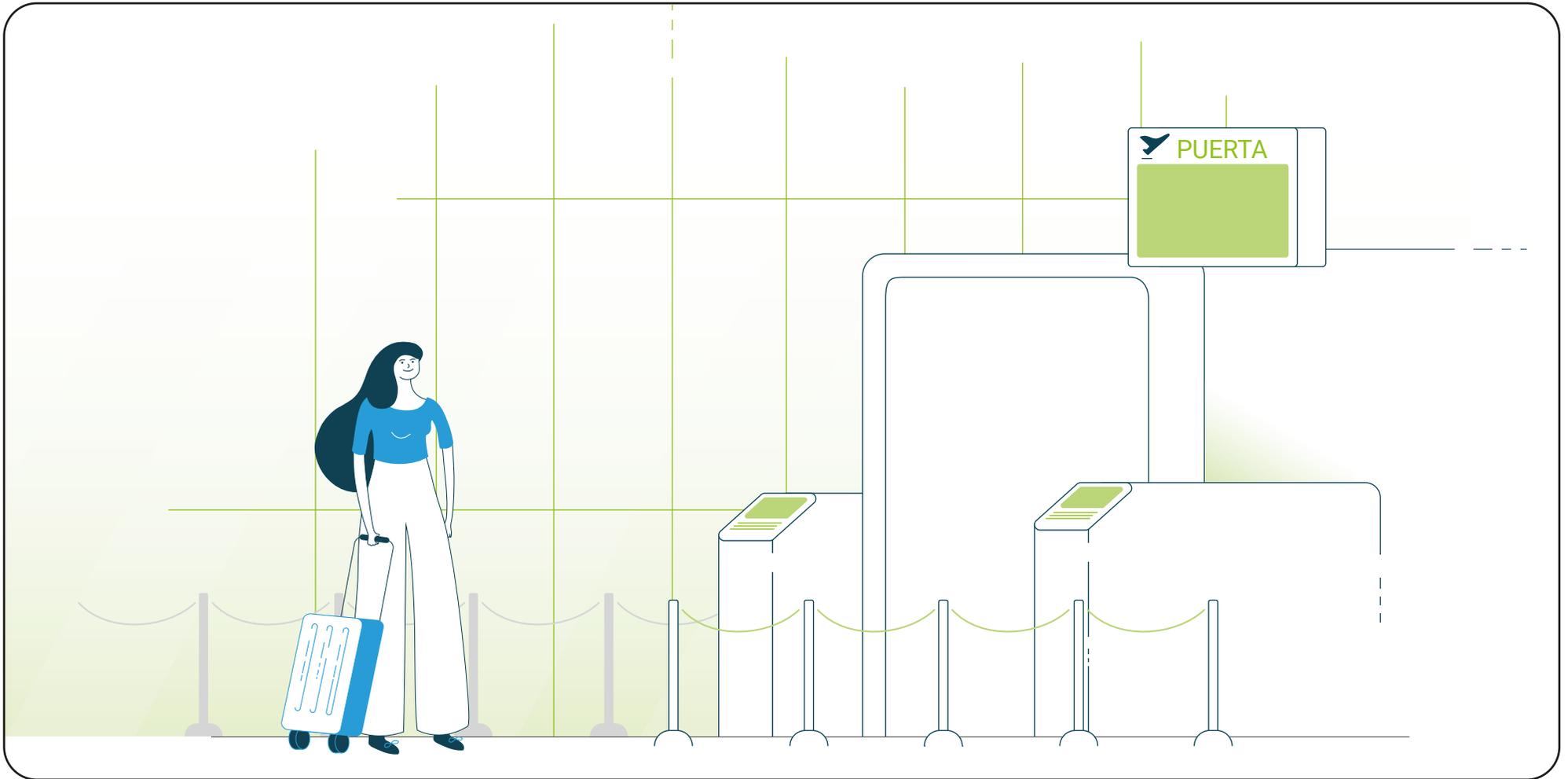
12

Puede que tenga que coger un autobús o tren para moverse entre terminales.

Helena está atenta a las pantallas. A veces, la puerta de embarque cambia o el vuelo se retrasa.



