



*Fecha de realización del informe: enero 2025*

**Revisión del Sistema y Memoria Anual 2024**

**OFICINA DE TURISMO**

**CENTRO DE VISITANTES Y CASTILLO DE LORCA**

*Elaborado por:*

M<sup>a</sup> Jesús Quiñonero Martínez

Coordinadora del Área de Turismo de Lorca

Coordinadora de Calidad de los Centros de Información Turística de Lorca

## 1. COMPARACIÓN CON ANTERIORES REVISIONES DEL SISTEMA (evaluar el cumplimiento de los hitos marcados en la revisión del año anterior)

El año 2024 ha sido, en general, un buen año desde el punto de vista turístico, sobre todo en lo que se refiere a la afluencia de extranjeros que han aumentado un 21,26% con respecto al año anterior.

En el año 2023 los Centros de Información de Lorca se integraron, junto con la Red de Oficinas de la Región de Murcia, a la implantación del Sistema “S” de Sostenibilidad turística, certificación que se ha ratificado durante el año 2024.

Las acciones de los tres Centros de Información acordadas en el informe anterior quedaron reflejadas en NEXO en el apartado de objetivos y metas de ISO, Q y ODS.

El desarrollo, explicación y evolución de los objetivos conseguidos, de los no conseguidos, así como los que se han desestimado, o los que se van a llevar a cabo durante el 2025, vienen recogidos en el punto 6 del presente informe.

Tanto la oficina de turismo de Lorca como los PIT’s, a parte de los objetivo y mejoras marcados para el año 2024, han colaborado con otras concejalías en la consecución de otros objetivos y mejoras como ha sido la señalización peatonal del centro histórico de Lorca y la ratificación de la Bandera Azul de la Cala de Calnegre.

## 2.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO, COMPARATIVAS Y PERFIL DEL USUARIO Y SUS NECESIDADES

### Perfil del visitante nacional y extranjero. Todas las oficinas

Conocer el perfil del turista que nos visita es un factor clave para el buen desarrollo del turismo en Lorca. Hacer un estudio del comportamiento del visitante, saber de dónde procede, cómo y con quién viaja, que producto consume, qué información solicita y, en definitiva, conocer toda la información sobre el visitante y turista que nos sea posible, nos permitirá mejorar nuestro producto, analizar y tomar decisiones cuyo objetivo será siempre satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes y turistas.

A través de la herramienta NEXO/RITMO de la Red de Oficinas de la Región de Murcia podemos conocer todos estos datos y analizar el perfil del visitante y turista, así como extraer datos estadísticos y establecer comparativas con años anteriores. También podemos conocer a través de las encuestas de satisfacción la opinión del visitante, así como el grado de satisfacción de los mismos.

Para el presente informe se han utilizado los datos facilitados por la Oficina de Turismo de Lorca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de nuestra herramienta NEXO/RITMO.

**El perfil del visitante/turista más numeroso ha sido de procedencia nacional, concretamente de Madrid** y provincia, suele viajar en pareja y lo que le motiva a venir a Lorca es el producto cultural, repitiéndose el mismo patrón del año pasado. La información que solicita el madrileño es, sobre todo la relacionada con la cultural, es decir, nos solicitan

información sobre monumentos, museos y edificios de interés, también le interesan las actividades con niños, las rutas y excursiones y el plano. De todos los madrileños que llegan a Lorca, el 68,37% han sido turistas y el 31,68% visitantes.

**En cuanto al perfil del turista extranjero que más nos ha visitado este año procede del Reino Unido.** La motivación que impulsa a los visitantes y turistas del Reino Unido a viajar a Lorca ha sido en un 97,31 % de tipo cultural. La información que más nos han demandado ha sido sobre todo la relacionada con nuestros recursos culturales como son nuestro museos, monumentos y edificios de interés, seguido de la información sobre rutas y excursiones, así como el plano, gastronomía y nuestras fiestas. De éstos, el 28,75% han sido turistas, es decir, han pernoctado en Lorca y el 71,25% han sido visitantes del día

### PROCEDENCIA DE LOS DATOS

Para el presente informe se han utilizado los datos facilitados por la Oficina de Turismo de Lorca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de nuestra herramienta RITMO de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

Los datos que se han contabilizado en este informe corresponden a los, visitantes, turistas, lorquinos y residentes atendidos en los tres Centros de Información, Oficina de Turismo, Castillo y Centro de Visitantes.

