

# GUÍA DE ANTICIPACIÓN PARA PERSONAS AUTISTAS

## T-mobilitat

CENTRO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN (CAI)



**Elaborado por Autism Friendly Club**

## ¿Para qué sirve esta guía?

Esta guía te ayudará a saber qué va a pasar cuando vayas a la oficina T-mobilitat:

- Te proporciona información general sobre la oficina y los servicios que ofrece.
- Te explica cómo moverte por las instalaciones.
- Te indica los pasos que seguirás para realizar tu trámite.

Así podrás prepararte antes de la visita y sentirte con más seguridad mientras realizas tus gestiones.

## Símbolos de esta guía



Cuando veas este símbolo, significa que existe un enlace externo.

Al hacer clic sobre el enlace puede ver información externa adicional, como un sitio web o descarga de un documento.



El símbolo del libro y la lupa indica que es un término explicado en el diccionario de esta guía.

Además, la palabra viene subrayada con una línea de puntos.

## ¿Quién ha elaborado esta guía?

Esta guía ha sido elaborada por la asociación Autism Friendly Club, entidad sin ánimo de lucro que adapta y certifica entornos como amigables y accesibles para personas autistas.



## ¿Cómo ser un entorno "Autism Friendly Club"?

La empresa o entidad debe cumplir los siguientes requisitos:



Señalética y soportes visuales que permitan la orientación y la toma de decisiones.



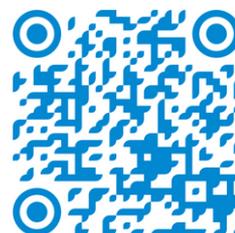
Aplicar unos protocolos específicos  para el cuidado de personas autistas.



Que los trabajadores reciban formación sobre neurodiversidad y autismo.

Estos requisitos se revisan cada año para comprobar que se siguen cumpliendo.

**Conoce más sobre lo que hacemos en [www.autismfriendlyclub.com](http://www.autismfriendlyclub.com) o visitando el código QR.**



# Diccionario



## **PROTOCOLO:**

es un documento escrito, que explica qué hacer en una situación concreta.



## **FIDGET:**

es un objeto o un juguete que se mueve o se toca con las manos para ayudar a concentrarse o calmarse.



## **ESPACIO DE CALMA:**

es un lugar tranquilo al que puedes acudir si te sientes nervioso o necesitas descansar de tantos estímulos.



## **DOCUMENTO VIGENTE:**

es un documento que sigue siendo válido y que no está caducado.



# INFORMACIÓN GENERAL

- ¿Qué es T-mobilitat?
- ¿Qué es el Centro de Atención T-mobilitat?
- Plano del Centro de Atención
- ¿Qué puedo hacer en el Centro de Atención?



## DIRECCIÓN:

Av. de la Granvia de L'Hospitalet, 16-20,  
08902 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).



## TELÉFONO: 900 928 900

Atención de 7:00 a 23:00 h



## HORARIO:

Lunes a viernes: de 8h a 20h.

Sábados, domingos y festivos: 09h a 14h.



## ACCESIBILIDAD:

Es accesible para sillas de ruedas.



## WEB:

<https://t-mobilitat.atm.cat>



## CITA PREVIA:

Puedes pedir cita previa a través de la página web para evitar esperas innecesarias.

**T-mobilitat**

# ¿QUÉ ES T-MOBILITAT?



T-mobilitat es el sistema digital de billetes para el transporte público con tecnología sin contacto del área de Barcelona.