## LA ESPERA



13

Al llegar a la puerta de embarque, tiene que esperar hasta que sea la hora de embarcar.



## LA ESPERA

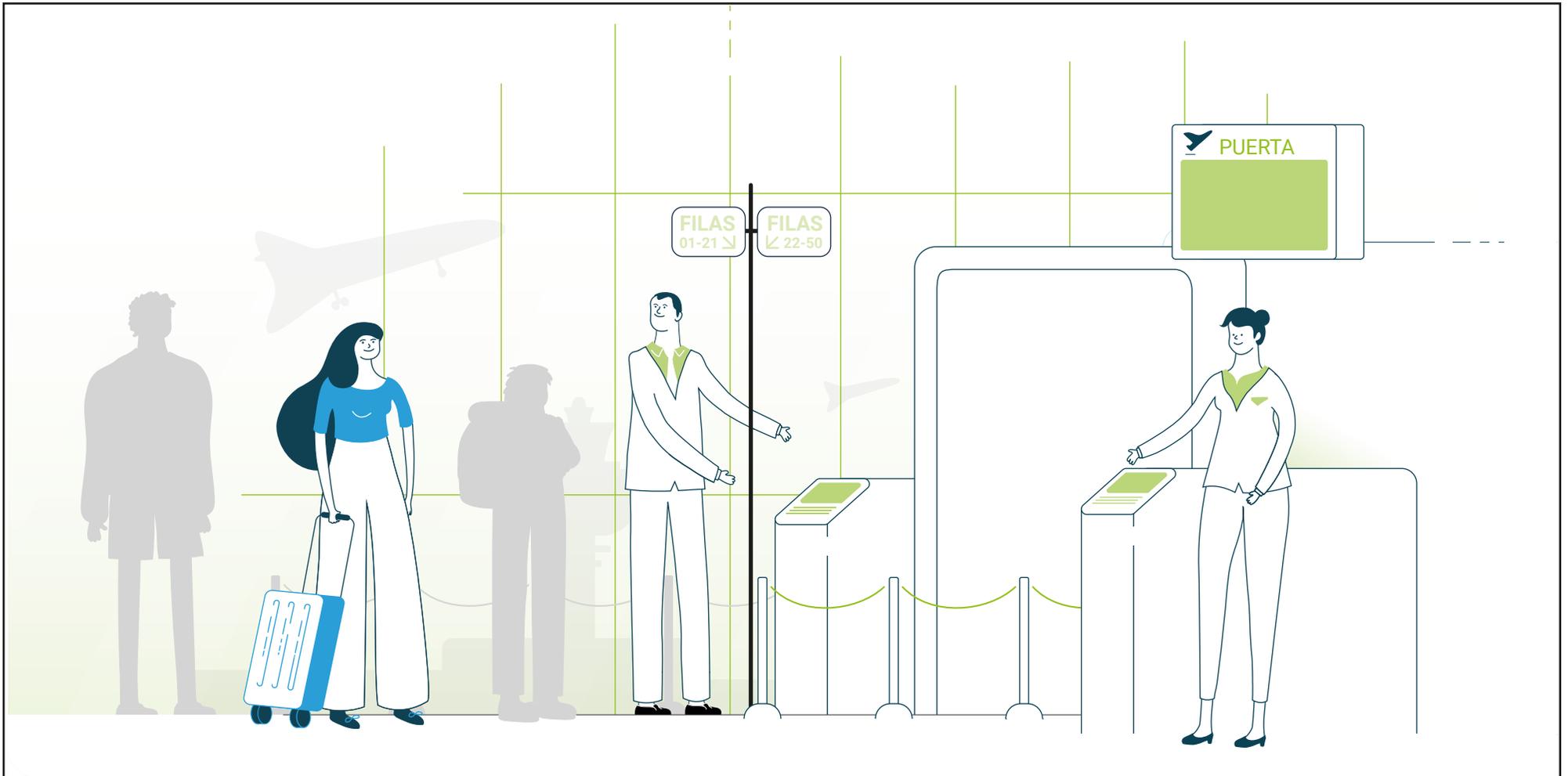


14

Durante la espera, puede utilizar los baños o comprar comida y bebida en máquinas expendedoras. También puede realizar actividades para entretenerse, como leer o escuchar música.



