

— PROPUESTA DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA —

PictOrihuela

*Orihuela, una ciudad que comprende,
orienta y acompaña*



Autor del documento:

Observatorio de Familia de la Ciudad de Orihuela

La propuesta plantea la utilización de pictogramas, señalética clara, lectura fácil, información anticipatoria y otros apoyos visuales que faciliten la comprensión del entorno, la orientación y la autonomía personal. Se dirige de manera prioritaria a los niños con trastorno del espectro autista (TEA) y a sus familias, sin perjuicio de su beneficio para personas con discapacidad intelectual, personas mayores, personas con dificultades de lectura o comunicación, residentes internacionales, visitantes y el conjunto de la ciudadanía.

El documento se presenta al Ayuntamiento de Orihuela como una contribución técnica y propositiva al diseño de políticas públicas locales más inclusivas, comprensibles y cercanas a las necesidades reales de las familias. Su finalidad es ofrecer un marco común que permita integrar la accesibilidad cognitiva de forma transversal en los proyectos, equipamientos, actividades y servicios municipales, respetando las competencias, prioridades y disponibilidades de cada área.

La presente propuesta parte de la escucha y del conocimiento de las necesidades expresadas por las familias oriolanas, especialmente aquellas vinculadas a la discapacidad y al TEA, y defiende una ciudad que no solo sea físicamente accesible, sino también fácil de comprender, recorrer y disfrutar.

Las asociaciones que han colaborado o cuya experiencia ha contribuido a fundamentar esta propuesta son:

- Asociación Alicantina de Personas Afectadas de Esclerosis Múltiple «Vega Baja», AADEM.
- Asociación de Alzheimer y otras demencias de la Vega Baja, AFA Miguel Hernández.
- ONCE Orihuela.

Orihuela, septiembre de 2026.

Resumen ejecutivo

Esta propuesta plantea la incorporación progresiva de la accesibilidad cognitiva en Orihuela, mediante pictogramas, señalética clara, lectura fácil, información anticipatoria y otros apoyos visuales que faciliten la comprensión de los espacios, los servicios y las actividades municipales.

Está orientada de manera prioritaria a niños con trastorno del espectro autista (TEA) y a sus familias, incorporando expresamente la perspectiva de las personas con enfermedad de Alzheimer, otras demencias y deterioro cognitivo. Desde un enfoque de diseño universal, la propuesta beneficia igualmente a personas con discapacidad intelectual, personas mayores, personas con daño cerebral adquirido, personas con dificultades de comprensión o comunicación, residentes internacionales, visitantes y al conjunto de la ciudadanía.

La propuesta incluye:

- Incorporación de apoyos visuales y señalización comprensible en edificios municipales, espacios públicos, parques, instalaciones deportivas, centros culturales, recursos sociales, servicios de atención ciudadana y entornos turísticos.
- Creación de criterios comunes de señalización y comunicación que garanticen una imagen coherente, clara y reconocible en Orihuela ciudad, Orihuela Costa, barrios y pedanías.
- Desarrollo de una red voluntaria de comercio, hostelería y servicios adheridos, con materiales de referencia y pautas básicas de atención inclusiva.
- Elaboración de guías visuales, mapas sencillos, información anticipatoria y recursos digitales accesibles para facilitar desplazamientos, gestiones y participación en actividades municipales.
- Participación de familias, personas usuarias, asociaciones especializadas y áreas municipales en la validación, seguimiento y mejora de las medidas implantadas.
- Mecanismos de evaluación y mantenimiento que permitan comprobar la utilidad real de los apoyos, detectar incidencias y extender progresivamente las actuaciones que resulten eficaces.

Contenido

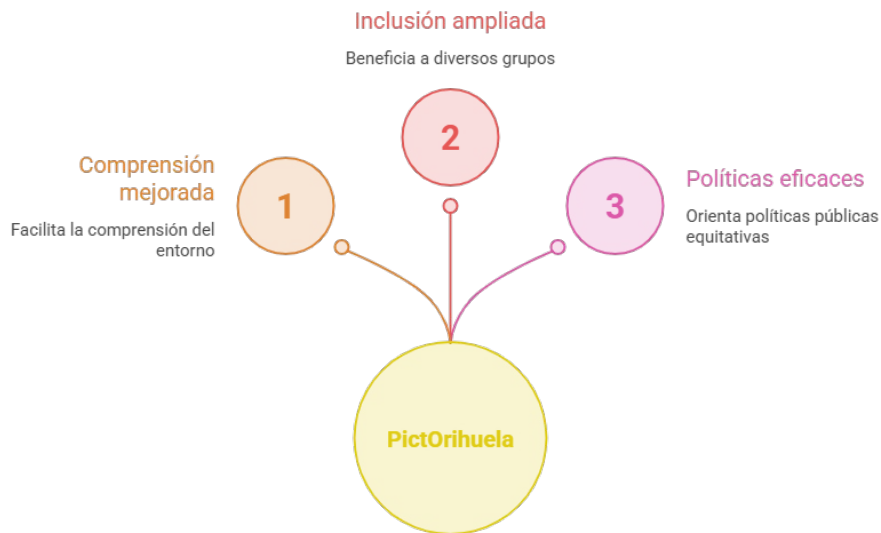
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2. OBJETO, ALCANCE Y CARÁCTER DE LA PROPUESTA.....	7
2.1. Objeto.....	7
2.2. Alcance.....	7
2.3. Carácter transversal.....	8
3. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE ORIHUELA.....	8
3.1. Observatorio de Familia y necesidades de las familias oriolanas.....	8
3.2. Singularidad territorial.....	8
3.3. Aprendizajes de experiencias aportadas.....	8
4. MARCO NORMATIVO Y DE DERECHOS.....	9
4.1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.....	10
4.2. Normativa estatal.....	10
4.3. Normativa de la Comunitat Valenciana.....	11
4.4. Condiciones técnicas de la señalización accesible.....	11
4.5. Criterios para la utilización e instalación de pictogramas y textos.....	12
4.5.1. Pictogramas.....	12
4.5.2. Tipografía.....	14
4.5.3. Altura de instalación.....	14
5. ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN.....	15
5.1. La ciudad como entorno de comprensión.....	15
5.2. Función de los pictogramas.....	16
5.3. Beneficio colectivo.....	16
5.4. Necesidad de rigor.....	17
6. OBJETIVOS.....	17
6.1. Objetivo general.....	17
6.2. Objetivos específicos.....	17
7. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	18
8. PROPUESTAS SECTORIALES DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA.....	19

8.1. Administración municipal y atención a la ciudadanía.....	19
8.2. Comercio, hostelería y sector servicios.....	19
8.3. Salud, bienestar y apoyo social.....	20
8.4. Educación, infancia y actividades municipales.....	20
8.5. Parques, jardines, deporte y ocio.....	21
8.6. Cultura, patrimonio, turismo y espacios comunitarios.....	22
8.7. Movilidad, transporte, pasos de peatones y seguridad vial.....	22
8.8. Comunicación municipal y entornos digitales.....	23
9. CRITERIOS TÉCNICOS COMUNES DE SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	23
10. GOBERNANZA, PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD.....	24
10.1. Participación recomendada.....	24
10.2. Funciones recomendadas.....	24
11. CATÁLOGO ORIENTATIVO DE PICTOGRAMAS NORMALIZADOS.....	25
11.1. Catálogo temático inicial.....	25
12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	28
13. CONCLUSIONES.....	29
14. VALOR ESTRATÉGICO PARA LA CIUDAD DE ORIHUELA.....	29
ANEXO.....	31

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Observatorio de Familia de la Ciudad de Orihuela eleva al Ayuntamiento de Orihuela la presente propuesta para incorporar la accesibilidad cognitiva como criterio transversal en la planificación, gestión, mantenimiento, información y atención al público de los servicios municipales y, mediante colaboración voluntaria, en el comercio, la hostelería, los recursos sociales, culturales, educativos, turísticos y comunitarios del municipio.