### ORIGEN

A lo largo de este periodo, 01/01/2024 hasta el 31/12/2024 entre los tres centros de información se han atendido **a un total de 74613 visitantes, turistas, lorquinos y residentes**, de los cuales el 36,42% (27176) han sido nacionales, el 21,26% (15864) han sido extranjeros, el 14,10% visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia (10525), el 27,58% (20583) han sido lorquinos y residentes. Por último, el 0,62% (465) son personas atendidas por nuestros centros pero que desconocemos su origen.

Los resultados de la comparativa de este año con 2023 han sido buenos y aunque en cifras globales nos hemos mantenido a la baja con un 3%, los extranjeros han tenido un incremento del 12% lo que en números absolutos suponen 1677 más que el año pasado.

### NACIONALES Y COMPARATIVAS

Los visitantes y turistas más numerosos procedentes del territorio nacional que han venido a Lorca, han sido, por este orden, madrileños, alicantinos, valencianos, barceloneses, malagueños, granadinos, sevillanos, tinerfeños y gaditanos.

Cabe destacar que los visitantes y turistas de estas 10 provincias han sido las que han mantenido el índice más elevado de visitas a Lorca con el 69% sobre el total de los nacionales. Esto quiere decir que, de los 27178 visitantes procedentes del territorio nacional, 18735 proceden de estas 10 provincias.

El resultado de la comparativa de visitantes y turistas nacionales con el mismo periodo de 2023 ha resultado ligeramente negativo con un 4,84% menos que el año anterior o lo que es lo mismo 1381 nacionales menos.

NACIONAL	2024	%	2023	%	DIFERENCIA	
----------	------	---	------	---	------------	--

						<b>INCREMENTO</b>
<b>Madrid</b>	4461	16,42	4375	15,32	86	1,97%
<b>Alicante</b>	2910	10,71	4252	14,89	-1342	-31,56%
<b>Valencia</b>	2079	7,65	1772	6,20	307	17,33%
<b>Barcelona</b>	2041	7,51	1999	7	42	2,10%
<b>Málaga</b>	1994	7,34	1811	6,34	183	10,10%
<b>Granada</b>	1639	6,03	1210	4,24	429	35,45%
<b>Almería</b>	1630	6	3195	11,19	-1565	-48,98%
<b>Sevilla</b>	723	2,66	974	3,41	-251	-25,77%
<b>Sta. Cruz Tenerife</b>	673	2,48	299	1,05	374	125,08%
<b>Cádiz</b>	585	2,15	410	1,44	175	42,68%
<b>RESTO</b>	8443	31,06	8262	28,92	181	2,19%
<b>TOTAL</b>	<b>27178</b>	<b>100</b>	<b>28559</b>	<b>1000</b>	<b>-1381</b>	<b>-4,84%</b>

### EXTRANJERO Y COMPARATIVAS

Los visitantes y turistas extranjeros más numerosos han sido los británicos, franceses, alemanes, belgas, los procedentes de los Países Bajos, estadounidenses, ecuatorianos, italianos y polacos. Hay que destacar que estos 10 países han sido los que han mantenido el índice de visitantes y turistas más elevado con el 82,50% del total de extranjeros