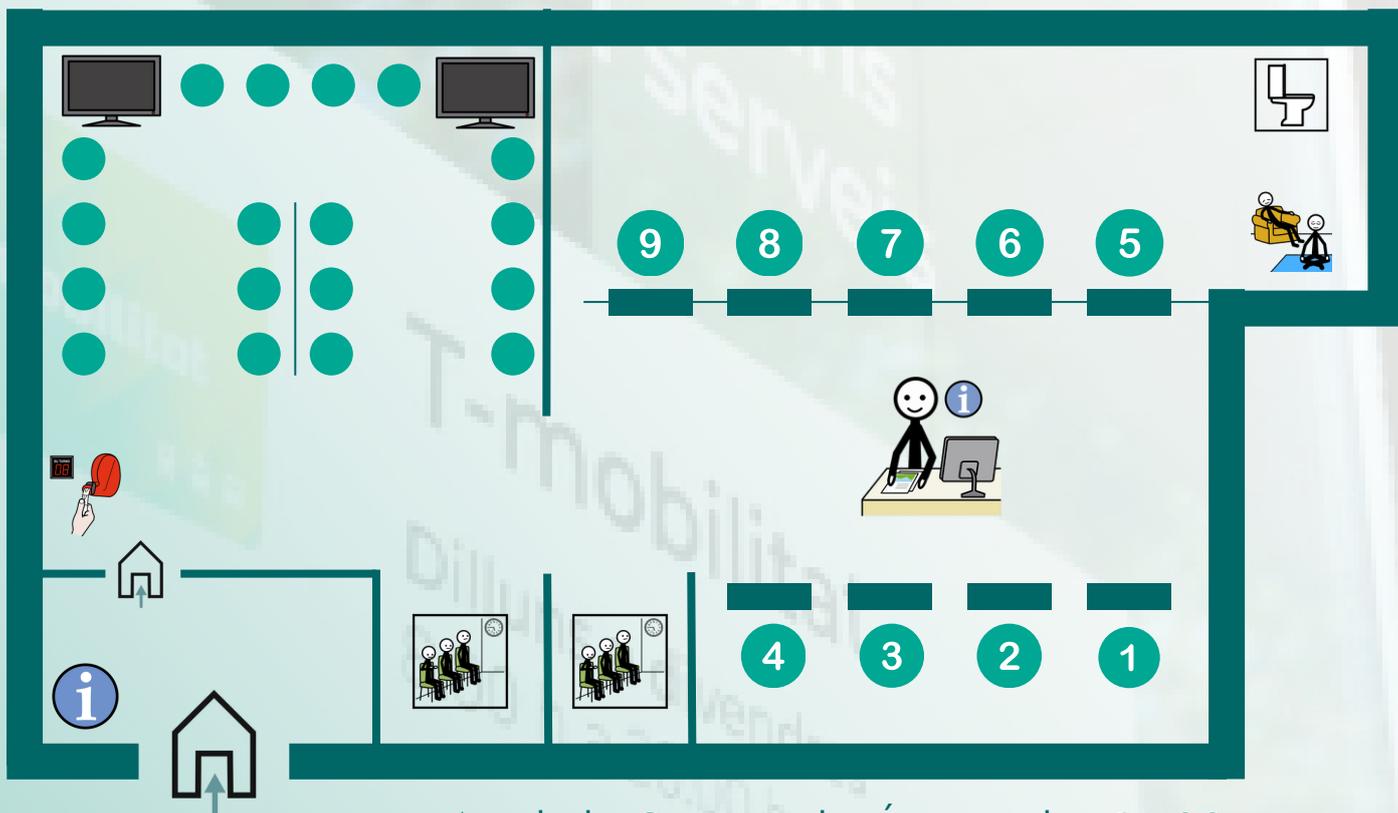


# ¿QUÉ ES EL CENTRO DE ATENCIÓN T-MOBILITAT?

El Centro de Atención T-mobilitat es un lugar donde puedes obtener o gestionar tu tarjeta de transporte T-mobilitat.



# PLANO DEL CENTRO DE ATENCIÓN



Av. de la Granvía de L'Hospitalet, 16-20



Cartel informativo



Sala de espera



Máquina de turnos



Puntos de atención



Pantalla



Espacio de calma



WC

# ¿QUÉ GESTIONES PUEDO REALIZAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN?



En el centro de atención T-mobilitat puedes realizar gestiones relacionadas con tu tarjeta de transporte público:

- Adquisición de la tarjeta T-mobilitat
- Reposición de la tarjeta por pérdida o robo
- Trámites para menores de edad (alta de menor)
- Gestión de perfiles bonificados
- Actualización de datos personales

Te contamos estos trámites más adelante.





# IMPACTO SENSORIAL

- Estímulos sensoriales
- Recomendaciones

# ESTÍMULOS SENSORIALES



Muchas personas autistas tienen dificultades a causa del alto impacto sensorial.

Aquí te presentamos una serie de estímulos sensoriales que puedes encontrar en el centro:



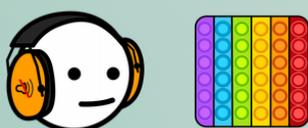
RUIDO DE OFICINA

MUCHA GENTE A LA HORA PUNTA

ESPERAS

ZONAS CON DIFERENTES INTENSIDADES DE LUZ

# IMPACTO SENSORIAL RECOMENDACIONES



Usa cascos canceladores de ruido y lleva fidgets, o lo que te ayude a relajarte, mientras tienes que esperar. 