La propuesta se articula bajo la denominación «PictOrihuela» y plantea la utilización progresiva de pictogramas, señalética clara, lectura fácil, información anticipatoria y otros apoyos visuales que faciliten la comprensión del entorno. Está orientada de manera prioritaria a niños con trastorno del espectro autista (TEA), discapacidad visual y a sus familias, pero se fundamenta en el diseño universal y, por ello, puede beneficiar también a personas con discapacidad intelectual, personas mayores, personas con dificultades de lectura o comunicación, residentes internacionales, visitantes y turismo.



Made with Napkin

Carácter del documento: Esta propuesta no fija un calendario de implantación, una secuencia obligatoria de actuaciones ni un presupuesto cerrado. Su finalidad es ofrecer a cada concejalía y servicio municipal un marco común para integrar, conforme a sus competencias, prioridades y disponibilidades, soluciones de accesibilidad cognitiva en los proyectos presentes y futuros.

La propuesta parte de la información recogida por el Observatorio de Familia en el informe *Retrato de las familias con discapacidad en Orihuela 2025*, así como de documentación técnica y experiencias municipales sobre señalización pictográfica y entornos amigables con el autismo. El informe local se presenta expresamente como una herramienta para orientar políticas públicas más

eficaces y equitativas, a partir de fuentes estadísticas y de los testimonios de entidades locales, entre ellas LiberTEA.

El municipio presenta, además, una realidad territorial y demográfica que exige una respuesta equilibrada: el padrón municipal comunicó una población cercana a 89.000 habitantes al cierre de 2025; Orihuela ciudad y Orihuela costa concentraban conjuntamente el 71 % de la población, mientras que varias pedanías mostraban también crecimiento demográfico. Esta diversidad territorial y social refuerza la necesidad de que las medidas de accesibilidad no se limiten al casco urbano.

2. OBJETO, ALCANCE Y CARÁCTER DE LA PROPUESTA

2.1. Objeto

La propuesta tiene por objeto promover que Orihuela incorpore la accesibilidad cognitiva en los entornos, servicios, comunicaciones y actividades que dependen del ayuntamiento o que se desarrollan con su colaboración. El propósito es que las personas puedan comprender dónde están, qué servicio se presta, qué se espera de ellas, cómo pedir ayuda, cómo orientarse y cómo desenvolverse con la mayor autonomía posible.

2.2. Alcance

El marco de actuación comprende Orihuela ciudad, Orihuela costa, barrios, pedanías, espacios turísticos, equipamientos municipales, vía pública, parques, instalaciones deportivas, centros culturales, programas de infancia, servicios de atención a la ciudadanía, recursos sociales y redes de comercio y hostelería que deseen adherirse.

Alcance del marco de actuación



Made with Napkin

2.3. Carácter transversal

La accesibilidad cognitiva debe formar parte de las decisiones ordinarias de diseño, reforma, mantenimiento, contratación, atención al público, organización de eventos, señalización, información digital y comunicación municipal. No se propone como una campaña aislada ni como una responsabilidad exclusiva de una sola concejalía.

El Ayuntamiento de Orihuela cuenta con áreas competenciales que, por la naturaleza de sus funciones, pueden incorporar este enfoque: Familia, Bienestar Social, Educación, Comercio, Deportes, Transportes, Costa, Turismo, Cultura, Participación Ciudadana, Seguridad Ciudadana, Infraestructuras, Mantenimiento, Urbanismo, Sanidad, Mercados, Medio Ambiente, Emergencias y otras áreas relacionadas. La asignación concreta corresponde en todo caso a la organización municipal vigente.

3. ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE ORIHUELA

3.1. Observatorio de Familia y necesidades de las familias oriolanas

El Observatorio de Familia de la Ciudad de Orihuela elaboró en 2025 su segundo informe de trabajo, centrado en las familias con discapacidad. El documento combina información cuantitativa y cualitativa y recoge aportaciones de ADIS, ADIEM y LiberTEA Vega Baja. Su finalidad es ofrecer una radiografía local que permita planificar acciones municipales orientadas a la igualdad de oportunidades, la cohesión social y la mejora de la calidad de vida.

A partir de ese diagnóstico, esta propuesta identifica la accesibilidad cognitiva como una línea de trabajo complementaria y necesaria. No sustituye otras respuestas en salud, educación, empleo, vivienda, ocio o servicios sociales. Sin embargo, aporta una medida concreta para mejorar la relación diaria entre las familias y los espacios de la ciudad.

3.2. Singularidad territorial

Orihuela es un municipio territorialmente diverso. La población se concentra principalmente en Orihuela ciudad y Orihuela costa, pero las pedanías mantienen un papel residencial, comunitario y de servicios esencial. A ello se suma una composición poblacional diversa: la información municipal señala, entre otros datos, una presencia significativa de residentes internacionales en la costa.

La accesibilidad cognitiva y la comunicación visual pueden contribuir a hacer más comprensibles los entornos tanto para población residente como para visitantes.

3.3. Aprendizajes de experiencias aportadas

La documentación analizada recoge experiencias de señalización pictográfica en edificios públicos, comercio, instalaciones deportivas, parques infantiles, transporte, semáforos e itinerarios escolares.

Entre las ideas comunes destacan:

- usar sistemas visuales coherentes,
- situar la información en accesos y puntos de decisión,
- evitar la sobrecarga,
- validar los pictogramas con personas usuarias,
- acompañar la señalización con formación y sensibilización,
- desarrollar la intervención mediante colaboración entre administraciones, familias, asociaciones y tejido comercial.

¿Cómo mejorar la señalización pictográfica en espacios públicos?



Made with Napkin

4. MARCO NORMATIVO Y DE DERECHOS

La accesibilidad cognitiva constituye un derecho fundamental vinculado a la igualdad de oportunidades, la autonomía personal y la participación efectiva de todas las personas en la vida social. No se trata únicamente de una cuestión técnica o de mejora de la comunicación, sino de una obligación jurídica que deriva de la normativa internacional, estatal y autonómica en materia de discapacidad, accesibilidad universal y no discriminación.

El marco jurídico vigente establece que los entornos, los servicios, la información y la comunicación deben diseñarse de forma que puedan ser comprendidos y utilizados por el mayor número posible de personas, con independencia de sus capacidades cognitivas, sensoriales o de comprensión. Este enfoque resulta especialmente relevante en los espacios públicos, donde la accesibilidad constituye un requisito indispensable para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de ciudadanía.

4.1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por España, reconoce la accesibilidad como un derecho esencial para garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

En su artículo 9 establece la obligación de los Estados de adoptar las medidas apropiadas para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información, así como a otros servicios e instalaciones abiertos al público.