EMBARQUE



15

A la hora de embarcar, una persona de la compañía aérea anunciará que ya se puede subir al avión.

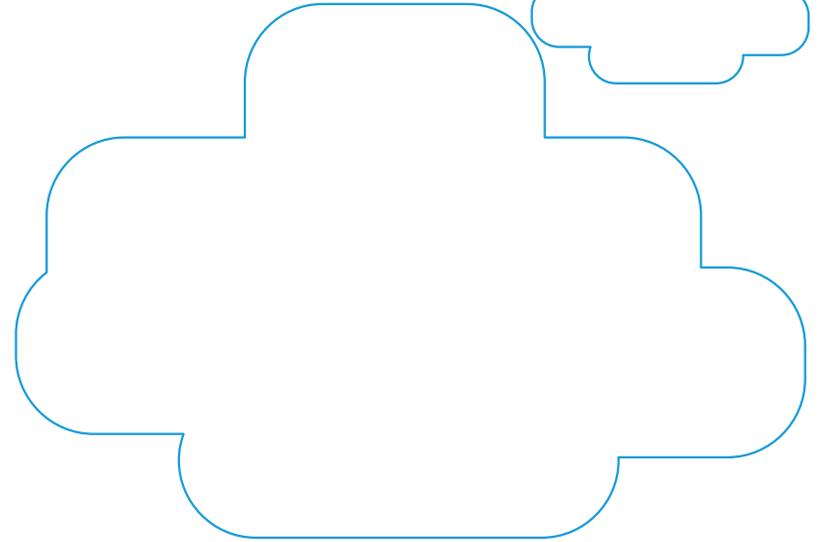
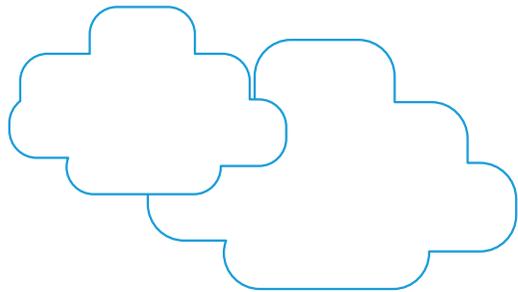
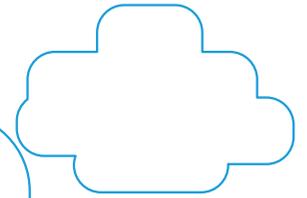
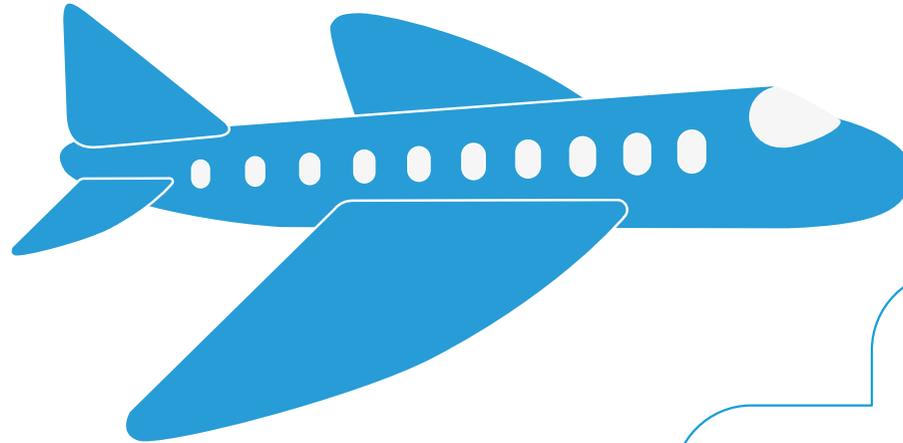
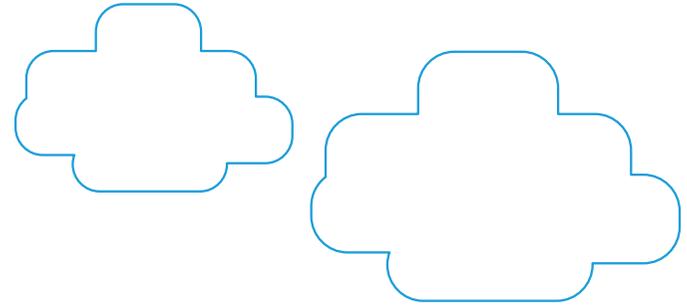
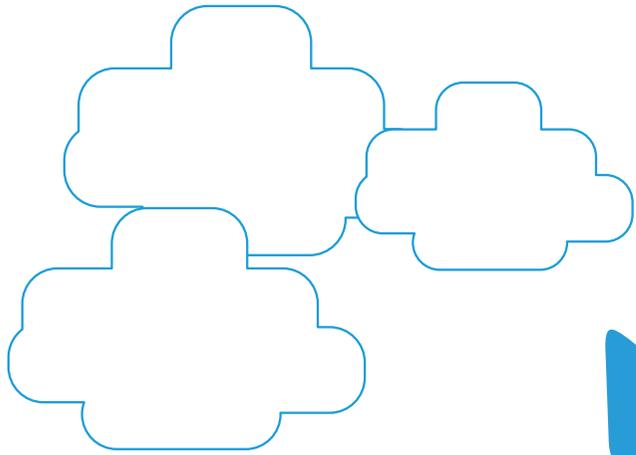
Helena tiene que esperar el turno. La persona de la compañía aérea informará de los turnos. Los pasajeros entran por orden en función de su número de asiento.