Cuando lo necesites, puedes ir al **ESPACIO DE CALMA AUTISM FRIENDLY**.

El personal del centro te indicará qué hacer.



Elige tu visita en horas con menor afluencia de personas.

Evita las horas punta, como las 11:00 y las 18:00 h.



Para evitar esperas largas, es recomendable acudir con cita previa.



# VISITA AL CENTRO DE ATENCIÓN T-MOBILITAT

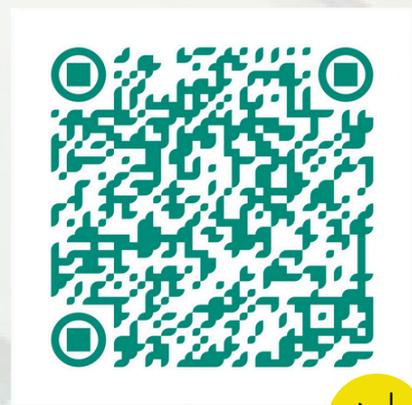
- Cómo pedir cita previa
- ¿Qué documentación debo preparar?
- El día de la visita

# CÓMO PEDIR CITA PREVIA



**1**

Accede a la web para solicitar cita previa desde este QR.



**2**

Elige la opción de solicitud de cita.

 <b>Solicitud de cita</b>	 <b>Consulta y cancela citas</b>	 <b>¿Quieres saber si hay cola?</b>
Utiliza esta opción para solicitar citas previas	Consulta tus citas previas y cancelala, si no puedes acudir	Infórmate del tiempo de espera en tiempo real

# CÓMO PEDIR CITA PREVIA



3

Selecciona el tipo de servicio (gestiones T-mobilitat o gestiones T-metropolitana), fecha y hora.

Solicitud de cita

Selección

Centro  
Granvia de l'Hospitalet

Servicio  
Gestiones T-mobilitat

Información del servicio

Compra una tarjeta, pide un duplicado o haz cualquier gestión relacionada con la T-mobilitat

Cancelar Siguinte

Fecha de la cita

08/09/2025

Selecciona fecha

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

Hora de la cita

Selecciona la hora

08:00	08:15	08:30
08:45	09:00	09:15
09:30	09:45	10:00
10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30
11:45	12:00	12:15

# CÓMO PEDIR CITA PREVIA



4

En la siguiente pantalla, rellena tus datos para confirmar tu cita:

- Nombre
- Apellidos
- Número de Documento de Identidad
- Teléfono
- Correo electrónico

Solicitud de cita

Datos de la cita

<b>Centro</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cita</b>
Granvia de l'Hospitalet	Gestiones T-mobilitat	08/09/25 - 08:45

**Nombre** Campo requerido (\*)

**Primer Apellido** Campo requerido (\*)

**Segundo Apellido**

**Tipo documento**

**Documento** Campo requerido (\*)

Si el DNI/CIF tiene menos de 9 dígitos, rellene con ceros a la izquierda

**Teléfono** Campo requerido (\*)

**Email** Campo requerido (\*)

**PRIVACIDAD**

Información básica sobre protección de datos y su tratamiento

**Responsable del tratamiento:** ATM para los títulos T-mobilitat y AMB para los títulos T-metropolitana.

**Finalidad:** gestionar la cita por parte del Centro de atención e información de la T-mobilitat.

**Legitimación:** ejercicio de poderes públicos y consentimiento de la persona interesada.

**Destinatarios:** otras administraciones públicas competentes y fuerzas y cuerpos de seguridad.

**Derechos:** respecto a cualquier duda sobre la política de privacidad y el ejercicio de los derechos de acceso y rectificación de sus datos, así como la supresión, la limitación u oposición al tratamiento cuando sea procedente, pueden dirigirse a:

- ATM, a través del canal de Solicitud genérica de la Generalitat (gencat.cat), o por correo ordinario a AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ, calle Balmes, 49, 6ª planta, 08007, Barcelona.
- AMB, a través de los Servicios Jurídicos del Área Metropolitana de Barcelona, Carrer Número 62, 16-18, edificio A - Zona Franca 08040 Barcelona o a través de una instancia genérica.