Este principio sitúa la accesibilidad cognitiva como una condición necesaria para el ejercicio de otros derechos fundamentales, como la participación social, el acceso a la información, la cultura, la educación, el turismo o la utilización de los servicios públicos.

4.2. Normativa estatal

En el ámbito estatal, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, incorpora expresamente la accesibilidad cognitiva dentro del concepto de accesibilidad universal.

La norma define la accesibilidad cognitiva como el conjunto de características que permiten la fácil comprensión, la comunicación y la interacción con los entornos, productos y servicios, favoreciendo que todas las personas puedan utilizarlos de manera autónoma y segura.

Esta legislación consolida el principio de diseño para todas las personas y establece la obligación de eliminar barreras no solo físicas, sino también comunicativas y cognitivas.

Asimismo, el Real Decreto 193/2023, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, desarrolla este marco normativo estableciendo obligaciones tanto para las administraciones públicas como para las entidades privadas.

Entre sus principios destacan:

- la incorporación de criterios de accesibilidad universal en los servicios abiertos al público,
- la realización de ajustes razonables cuando sean necesarios,
- la promoción de programas de calidad accesibles,
- el impulso de la formación, las buenas prácticas, las licitaciones públicas y las convocatorias de ayudas como instrumentos para fomentar la accesibilidad universal.

Este Real Decreto refuerza la necesidad de integrar la accesibilidad desde la planificación de cualquier actuación pública y no únicamente como una medida correctora posterior.

4.3. Normativa de la Comunitat Valenciana

La Ley 8/2024, de 30 de diciembre, de accesibilidad universal de la Comunitat Valenciana, constituye actualmente el principal referente normativo para el desarrollo de políticas públicas accesibles en el ámbito autonómico.

La ley reconoce el derecho de todas las personas a desarrollar una vida autónoma, independiente y participativa en condiciones de igualdad, seguridad y comprensión, incorporando la accesibilidad universal como principio transversal de todas las actuaciones públicas.

En este contexto, define expresamente la accesibilidad cognitiva como aquella característica de los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos que permite su fácil comprensión y utilización.

Especial relevancia tiene el artículo 16, dedicado a la información y comunicación accesibles, que establece que las administraciones públicas deberán promover el uso de tecnologías y sistemas que faciliten la relación con la ciudadanía mediante formatos diversos y adaptados a las necesidades de las personas.

Entre las medidas previstas destacan:

- información en lectura fácil,
- utilización de tipografías legibles,
- documentos en sistema braille,
- empleo de pictogramas,
- información en formato audio,
- lengua de signos,
- sistemas de comunicación táctil,
- atención telefónica y presencial en las dos lenguas oficiales.

Estas obligaciones refuerzan la necesidad de que toda la información municipal sea comprensible y accesible para el conjunto de la población.

4.4. Condiciones técnicas de la señalización accesible

La Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, desarrolla las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para los espacios públicos urbanizados e incorpora criterios específicos aplicables a la señalización visual y a la accesibilidad cognitiva.

En su artículo 41 establece que la información contenida en rótulos, carteles y paneles informativos deberá seguir pautas de lectura fácil, utilizando mensajes claros, breves y sencillos, acompañados cuando resulte necesario de pictogramas u otros recursos gráficos.

Asimismo, la norma determina que la señalización debe:

- situarse en lugares visibles y correctamente iluminados,
- evitar reflejos, sombras u obstáculos que dificulten la lectura,
- mantener un adecuado contraste cromático entre fondo y texto,
- emplear tipografías de alta legibilidad, preferentemente de palo seco,
- utilizar pictogramas estandarizados y fácilmente reconocibles,
- garantizar dimensiones adecuadas de los textos en función de la distancia de lectura,
- facilitar el acercamiento y uso por personas usuarias de silla de ruedas cuando la información se presente mediante paneles.

La Orden también establece que toda información emitida mediante sistemas sonoros deberá disponer de una alternativa visual escrita.

Por otra parte, el artículo 42 dispone que la señalización debe mantener una imagen uniforme dentro de cada municipio, conservando criterios homogéneos de forma, color y ubicación. Además, exige reiterar la información en cruces y puntos de decisión, incorporar el nombre de las vías en las intersecciones y evitar tanto la ausencia como la saturación de señales.

4.5. Criterios para la utilización e instalación de pictogramas y textos

Los pictogramas constituyen uno de los recursos más eficaces para mejorar la accesibilidad cognitiva, ya que permiten transmitir información de forma rápida, intuitiva y comprensible, reduciendo la dependencia del lenguaje escrito. Su utilización beneficia especialmente a personas con discapacidad intelectual, trastornos del neurodesarrollo, deterioro cognitivo, personas mayores, infancia, turistas y personas con escaso dominio del idioma.

La Orden TMA/851/2021, el documento *Condiciones Básicas de Accesibilidad. Señalización Accesible* de SINPROMI y el *Manual de señalización de accesibilidad cognitiva* de Plena Inclusión Comunidad Valenciana coinciden en que la señalización debe formar parte de un sistema homogéneo, estandarizado y fácilmente reconocible.

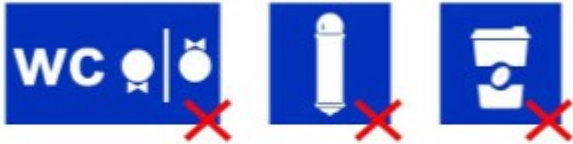
4.5.1. Pictogramas

Para garantizar su eficacia, los pictogramas deberán cumplir los siguientes criterios:

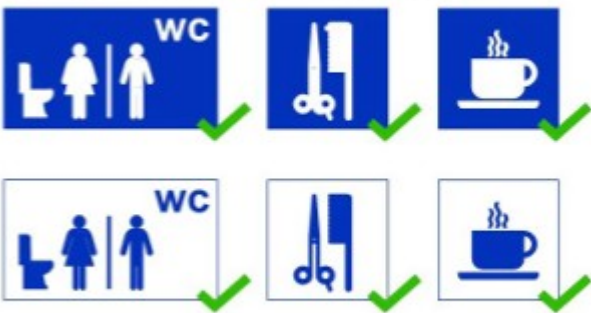
- Utilizar pictogramas normalizados y ampliamente reconocidos, evitando símbolos de creación propia que puedan generar interpretaciones ambiguas.
- Ser simples, esquemáticos y fácilmente identificables, eliminando detalles innecesarios.
- Mantener el mismo diseño gráfico para un mismo concepto en todo el municipio.

- Presentar un elevado contraste cromático entre el pictograma y el fondo, utilizando preferentemente fondos lisos y sin elementos decorativos.
- Acompañarse, siempre que sea posible, de un texto descriptivo redactado en lenguaje claro o lectura fácil.

INCORRECTOS Pictogramas de difícil comprensión



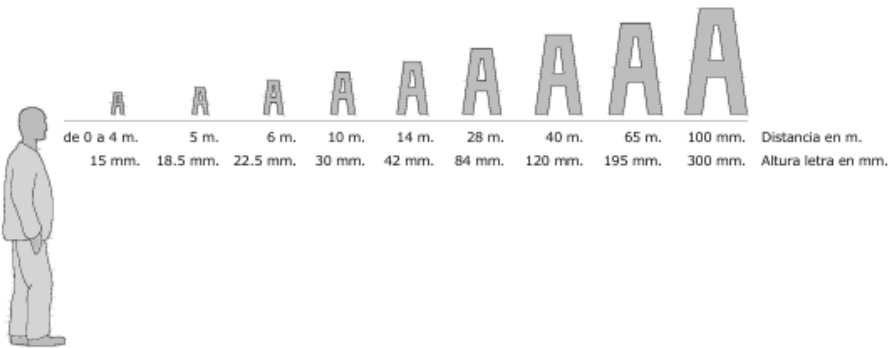
CORRECTOS Pictogramas icónicos fácilmente reconocibles



Fuente: *Condiciones Básicas de Accesibilidad. Señalización Accesible* de SINPROMI

- Mantener un tamaño suficiente para ser identificados a la distancia prevista de observación.