## EMBARQUE

Puede que Helena  
tenga que subir a un  
autobús para que la  
lleve al avión.

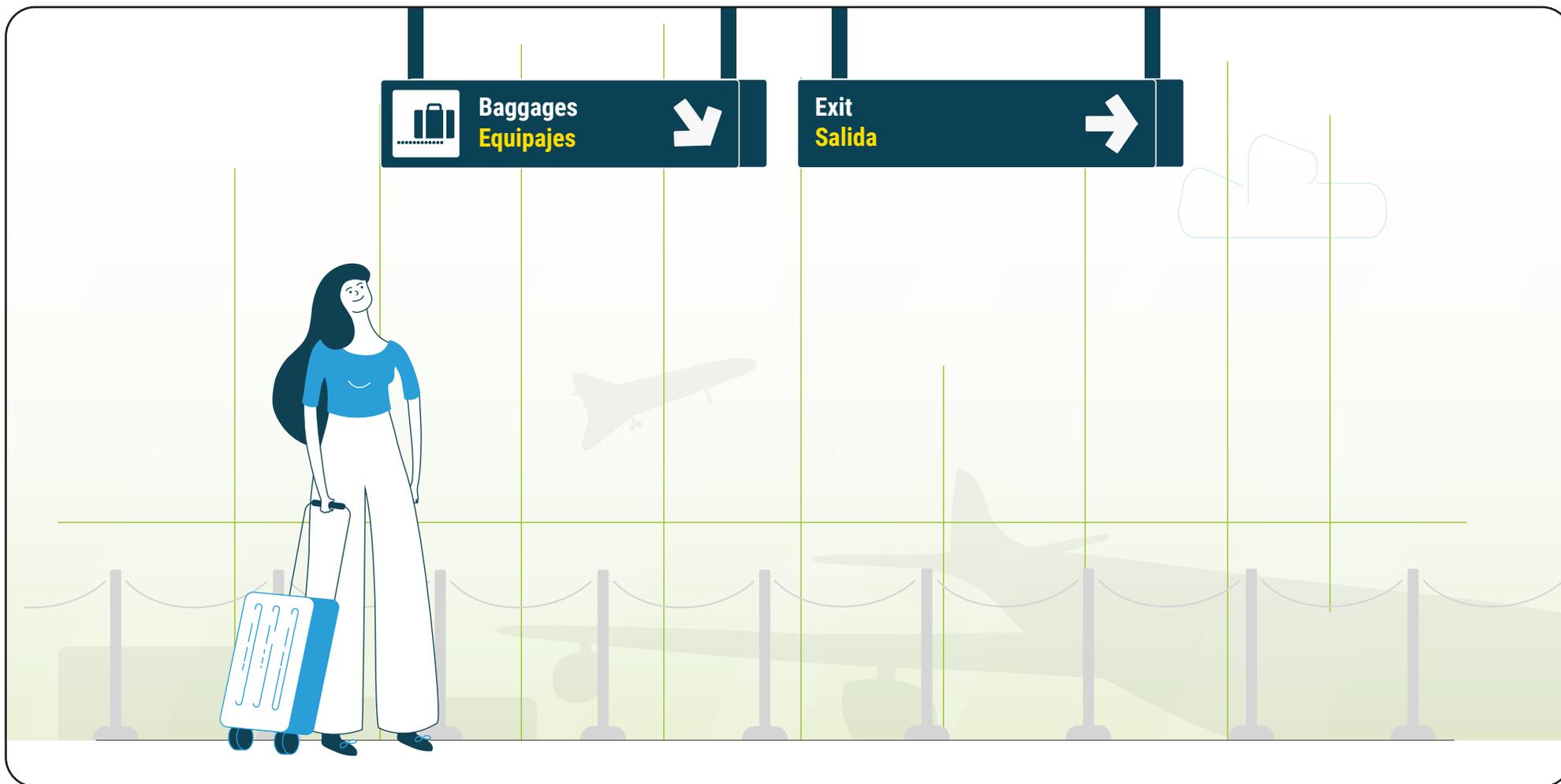


17



***¡A volar!***

LLEGADA AL AEROPUERTO DE DESTINO



18

Quando baja del avión, Helena busca la señal 'Equipajes y salida'.