**Información adicional:** pueden consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en la sección de política de privacidad disponible en el sitio web de ATM y el sitio web de AMB.

# ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBO PREPARAR?



✓ Si el trámite es para ti debes llevar:

Tu documento de identidad original y vigente. 

✓ Si otra persona hará un trámite en tu nombre, esta persona debe llevar:

La autorización firmada por ti (la puedes descargar en el siguiente QR).

El documento de identidad original de la persona que te representa.

Tu documento de identidad original y vigente.



*Escanea el código QR o haz clic sobre la imagen para descargar el formulario.*

✓ Si el trámite es para un menor, debes llevar:

La solicitud de alta (puedes descargarla con el QR).

Tu documento de identidad original y vigente.

Documento de identidad del menor, original y vigente.



*Escanea el código QR o haz clic sobre la imagen para descargar el formulario.*

# EL DÍA DE LA VISITA



Llega al centro de atención unos minutos antes de la cita.

*Por ejemplo:*

*Si estás citada a las 10:00, preséntate en el centro a las 9:50.*



Busca la máquina de turnos.



## SI TIENES CITA

Introduce tu número del documento de identidad y recoge tu número.

## SI NO TIENES CITA

Recoge el número de la máquina.



Si vienes sin cita previa, puede que tengas que esperar más tiempo o que no sea posible atenderte si hay muchas personas esperando.

# EL DÍA DE LA VISITA



Espera a que tu número aparezca en la pantalla.  
En la pantalla aparecerá el número de mesa  
donde te atenderán.

*Por ejemplo: "Punto 5, tique 42"*

Explica de forma clara al agente  
qué trámite necesitas.



En las siguientes páginas te explicamos los siguientes trámites:

- Adquisición de la tarjeta T-mobilitat
- Reposición de la tarjeta por pérdida o robo
- Trámites para menores de edad (alta de menor)
- Gestión de perfiles bonificados
- Actualización de datos personales



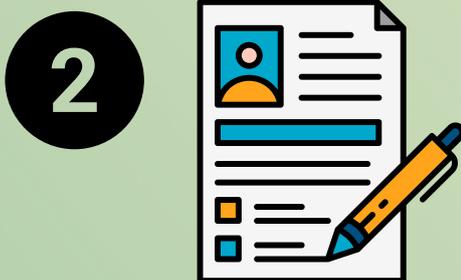
# TRÁMITES Y GESTIONES

- Adquisición de la tarjeta T-mobilitat
- Reposición de la tarjeta por pérdida o robo
- Trámites para menores de edad (alta de menor)
- Renovación o gestión del perfil de bonificación
- Actualización de datos personales

# ADQUISICIÓN DE LA TARJETA T-MOBILITAT



- 1** Indica al agente que quieres darte de alta en T-mobilitat y entrega al agente tu documento de identidad.



- 2** Si no has traído la solicitud de alta, el agente te proporcionará el formulario. Rellénalo y fírmalo.

- 3** Si quieres la tarjeta física, pídelas al agente. Puedes pedirle que la cargue con viajes en ese momento.

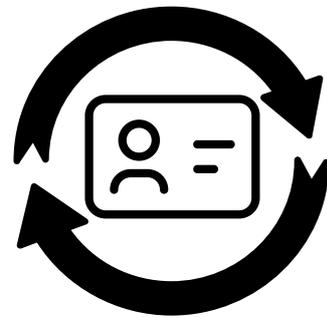
“ Sólo el soporte, gracias. (sin viajes)

“ El soporte con un abono de 10 viajes.

- 4** Paga el importe correspondiente en efectivo o mediante tarjeta.

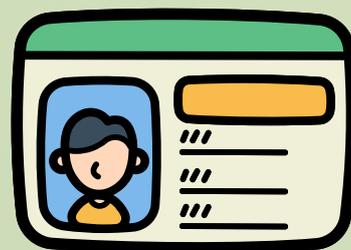


# REPOSICIÓN DE LA TARJETA POR PÉRDIDA O ROBO



- 1** Indica al agente que necesitas una nueva tarjeta (por robo o pérdida).

- 2** Entrega al agente tu documento de identidad.