TAMAÑO DE FUENTES ACORDE A LA DISTANCIA DE SER LEÍDAS		
DISTANCIA MÁXIMA (m)	ALTURA LETRA (mm)	ANCHO DEL TRAZO (mm)
de 0 a 4	15	3
5	18.75	3.75
6	22.5	4.5
10	30	6
14	42	8.4
28	84	16.8
40	120	24
65	195	39
100	300	60



Fuente: *Condiciones Básicas de Accesibilidad. Señalización Accesible* de SINPROMI

- Integrarse dentro de un sistema gráfico coherente, utilizando una misma familia de pictogramas en todos los edificios públicos, itinerarios y espacios municipales.

4.5.2. Tipografía

El texto que acompaña a los pictogramas constituye un elemento fundamental para reforzar la comprensión de la información. De acuerdo con la Orden TMA/851/2021, las fuentes utilizadas deberán ser de tipo palo seco (sans serif) o cualquier otra cuya legibilidad haya sido previamente contrastada.

Se recomienda utilizar tipografías ampliamente reconocidas por su alta legibilidad, como:

- Arial.
- Verdana.



Fuente: *Condiciones Básicas de Accesibilidad. Señalización Accesible* de SINPROMI

Por el contrario, deben evitarse las tipografías ornamentales, manuscritas o con remates pronunciados (serif), ya que dificultan la lectura rápida.

Además, se recomienda:

- utilizar mayúsculas y minúsculas, evitando escribir palabras o frases completas únicamente en mayúsculas,
- mantener un espaciado adecuado entre caracteres y entre líneas,
- emplear textos breves y directos,
- asegurar un elevado contraste entre el texto y el fondo,
- evitar colocar texto sobre fotografías, tramas o imágenes que dificulten su lectura.

El tamaño mínimo de los caracteres deberá ajustarse a la distancia prevista de lectura, conforme a los criterios establecidos en la Orden TMA/851/2021.

4.5.3. Altura de instalación

La ubicación de los pictogramas y de los textos asociados resulta determinante para garantizar su correcta percepción.

Cuando formen parte de paneles informativos inclinados, estos deberán instalarse con una inclinación comprendida entre 30° y 45°, situando la superficie de lectura entre 0,90 y 1,20 metros sobre el nivel del suelo y permitiendo el acercamiento frontal de personas usuarias de silla de ruedas.

En la señalización vertical colocada sobre paredes o soportes, se recomienda que el centro del pictograma y del texto asociado quede situado entre 1,40 y 1,60 metros de altura respecto al pavimento, coincidiendo con el campo visual habitual de la mayoría de las personas.

Cuando la señal identifique una dependencia o estancia (despachos, aseos, salas o servicios municipales), el pictograma deberá colocarse preferentemente junto al lado de la manilla de la puerta, con el centro situado aproximadamente a 1,40 metros del suelo. Esta ubicación facilita tanto la identificación visual como la localización táctil cuando la señal incorpore relieve o braille.



Fuente: *Condiciones Básicas de Accesibilidad. Señalización Accesible* de SINPROMI

Asimismo, toda la señalización deberá instalarse en lugares bien iluminados, libres de obstáculos, reflejos o elementos que dificulten su visualización, garantizando una percepción clara desde los recorridos habituales de las personas usuarias.

La aplicación uniforme de estos criterios permitirá que el sistema municipal de señalización sea comprensible, coherente y accesible para toda la ciudadanía, favoreciendo la orientación autónoma y el ejercicio efectivo del derecho a la accesibilidad universal.

5. ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN

5.1. La ciudad como entorno de comprensión

Para una parte de la población, las barreras no son solo físicas. Una señalización exclusivamente textual, la falta de referencias visuales, los recorridos complejos, los cambios no anticipados, el

exceso de información o la ausencia de indicaciones claras pueden dificultar la participación cotidiana.

En el caso de niños con TEA, la necesidad de previsibilidad, las dificultades de comprensión del contexto o determinadas sensibilidades sensoriales pueden hacer que espacios ordinarios (una consulta, un parque, un comercio, un edificio municipal o una actividad cultural) resulten difíciles de interpretar. La respuesta no puede recaer exclusivamente sobre la persona o su familia: también corresponde adaptar la forma en que la ciudad informa, orienta y organiza sus servicios.

5.2. Función de los pictogramas

Los pictogramas son representaciones gráficas que ayudan a identificar lugares, actividades, normas y acciones. Pueden facilitar la localización de un servicio, la anticipación de un recorrido, la comprensión de una secuencia o la comunicación de una necesidad básica. Su eficacia depende de que sean claros, consistentes, perceptibles y adecuados al contexto.

No todas las personas autistas utilizan pictogramas ni todas se benefician de ellos del mismo modo. Por esta razón, la señalización pictográfica no sustituye la atención humana, la comunicación clara, el lenguaje sencillo, la lectura fácil, los ajustes individualizados ni la formación del personal. Es un apoyo complementario dentro de una estrategia más amplia de accesibilidad cognitiva.

5.3. Beneficio colectivo

Una ciudad más comprensible beneficia a quienes tienen necesidades específicas de apoyo y, al mismo tiempo, mejora la experiencia del conjunto de la ciudadanía.



Made with Napkin

La comunicación visual resulta especialmente útil para personas con enfermedad de Alzheimer, otras demencias y deterioro cognitivo, al favorecer la orientación espacial, la identificación de servicios, la reducción de la desorientación y el mantenimiento de la autonomía personal durante más tiempo. Asimismo, beneficia a personas mayores, personas con discapacidad intelectual, personas con daño cerebral adquirido, infancia, residentes internacionales, turistas y cualquier persona que pueda encontrarse temporalmente desorientada o sometida a situaciones de estrés.

5.4. Necesidad de rigor

Instalar pictogramas sin un criterio común puede producir confusión. Un exceso de señales, símbolos ambiguos, mensajes contradictorios, placas mal situadas o diseños no validados pueden aumentar la sobrecarga visual. Por ello, la propuesta defiende un sistema municipal coherente, sencillo y construido con participación de familias, personas usuarias y profesionales.