EXTRANJERO	2024	%	2023	%	DIFERENCIA	%
<b>Reino Unido</b>	<b>4263</b>	<b>26,87</b>	<b>3787</b>	<b>26,69</b>	<b>476</b>	<b>12,57%</b>
<b>Francia</b>	<b>2771</b>	<b>17,47</b>	<b>2367</b>	<b>16,68</b>	<b>404</b>	<b>17,07%</b>
<b>Alemania</b>	<b>1675</b>	<b>10,56</b>	<b>1217</b>	<b>8,85</b>	<b>458</b>	<b>37,63%</b>
<b>Bélgica</b>	<b>1405</b>	<b>8,86</b>	<b>1167</b>	<b>8,23</b>	<b>238</b>	<b>20,39%</b>
<b>Países bajos</b>	1299	8,19	933	6,58	366	39,23%
<b>Estados unidos</b>	454	2,86	411	2,9	43	10,46%
<b>Austria</b>	92	0,3	376	2,73	-284	-75,53%
<b>Ecuador</b>	229	1,44	359	2,53	-130	-36,21%
<b>Italia</b>	<b>483</b>	<b>3,04</b>	<b>325</b>	<b>2,29</b>	<b>158</b>	<b>48,62%</b>
<b>Polonia</b>	418	2,63	301	2,12	117	38,87%
<b>RESTO</b>	<b>2775</b>	<b>17,49</b>	<b>1858</b>	<b>13,09</b>	<b>917</b>	<b>49,35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15864</b>	<b>100</b>	<b>14187</b>	<b>100</b>	<b>1677</b>	<b>11,82%</b>

La comparativa de los extranjeros, con el mismo periodo de 2023 ha resultado muy buena, con un incremento del 11,82%.

### REGIÓN DE MURCIA Y COMPARATIVAS

Los visitantes que más nos han visitado procedentes de otros municipios de la Región de Murcia han sido, sobre todo, murcianos, cartageneros, caravaqueños, molinenses y totaneros, pero también han mantenido un índice alto los procedentes de Alcantarilla,

Águilas, Alhama, Puerto Lumbreras, Mazarrón y Bullas. Estos 11 municipios suponen el 82,28% del total o lo que es lo mismo 8661 visitantes de la Región de Murcia.

La comparativa con 2023 ha sido negativa en un 21,14% lo que en números absolutos ha supuesto 2821 turistas menos que el año pasado.

MUNICIPIO	2024	%	2023	%	DIFERENCIA	%
Murcia	4575	14,71	5494	16,17	-919	-16,73%
Cartagena	799	2,57	1698	5	-899	-52,94%
Caravaca	560	1,80	265	0,78	295	111,32%
Molina de Segura	540	1,74	730	2,15	-190	-26,03%
Totana	505	1,62	304	0,89	201	66,12%
Alcantarilla	338	1,09	678	2	-340	-50,15%
Águilas	326	1,05	227	0,67	99	43,61%
Alhama de Murcia	322	1,04	132	0,39	190	143,94%
Puerto Lumbreras	287	0,92	220	0,65	67	30,45%
Mazarrón	236	0,76	213	0,63	23	10,80%
Bullas	173	0,56	24	0,07	149	620,83%
RESTO	1864	17,71	3361	25,18	-1497	-44,54%
<b>TOTAL</b>	<b>10525</b>	<b>100</b>	<b>13346</b>	<b>100</b>	<b>-2821</b>	<b>-21,14%</b>

#### LORQUINOS RESIDENTES Y COMPARATIVAS

Con respecto a los Lorquinos atendidos por nuestros centros de información, decir que hemos igualado las cifras del año pasado con una ligerísima tendencia a la baja.

	2024	%	2023	%	DIFERENCIA	%
Lorquinos residentes y	20583		20633		50	-0,24%

Según la edad de los visitantes y turistas que han visitado Lorca este año el grupo mayoritario ha sido el que se sitúa entre los 30 y 45 años seguido del grupo de 45 y 60. En tercer lugar se encuentra los mayores de 60. Los menores de 30, en cuarto lugar, han obtenido un 11,82 y por último el 2,86% son de edad desconocida.