## CONTROL DE PASAPORTES

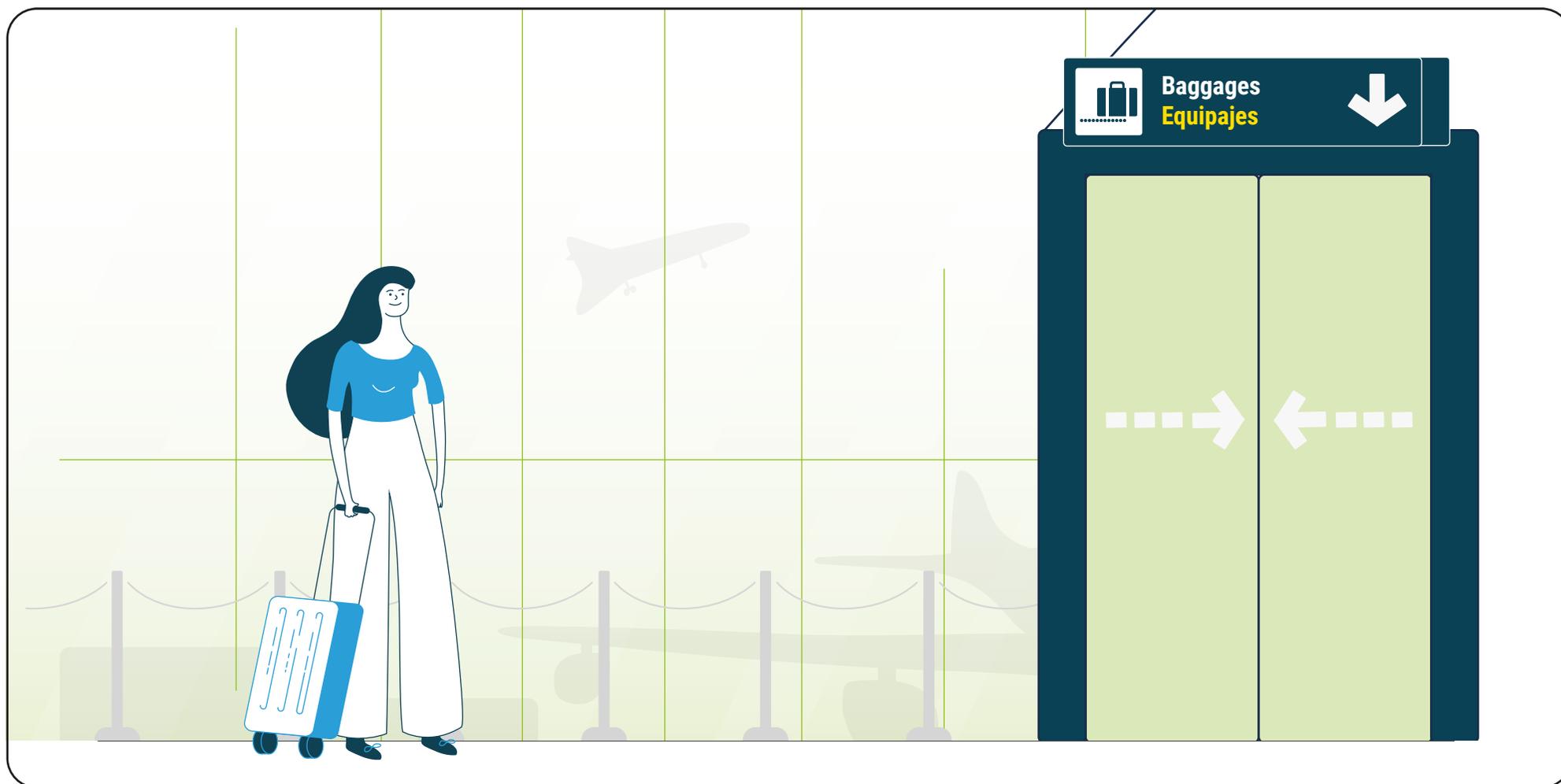


Si viaja a un destino fuera de la Unión Europea, Helena pasa un control de pasaportes antes de ir a la salida.

Debe esperar la cola y enseñar el pasaporte.



LLEGADA AL AEROPUERTO DE DESTINO



19

Helena pasa por unas puertas antirretorno, por las que no es posible dar media vuelta. Son las que dan acceso a la sala de recogida de equipajes.