6. OBJETIVOS

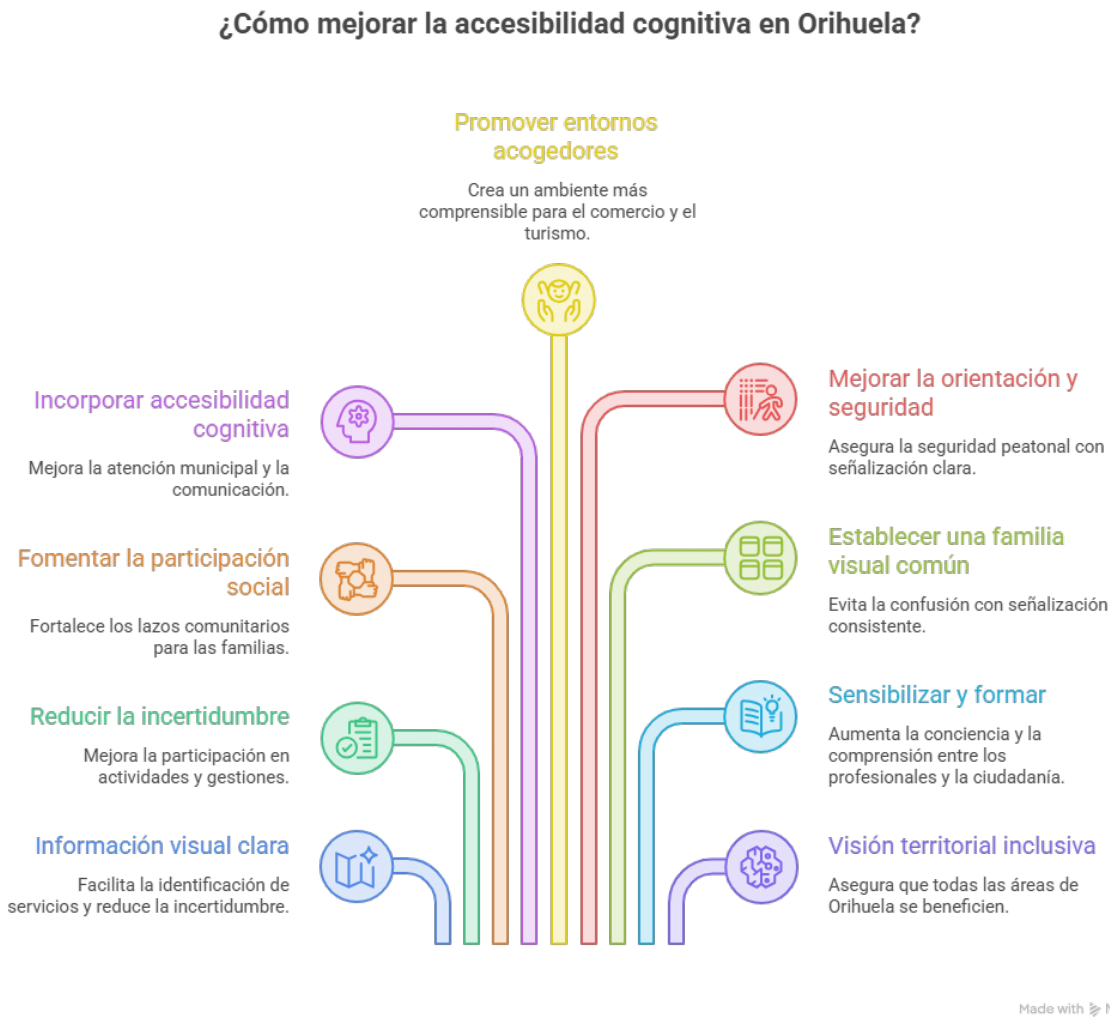
6.1. Objetivo general

Mejorar la accesibilidad cognitiva, la orientación, la autonomía y la participación social de niños con TEA, de sus familias y de todas las personas con dificultades de comprensión o comunicación, mediante la incorporación progresiva de apoyos visuales y criterios de señalización comprensible en los entornos cotidianos de Orihuela.

6.2. Objetivos específicos

1. Facilitar la identificación de servicios, edificios, comercios, equipamientos y espacios públicos mediante información visual clara.
2. Reducir la incertidumbre en los desplazamientos, gestiones, actividades culturales, deportivas, educativas y de ocio.
3. Favorecer la participación social y comunitaria de las familias con menores con TEA.
4. Incorporar la accesibilidad cognitiva en la atención municipal, la comunicación pública y la información digital.
5. Promover entornos de comercio, hostelería y turismo más comprensibles y acogedores.
6. Mejorar la orientación y la seguridad en espacios de movilidad peatonal, siempre con respeto estricto a la normativa vial.
7. Establecer una familia visual común que evite que un mismo servicio se señale de forma diferente en distintos puntos del municipio.
8. Sensibilizar y formar a profesionales municipales, comercios, hostelería, entidades sociales y ciudadanía.
9. Garantizar una visión territorial que incluya Orihuela ciudad, Orihuela costa y las pedanías.

10. Favorecer la orientación, la seguridad y la permanencia en el entorno comunitario de las personas con enfermedad de Alzheimer, otras demencias y deterioro cognitivo mediante entornos más comprensibles y predecibles.



7. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Principio	Aplicación
Diseño universal	Las soluciones deben ser útiles para la mayor diversidad posible de personas.
Participación y codiseño	Las entidades especializadas deben participar en las decisiones relevantes.
Coherencia municipal	El mismo concepto debe representarse siempre con el mismo pictograma y con criterios estables de ubicación.
Claridad y simplicidad	La información debe ser directa, legible y libre de detalles que

Principio	Aplicación
	distraigan o confundan.
No sobrecarga	La señalización debe responder a necesidades reales y evitar la acumulación de estímulos visuales.
Autonomía y seguridad	Los apoyos deben ayudar a comprender y actuar, sin comprometer la seguridad ni sustituir las señales reglamentarias.
Equidad territorial	Las actuaciones deben considerar la ciudad, la costa, los barrios y las pedanías.
Transversalidad	Cada área municipal puede integrar estos criterios en sus proyectos y servicios según sus competencias.
Mantenimiento	La accesibilidad requiere conservación, revisión y actualización de los elementos instalados.

8. PROPUESTAS SECTORIALES DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA

Las siguientes propuestas no constituyen un orden obligatorio de ejecución. Son líneas de actuación que cada concejalía, servicio o entidad colaboradora podrá incorporar de forma progresiva, conforme a sus competencias y a las características de cada espacio.

8.1. Administración municipal y atención a la ciudadanía

En edificios y dependencias municipales se recomienda incorporar pictogramas y apoyos visuales en entradas, recepciones, puntos de información, sistemas de turno, salas de espera, aseos, ascensores, salidas, salas infantiles, espacios de atención social y recorridos internos.

La señalización debe ayudar a identificar el servicio y a anticipar los pasos básicos de una gestión.

- Ayuntamiento, registro, padrón, atención ciudadana, consumo y oficinas municipales.
- Servicios Sociales, recursos de familia y atención comunitaria.
- Policía Local, Protección Civil, Emergencias y puntos de seguridad.
- Centros sociales, edificios municipales de pedanías y dependencias municipales de Orihuela costa.

En aquellos edificios municipales con mayor afluencia de personas mayores o con necesidades de orientación, se recomienda incorporar mapas sencillos de localización con la indicación «Usted está aquí», referencias visuales constantes, diferenciación cromática de plantas o zonas cuando resulte útil y espacios claramente identificados donde solicitar ayuda.

8.2. Comercio, hostelería y sector servicios

Se propone crear una red de adhesión voluntaria para establecimientos que deseen incorporar un pictograma exterior de identificación, apoyos visuales básicos y una guía breve de atención

inclusiva. La red podrá incluir un distintivo municipal que reconozca el compromiso del establecimiento.