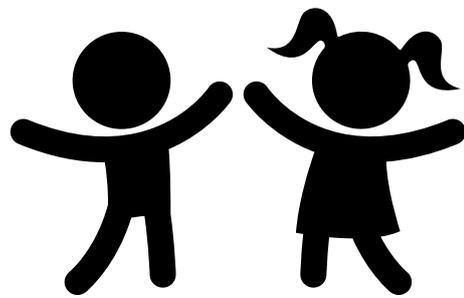
- 3** Si la tarjeta anterior todavía disponía de viajes, te recargarán automáticamente.



- 3** Paga el importe correspondiente en efectivo o mediante tarjeta.



# TRÁMITES PARA MENORES DE EDAD (ALTA DE MENOR)



1

Indica que quieres dar de alta a un menor.



Es necesario que tanto el padre/madre/tutor se den de alta.

2

Entrega al agente:

- tu documento de identidad,
- el documento de identidad del menor
- y la solicitud de alta.



Si el menor no tiene DNI o NIE, es necesario presentar el libro de familia.

Si no has traído la solicitud de alta, el agente te proporcionará el formulario. Rellénalo y fírmalo.



3

Paga el importe correspondiente en efectivo o mediante tarjeta.

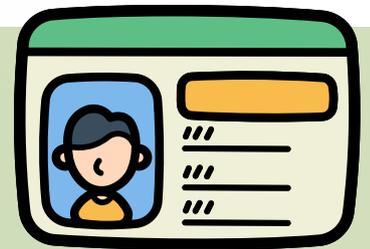


# ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES



**1** Indica al agente que necesita cambiar los datos personales.

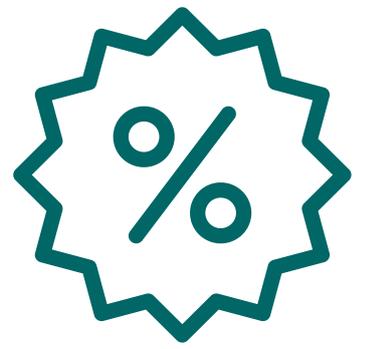
**2** Entrega al agente tu documento de identidad.



**3** Indica qué datos quieres cambiar.



# GESTIÓN DE PERFILES DE BONIFICACIÓN



¿Qué perfiles pueden optar a títulos con descuento?

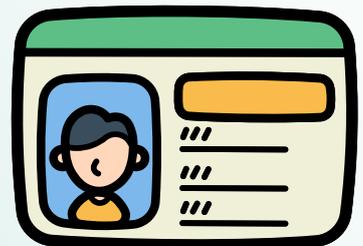
- Menores de 16 años
- Menores de 30 años
- Familias numerosas y monoparentales
- Personas en situación de paro
- Personas que han desguazado un coche contaminante

En cada caso, se pedirá documentación que justifique la situación.

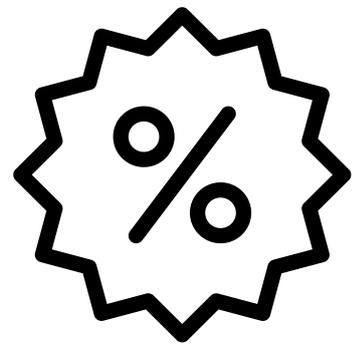
Pero en todos los casos, deberás presentar tu documento de identidad e indicarle al agente qué tipo de bonificación quieres.

Por ejemplo:

"Quiero la bonificación por familia numerosa".



# GESTIÓN DE PERFILES DE BONIFICACIÓN



## Familias numerosas y monoparentales

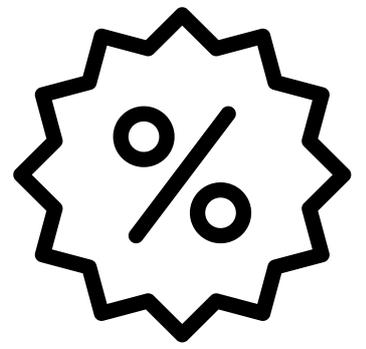
- Acreditar con carné de familia monoparental o numerosa, ya sea de categoría general o especial.

## Personas en situación de paro

Hay varias formas de acreditar la situación de desempleo. Sólo tienes que elegir una para demostrar tu situación de desempleo.

- Certificado oficial del Servicio Público de Empleo Estatal que indique las prestaciones mensuales que percibes como persona en paro, que debe ser inferiores al SMI (Salario Mínimo Interprofesional) e incluso cuando las cobras.
- Justificación de búsqueda de trabajo por parte del SOC (Servicio de Ocupación de Cataluña)
- Certificado de un ayuntamiento de la zona ATM de Barcelona (provincia de Barcelona) que acredite que recibe ayuda de los servicios sociales
- El documento de demanda de empleo (DARDO), que se puede conseguir telemáticamente.