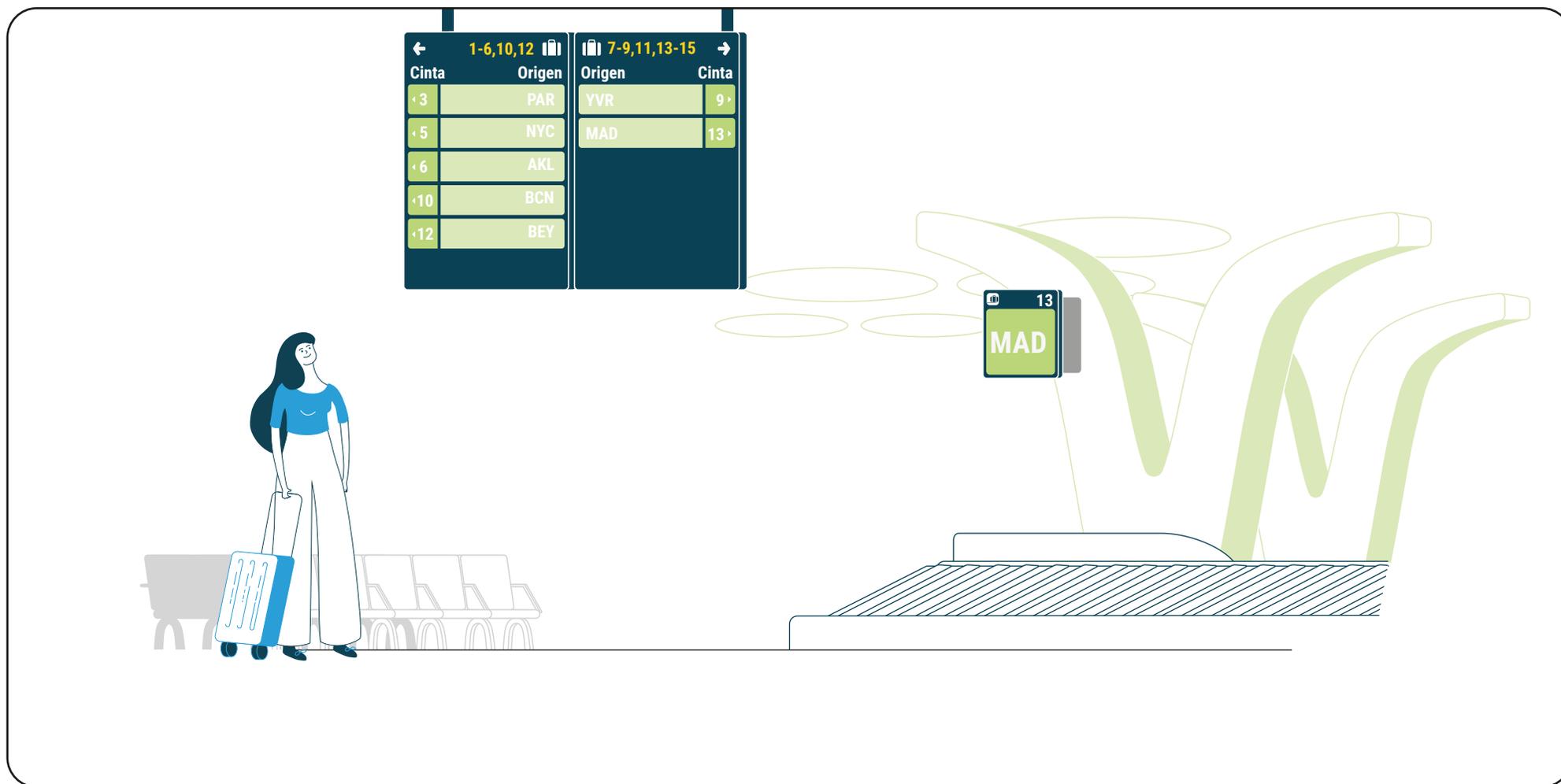
LLEGADA AL AEROPUERTO DE DESTINO



Si no hubiera facturado equipaje, iría directamente a la salida del aeropuerto.



## RECOGIDA DE EQUIPAJE



20

Cuando llega a la zona de recogida de equipajes, Helena busca en las pantallas la cinta transportadora asignada a su vuelo.



## RECOGIDA DE EQUIPAJE

Si después de 1 hora y media no salido su maleta, Helena busca un punto de información y pregunta qué debe hacer.

i



21

Helena espera hasta que salen las maletas y recoge la suya.