- Comercio de proximidad: alimentación, ropa, calzado, librerías, papelerías, jugueterías, ópticas, floristerías, ferreterías y peluquerías.
- Hostelería: bares, cafeterías, restaurantes, heladerías, hoteles, hostales y servicios turísticos.
- Servicios cotidianos: farmacias, clínicas, bancos, taxis, academias, talleres, agencias y otros servicios de atención al público.

La accesibilidad cognitiva en el sector privado debe plantearse como una colaboración y una buena práctica, sin imponer un modelo uniforme de coste o de implantación.

El ayuntamiento podrá facilitar criterios técnicos, formación y materiales de referencia, sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables en materia de accesibilidad.

8.3. Salud, bienestar y apoyo social

Se recomienda favorecer la comprensión de los itinerarios y procedimientos en recursos municipales de bienestar social, atención temprana, centros de mayores, centros de rehabilitación o espacios de apoyo a las familias.

En los centros sanitarios no públicos y municipales, el ayuntamiento podrá promover acuerdos de colaboración con las administraciones competentes y las direcciones de cada recurso.

Se aconseja prestar especial atención a los recursos utilizados por personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias, favoreciendo itinerarios fácilmente identificables, zonas tranquilas de espera, puntos de descanso correctamente señalizados y elementos visuales que reduzcan la desorientación durante los desplazamientos dentro de los edificios.

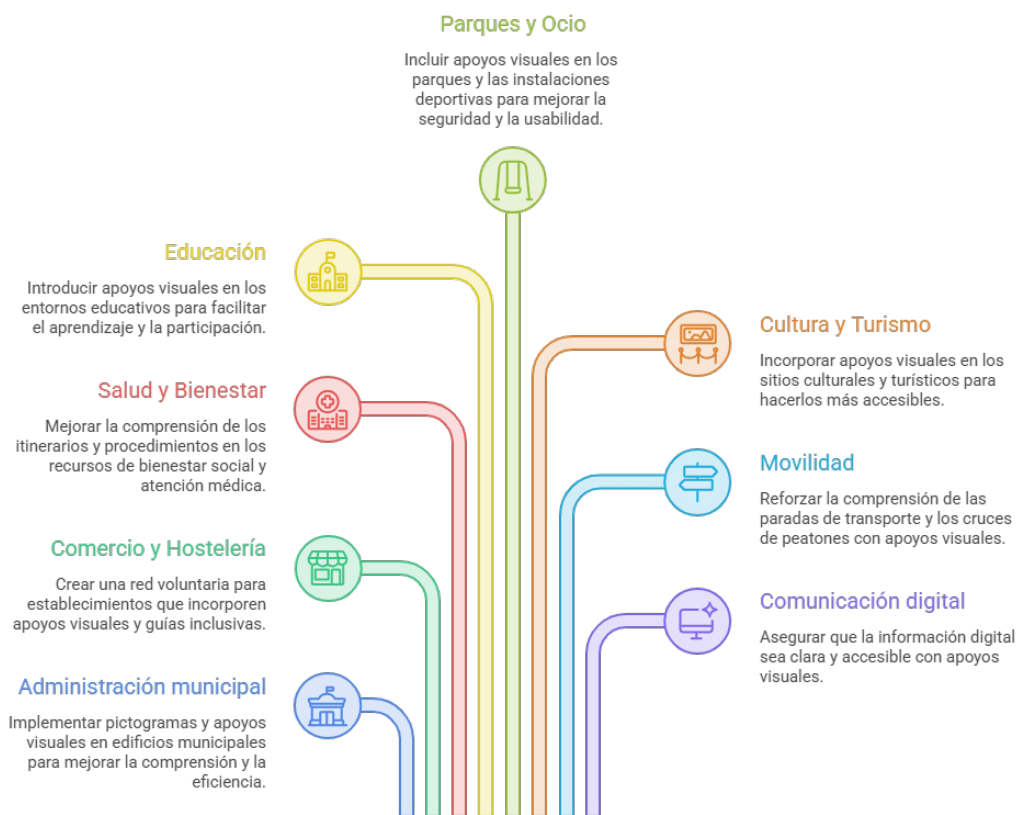
- Pictogramas para consulta, pediatría, enfermería, farmacia, sala de espera, aseo, recepción y salida.
- Secuencias visuales de procesos cotidianos: pedir cita, esperar turno, entrar a consulta o solicitar ayuda.
- Puntos de información claramente identificados.
- Mapas sencillos con indicación de ubicación.
- Zonas de descanso señalizadas.
- Espacios tranquilos para facilitar la recuperación de la orientación.
- Referencias visuales constantes en recorridos interiores.

8.4. Educación, infancia y actividades municipales

La propuesta recomienda colaborar con los centros educativos, las asociaciones de familias y la administración educativa para introducir apoyos visuales en los espacios de competencia municipal, los entornos de acceso, bibliotecas, escuelas infantiles, actividades extraescolares, centros juveniles, ludotecas, conservatorio y programas de infancia.

- Señalización de entrada, aula, patio, comedor, biblioteca, aseos, secretaría, gimnasio y salas de apoyo.
- Guías visuales de actividades municipales y de eventos infantiles.
- Mapas sencillos de itinerarios escolares, previa coordinación con los servicios de movilidad y seguridad.

¿Qué propuestas de accesibilidad cognitiva deberían implementarse?



Made with Napkin

8.5. Parques, jardines, deporte y ocio

Los parques infantiles, las áreas de juego, los jardines y las instalaciones deportivas son espacios de uso habitual para la infancia y las familias. Se propone incluir apoyos visuales que identifiquen la entrada, los juegos, las normas básicas, los aseos, las fuentes, las zonas de descanso, los vestuarios, las gradas, las piscinas, las pistas y las salidas.

La intervención debe tener en cuenta, cuando sea posible, aspectos complementarios de diseño sensorial: zonas de sombra, claridad de recorridos, reducción de ruido innecesario, posibilidad de descanso y previsibilidad de las normas de uso.

Cuando las características del espacio lo permitan, se recomienda incorporar bancos distribuidos en recorridos habituales, zonas tranquilas de estancia y referencias visuales permanentes que faciliten la orientación de personas mayores y personas con deterioro cognitivo.

8.6. Cultura, patrimonio, turismo y espacios comunitarios

Orihuela cuenta con una importante dimensión cultural, patrimonial, turística y religiosa. La accesibilidad cognitiva puede incorporarse en bibliotecas, museos, salas de exposición, teatros, rutas culturales, oficinas de turismo, mercados, fiestas, playas y espacios comunitarios. La adhesión de iglesias, parroquias, ermitas y otros espacios religiosos deberá realizarse de manera colaborativa con las entidades responsables.

- Mapas visuales y pictogramas de servicios en museos, bibliotecas, teatros y centros culturales.
- Información anticipatoria sobre visitas, actividades, horarios, normas y recorridos.
- Puntos de información turística comprensibles, especialmente en Orihuela Costa y espacios de alta afluencia.

8.7. Movilidad, transporte, pasos de peatones y seguridad vial

La accesibilidad cognitiva en movilidad puede reforzar la comprensión de paradas, itinerarios, cruces, caminos escolares y normas de seguridad. Se propone valorar apoyos visuales para recordar una secuencia básica de cruce: parar, mirar, comprobar y cruzar.