# GESTIÓN DE PERFILES DE BONIFICACIÓN



## Personas que han desguazado un coche contaminante

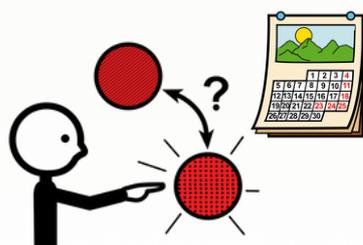
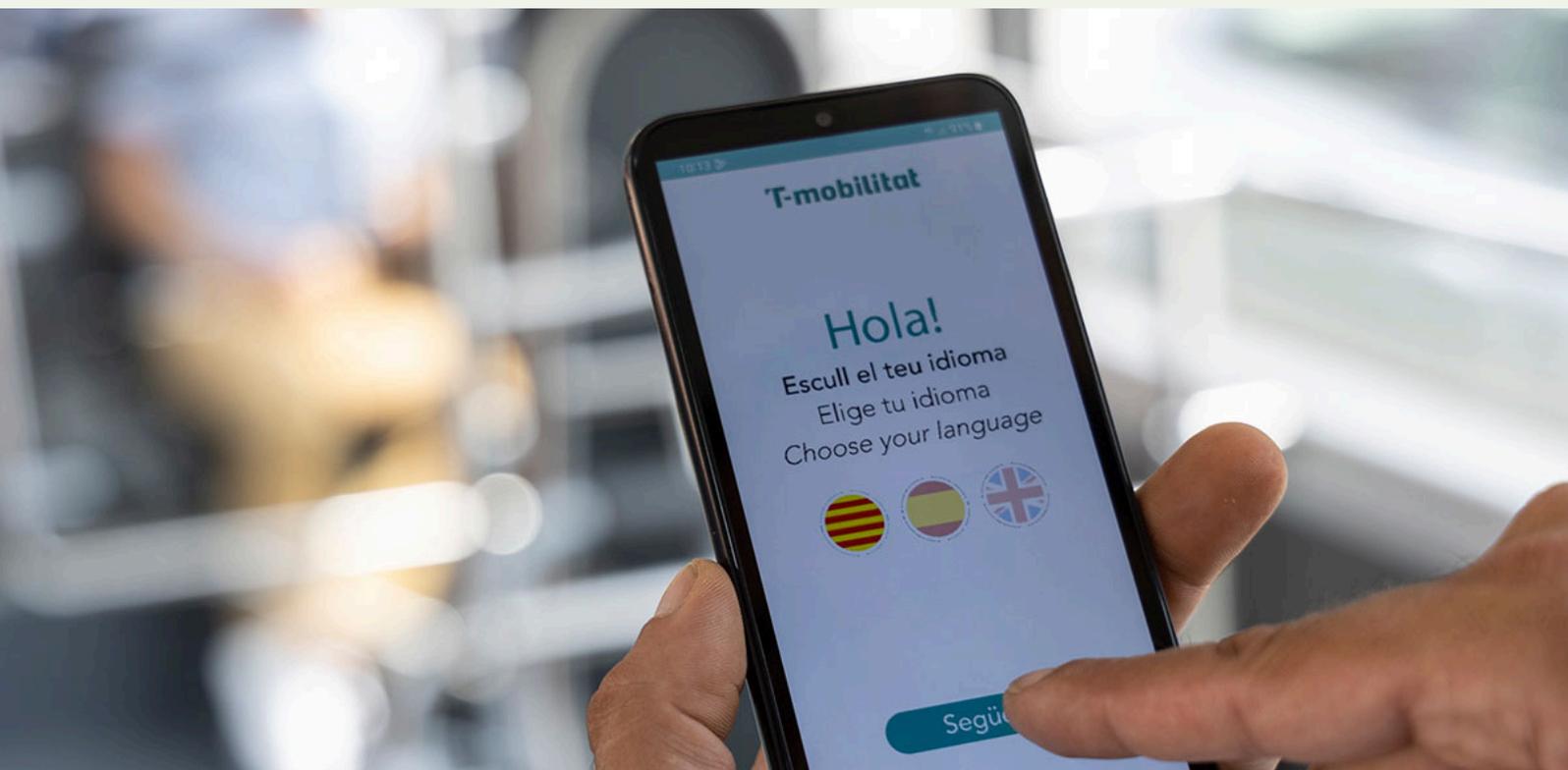
- Certificado de empadronamiento de la persona solicitante.
- Certificado de recepción del vehículo desguazado emitido por un centro autorizado o por un servicio municipal de recogida de vehículos.
- Informe de titularidad del vehículo: debe corroborar que el vehículo pertenece a la persona solicitante, como mínimo durante los últimos 12 meses.
- Informe de relación de vehículos: debe corroborar que la persona solicitante no ha adquirido otro vehículo, al menos durante los últimos 12 meses.
- Documento de baja del vehículo desguazado.