Es importante que esté muy atenta para asegurarse de que la maleta que recoge es la suya y no la de otra persona.

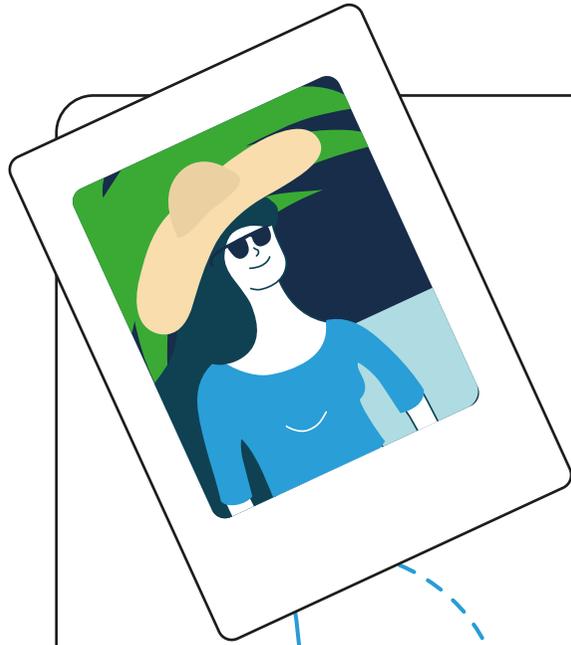


22

Helena se dirige hacia la salida con su equipaje.

Hay carteles que indican "SALIDA/EXIT" e indicadores de los medios de transporte para llegar a la ciudad: taxi, bus, metro, etc.





**¡Helena ha llegado a su destino!  
¡Ahora es tu turno!**

*Disfruta del viaje*





[www.autismo.org.es](http://www.autismo.org.es)

**Confederación Autismo España**

Calle de Garibay, 7, 3º Izquierda

28007 Madrid

Teléfono: 915 91 34 09