Se recomienda estudiar itinerarios especialmente comprensibles hacia los principales recursos municipales de uso frecuente por personas mayores, como centros de salud, centros sociales, centros de mayores, mercados, bibliotecas o edificios administrativos, mediante una señalización continua y fácilmente reconocible.

Condición de seguridad vial: Cualquier actuación en calzada, pasos de peatones, semáforos, señalización horizontal o mobiliario viario debe contar con informe técnico previo de las áreas municipales competentes y no podrá modificar, sustituir ni competir con la señalización reglamentaria. Los apoyos cognitivos deberán complementar la seguridad vial, no alterar sus códigos.

La documentación técnica aportada recoge experiencias de otros municipios que han empleado secuencias pictográficas en entornos escolares, pasos de peatones y semáforos como apoyo a la comprensión de la movilidad.

La posible adaptación a Orihuela deberá diseñarse con criterios técnicos propios y conforme a normativa.

8.8. Comunicación municipal y entornos digitales

La accesibilidad cognitiva debe trasladarse también a la información digital. Se recomienda que las campañas, actividades, formularios, agendas municipales, cartelería de eventos y recursos de atención incorporen lenguaje claro, estructuras previsibles, lectura fácil cuando proceda y apoyos visuales compatibles con los sistemas de comunicación alternativa.

- Sección municipal «PictOrihuela» con recursos y espacios adheridos.
- Mapas visuales de edificios y servicios de referencia.
- Códigos QR como complemento opcional para ampliar información, nunca como requisito exclusivo de acceso.
- Guías anticipatorias para actividades culturales, deportivas y de ocio de especial afluencia.

La documentación municipal de mayor utilización ciudadana podrá incorporar, cuando resulte procedente, versiones en lectura fácil, apoyos visuales, esquemas paso a paso y recursos gráficos que faciliten la comprensión de procedimientos administrativos y servicios públicos.

9. CRITERIOS TÉCNICOS COMUNES DE SEÑALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Antes de que cada área incorpore pictogramas en sus propios proyectos, conviene disponer de un Manual Municipal de Señalización Cognitiva. Ese manual deberá servir de referencia común, sin impedir que cada concejalía adapte los recursos a la naturaleza de su actividad.

Criterio	Aplicación orientativa
Finalidad	Cada elemento debe resolver una necesidad concreta de orientación, identificación, anticipación o comunicación.
Coherencia	Un mismo servicio debe identificarse de la misma manera en todos los puntos del municipio.
Simplicidad	Evitar dibujos ambiguos, excesivamente decorativos o con elementos que distraigan.
Comprensión	Priorizar pictogramas que puedan entenderse sin depender exclusivamente del texto o del color.
Texto	Usar palabras breves, claras y legibles cuando complementa al pictograma.
Contraste	Garantizar contraste suficiente entre fondo, pictograma y texto; evitar superficies con brillos o reflejos.
Ubicación	Situar las señales en accesos, recepciones, puntos de información, aseos y lugares de decisión de recorrido.
Orientación	Usar flechas claras y coherentes; evitar itinerarios confusos o exceso de mensajes simultáneos.
Orientación espacial	Incorporar, cuando resulte útil, mapas sencillos, referencias visuales permanentes, diferenciación cromática de zonas y elementos de apoyo a la orientación de personas con deterioro cognitivo.

Criterio	Aplicación orientativa
No sobrecarga	Limitar la información a lo necesario y mantener libre de desorden visual el entorno inmediato de la señal.
Validación	Probar los modelos con familias, personas usuarias y entidades especializadas antes de extenderlos.
Mantenimiento	Revisar periódicamente el estado físico, vigencia y comprensión de las señales.

En determinados espacios podrá valorarse la utilización de imágenes o fotografías reales como apoyo complementario a los pictogramas cuando ello facilite una identificación más inmediata del lugar o servicio.

Las recomendaciones de los documentos técnicos aportados insisten en que la percepción y la comprensión deben prevalecer sobre consideraciones meramente estéticas. La señalética debe ser clara, consistente y validada. Los pictogramas no deben usarse de forma indiscriminada.

10. GOBERNANZA, PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD

Se propone que el ayuntamiento articule, en la forma que estime adecuada, un espacio de coordinación o comisión de trabajo en materia de accesibilidad cognitiva e inclusión familiar. La finalidad no es crear una estructura burocrática adicional, sino facilitar la coherencia entre áreas, la participación de las familias y la validación de las medidas.

10.1. Participación recomendada

- Observatorio de Familia de la Ciudad de Orihuela.
- Concejalía de Familia.
- Áreas municipales con competencias en Bienestar Social, Educación, Comercio, Cultura, Deportes, Transportes, Costa, Turismo, Seguridad, Infraestructuras, Urbanismo, Sanidad, Mercados y Participación Ciudadana.
- AADEM; AFA Miguel Hernández, ONCE Orihuela, LiberTEA Vega Baja y otras asociaciones locales de discapacidad y familias.
- Representantes de familias y, cuando sea posible, personas autistas y otras personas usuarias.
- Asociaciones de comerciantes, hostelería, turismo y entidades vecinales.
- Centros educativos, entidades sociales, recursos sanitarios y espacios comunitarios que se adhieran.
- Personal técnico de accesibilidad, señalización, movilidad, comunicación y mantenimiento.

10.2. Funciones recomendadas

Entre las funciones que se pueden identificar, se recomiendan las siguientes:

1. Proponer criterios comunes de señalización y comunicación.

2. Validar pictogramas y materiales de uso municipal.
3. Detectar barreras y oportunidades en los distintos entornos.
4. Canalizar aportaciones de las familias y entidades especializadas.
5. Facilitar formación, campañas de sensibilización y buenas prácticas.
6. Promover la continuidad territorial entre ciudad, costa y pedanías.
7. Revisar incidencias y proponer mejoras cuando sea necesario.
8. Promover la participación de entidades especializadas en Alzheimer, otras demencias y envejecimiento activo en la validación de las actuaciones relacionadas con la accesibilidad cognitiva

11. CATÁLOGO ORIENTATIVO DE PICTOGRAMAS NORMALIZADOS

Se propone utilizar como fuente principal de referencia la colección de pictogramas normalizados de Plena Inclusión. Estos pictogramas garantizan la accesibilidad cognitiva, son universales, están validados y son fáciles de entender tanto para las personas con trastorno de espectro autista como para las personas con discapacidad visual.