# **ANTICIPACIONES E HISTORIAS SOCIALES CON PICTOGRAMAS**

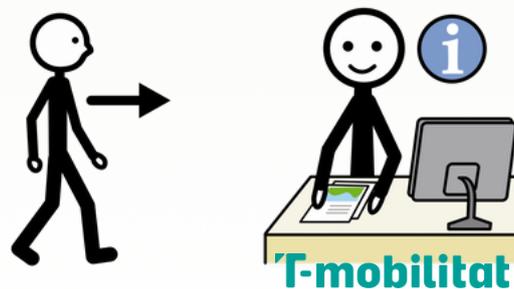
# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO



RESERVO CITA PARA IR AL CENTRO DE T-MOBILITAT.



# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO



VOY AL CENTRO DE T-MOBILITAT.

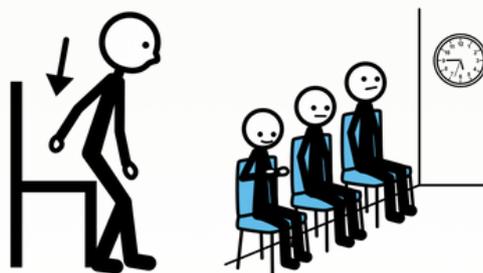


# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO



PIDO MI TICKET EN LA MÁQUINA DE TURNOS.

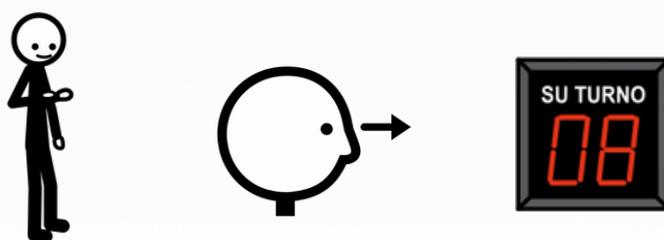
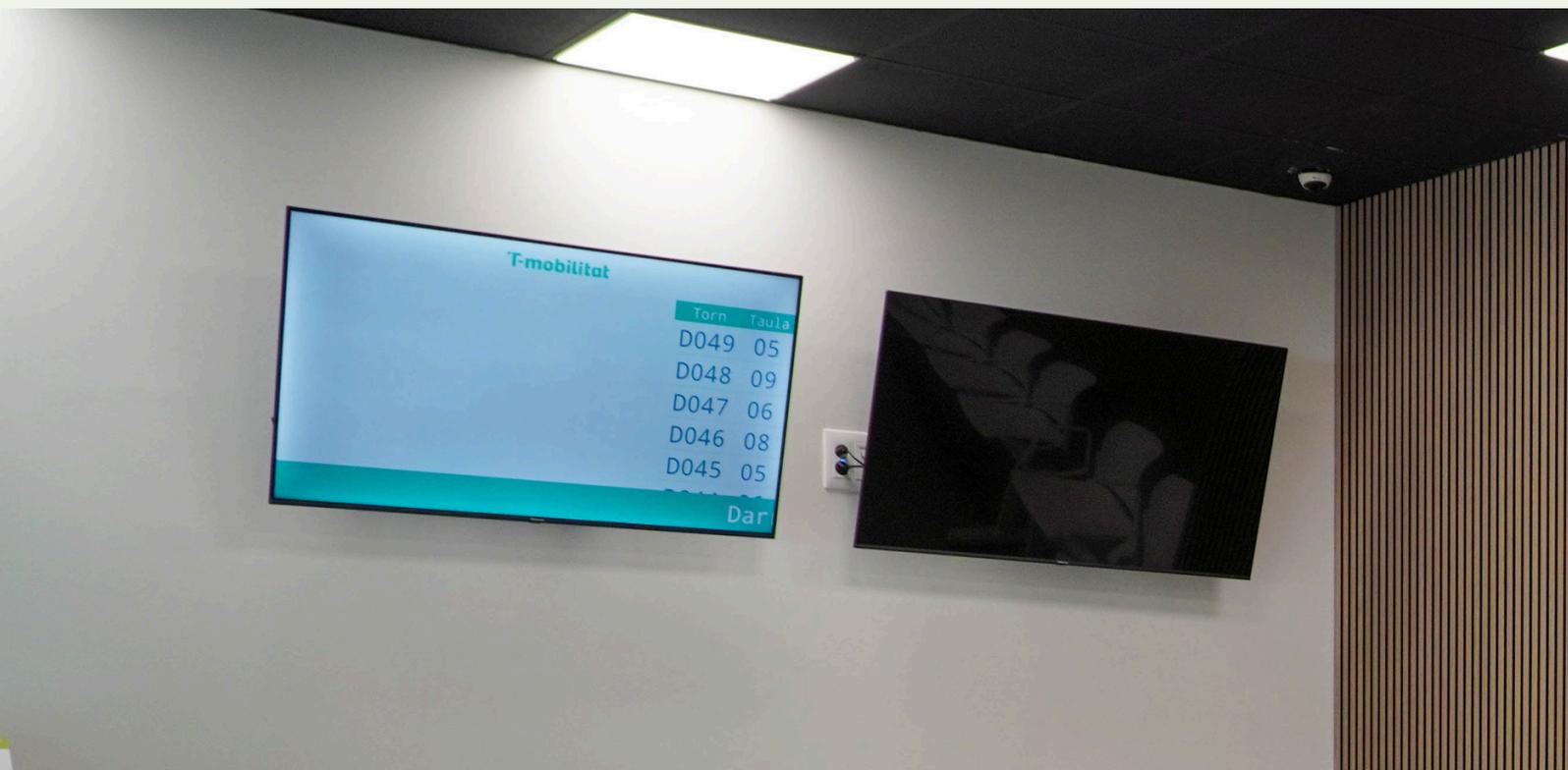
# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO



ME SIENTO EN LA SALA DE ESPERA.



# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO



ESPERO HASTA QUE VEA MI NÚMERO EN LAS PANTALLAS.



SI APARECE MI NÚMERO, ME DIRIJO A LA MESA INDICADA.

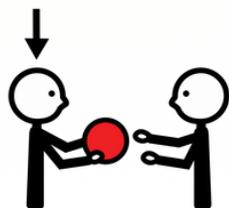
POR EJEMPLO: "TABLA 5, TIQUE 42"



# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO

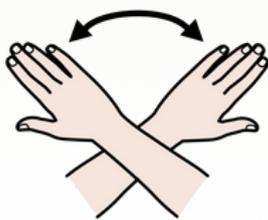


LE DIGO AL AGENTE QUÉ TRÁMITE NECESITO HACER.



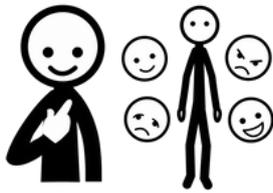
ENTREGO MI DOCUMENTACIÓN AL AGENTE.

# HISTORIA SOCIAL MI VISITA AL CENTRO

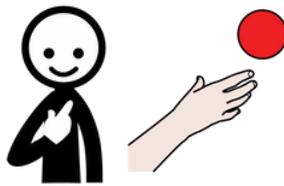


AL TERMINAR EL TRÁMITE, RECOJO MIS COSAS, Y ME DESPIDO.

# PANEL BÁSICO DE COMUNICACIÓN



ME SIENTO



YO QUIERO



FELIZ



ENFADADO



TRISTE



NERVIOSO



CANSADO



ENFERMO



COMER



BEBER



SENTARME



IR A CASA



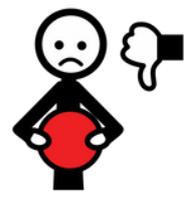
IR AL ASEO



AYUDA



ME GUSTA



NO ME GUSTA



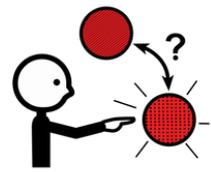
ROBAR



PERDER



PAGAR



RENOVAR



SÍ



NO