11.1. Catálogo temático inicial

Ámbito	Pictogramas orientativos
Administración y atención ciudadana	• Ayuntamiento • Información • Registro • Turno • Sala de espera • Aseo • Aseo accesible • Ascensor • Escaleras • Entrada • Salida • Policía • Protección Civil • Emergencias
Salud y bienestar	• Centro de salud • Consulta médica • Pediatría • Enfermería

Ámbito	Pictogramas orientativos
	• Farmacia • Dentista • Psicología • Atención temprana • Rehabilitación • Ayuda • Urgencias • Hospital • Centro de día. • Centro de mayores.
Educación e infancia	• Escuela infantil • Colegio • Instituto • Biblioteca • Aula • Patio • Comedor • Gimnasio • Ludoteca • Parque • Juegos infantiles • Columpio • Tobogán
Comercio y consumo	• Tienda • Supermercado • Mercado • Panadería • Pastelería • Frutería • Carnicería • Pescadería • Librería • Papelería • Juguetería • Zapatería • Peluquería • Óptica
Hostelería, ocio y turismo	• Bar

Ámbito	Pictogramas orientativos
	• Cafetería • Restaurante • Heladería • Hotel • Hostal • Playa • Chiringuito • Museo • Teatro • Oficina de turismo • Iglesia • Centro cultural
Deporte y actividad física	• Polideportivo • Piscina • Pabellón • Campo de fútbol • Pista deportiva • Vestuario • Duchas • Gradas • Recepción • Primeros auxilios • Agua
Espacio público y movilidad	• Parque • Jardín • Fuente • Parada de autobús • Taxi • Aparcamiento • Paso de peatones • Semáforo • Camino escolar • Punto de encuentro • Zona tranquila • Zona de descanso • Banco • Usted está aquí • Solicite ayuda • Espere aquí

Ámbito	Pictogramas orientativos
Acciones y normas sencillas	• Esperar • Entrar • Salir • Pedir ayuda • Hacer cola • Sentarse • Hablar bajo • No correr • Lavarse las manos • Beber agua • Descansar • Pagar • Parar • Mirar

El catálogo no pretende ser exhaustivo ni imponer un símbolo para cada situación. Su función es facilitar una base común a partir de la cual cada concejalía y cada espacio puedan seleccionar los pictogramas pertinentes sin perder coherencia municipal.

12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La propuesta recomienda que las medidas que se adopten sean evaluadas desde la experiencia de las personas usuarias. La evaluación no debe limitarse al número de señales instaladas, debe comprobar si la información se entiende, si ayuda realmente a orientarse y si responde a las necesidades de las familias.

Aspecto	Indicador cualitativo o cuantitativo
Comprensión y orientación	Grado en que las personas usuarias identifican correctamente el servicio, comprenden el recorrido previsto y mantienen una orientación adecuada durante su utilización.
Utilidad	Percepción de ayuda para orientarse, anticipar un recorrido o realizar una gestión.
Cobertura territorial	Presencia de actuaciones en ciudad, costa y pedanías.
Participación	Aportaciones y validación de familias, asociaciones y entidades adheridas.
Atención inclusiva	Formación recibida y aplicación práctica por personal municipal y establecimientos.
Mantenimiento	Estado físico, visibilidad y reposición de las señales.
Mejora continua	Incidencias detectadas, modificaciones realizadas y nuevas necesidades identificadas.
Autonomía	Percepción de mejora en la capacidad de orientarse y utilizar los espacios municipales sin ayuda continuada.

13. CONCLUSIONES

La accesibilidad cognitiva constituye una condición necesaria para que la igualdad de oportunidades sea efectiva en la vida cotidiana. Una ciudad puede disponer de edificios y espacios físicamente accesibles y, sin embargo, seguir resultando difícil de comprender para muchas personas.

Orihuela tiene la oportunidad de transformar las necesidades expresadas por las familias en una orientación transversal de sus políticas públicas. La incorporación de pictogramas, información clara, apoyos visuales, lectura fácil, formación y participación no exige un único proyecto ni un calendario rígido. Permite, por el contrario, que cada concejalía adopte medidas concretas y proporcionadas dentro de sus propias competencias.

La incorporación de la perspectiva de las personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias amplía el alcance de la propuesta y refuerza su carácter de diseño universal. Las medidas orientadas a favorecer la orientación, la comprensión y la seguridad de este colectivo repercuten positivamente en la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía.

La propuesta prioriza a los niños con TEA y a sus familias porque son quienes han trasladado de forma particularmente clara la necesidad de contar con entornos más previsibles y comprensibles. Pero su alcance es colectivo: una ciudad que se entiende es una ciudad más segura, amable y accesible para todas las personas.

14. VALOR ESTRATÉGICO PARA LA CIUDAD DE ORIHUELA

La propuesta «PictOrihuela» posee un valor estratégico para Orihuela porque convierte la accesibilidad cognitiva en una herramienta de ciudad: una forma de mejorar la autonomía, la seguridad, la participación y la experiencia cotidiana de la ciudadanía en sus relaciones con los espacios, servicios e instituciones municipales.

Su principal aportación es que no plantea una actuación aislada ni limitada a un único colectivo, sino un marco transversal que puede incorporarse progresivamente a la gestión ordinaria del Ayuntamiento. La señalización clara, los pictogramas, la lectura fácil, la información anticipatoria y la comunicación comprensible pueden integrarse en proyectos de urbanismo, mantenimiento, atención ciudadana, cultura, deporte, educación, turismo, comercio, movilidad o servicios sociales, generando mejoras sostenidas sin necesidad de concentrar toda la actuación en una única intervención.

Para Orihuela, esta propuesta refuerza además la cohesión territorial. La diversidad del municipio (Orihuela ciudad, Orihuela Costa, barrios y pedanías) exige que los servicios públicos y los entornos comunitarios sean comprensibles y acogedores con independencia del lugar de residencia. Implantar criterios comunes de accesibilidad cognitiva contribuiría a ofrecer una imagen municipal más coherente, a reducir desigualdades territoriales y a facilitar que las familias puedan desenvolverse con mayor seguridad y autonomía en cualquier punto del término municipal.

El proyecto también responde a una necesidad social identificada por las familias de personas con discapacidad y, en especial, por las familias con menores con trastorno del espectro autista. Incorporar sus experiencias al diseño de los espacios y servicios municipales supone avanzar desde una atención reactiva hacia una política pública preventiva, inclusiva y centrada en las personas. Esta orientación fortalece la confianza entre ciudadanía, asociaciones y administración local, y sitúa la participación de las familias como fuente de conocimiento útil para mejorar las decisiones públicas.

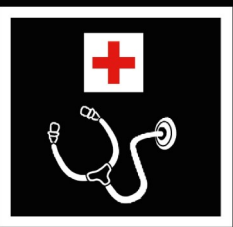
Desde una perspectiva económica y de proyección exterior, una Orihuela más comprensible puede mejorar la calidad de la atención comercial, hostelera, turística y cultural. La creación de una red voluntaria de establecimientos adheridos favorecería entornos más acogedores para residentes, visitantes, personas mayores, infancia, población internacional y turistas. Esta dimensión resulta especialmente relevante en Orihuela costa y en los espacios de mayor actividad cultural, patrimonial y comercial, donde una comunicación clara puede reforzar tanto la experiencia de uso como la imagen de destino inclusivo.

Asimismo, «PictOrihuela» ofrece una oportunidad para consolidar una identidad municipal vinculada a la innovación social, la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas. La ciudad puede posicionarse como un municipio que no solo elimina barreras físicas, sino que también facilita la comprensión, la orientación y la participación efectiva de quienes encuentran dificultades para interpretar el entorno.

En definitiva, el valor estratégico de la propuesta radica en que contribuye a construir una Orihuela más accesible, cohesionada, segura y amable. Una ciudad que incorpora la comprensión como criterio de calidad en sus servicios públicos y comunitarios mejora la vida de las personas con mayores necesidades de apoyo y, al mismo tiempo, eleva el bienestar, la autonomía y la calidad de vida del conjunto de la ciudadanía.

ANEXO

Ejemplos pictogramas normalizados Plena Inclusión

Ayuntamiento	 Ayuntamiento
Centro de Salud	 Centro de Salud
Colegio	 Colegio
Peluquería	

Cafetería	
Piscina	
Parque	
Lavarse las manos	