Por edades, desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	N.º	%
De 30-45	23151	31,03
De 45-60	20633	27,65
Desconocida	2771	3,71
Más de 60	20434	27,39
Menores de 30	7624	10,22
<b>Total</b>	<b>74613</b>	<b>100,00</b>

El motivo de los visitantes y turistas para venir a Lorca ha sido en un 98,17%.

"Por motivo de visita al municipio", desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	Nº	%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	140	0,30
Crucero	66	0,14
Cultura	45809	98,17
Enoturismo	70	0,15
Ferias / Congresos	9	0,02
Fiestas / Eventos	431	0,92
Gastronomía	106	0,23
Religioso	11	0,02
Rural / Naturaleza	11	0,02
Sol y playa	4	0,01
Turismo Industrial /Otros	4	0,01
<b>Total</b>	<b>46661</b>	<b>100,00</b>

La información más solicitada por los visitantes y turistas que visitan Lorca es la cultural con un 39,45% del total de la información seguida de las rutas y excursiones con un 23,89%. El plano ha ocupado el tercer lugar con un 14,78. Otra de las solicitudes más numerosas han sido sobre fiestas y eventos con un 14,03% y las actividades con niños han ocupado un quinto lugar con un 2,25%.

Por Información Solicitada a la Oficina, desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	N.º	%
Actividades con niños	3089	2,25
Alojamiento	2278	1,66
Compras	151	0,11
Cultura/ciudad	54083	39,45
Enoturismo	18	0,01
Fiestas / eventos	19231	14,03
Gastronomía/restaurantes	2064	1,51
Mercadillos de artesanía	22	0,02
Otros	1800	1,31
Plano	20261	14,78
Religioso	275	0,20
Rutas, excursiones y VGG	32756	23,89
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	18	0,01
Sol y playa	100	0,07
Transportes	852	0,62
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	95	0,07
<b>Total</b>	<b>137093</b>	<b>100,00</b>

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN E INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL DESTINO 2023 DE OFT, CV Y CASTILLO.**

Atendiendo a los datos recogidos, se han realizado un total de 1828 encuestas de satisfacción a los usuarios presenciales, obteniendo un porcentaje de encuestación del 2,55%, superando ampliamente el que se exige actualmente que está determinado en un 1%

Resumen de encuestas de Oficina de Turismo de Lorca. Desde 01/09/2024 hasta 31/12/2024	
<b>Total, encuestas</b>	102
<b>Idiomas</b>	Castellano: 77, inglés: 20, francés: 0, alemán: 5
<b>SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA</b>	4,88
<b>SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA</b>	4,90
<b>SOBRE LA OFICINA DE TURISMO</b>	4,67
<b>Pregunta(s) con mayor puntuación</b>	¿Responde la información verbal recibida a sus expectativas?
<b>Pregunta(s) con menor puntuación</b>	Según su opinión, ¿Está bien señalizada?

Listado Porcentual Desde 01/01/2024 Hasta 31/12/2024						
Oficina	Nº Recogida Datos Presencial	Nº Recogida Datos Encuesta	Nº Encuestas	Nº Personas Encuestadas	Porcentaje	Límite Porcentual
Oficina de Turismo de Lorca	21211	21211	308	767	3,62	1,00
P.I.T. Castillo de Lorca	37692	37692	189	681	1,81	1,00
P.I.T. Centro de Visitantes de Lorca	12760	12760	36	380	2,98	1,00
<b>Total</b>	<b>71663</b>	<b>71663</b>	<b>533</b>	<b>1828</b>	<b>2,55</b>	<b>1,00</b>
(Oficinas y P.I.T. que realizan ENCUESTACIÓN) - TOTAL	71663	71663	533	1828	2,55	1,00

**OFICINA DE TURISMO**

De las 139 observaciones realizadas por los visitantes y turistas no se ha recibido ninguna queja, aunque sí muchas sugerencias para mejorar los servicios y atención de la oficina de turismo. El 66,18% han sido felicitaciones sobre los informadores de todos los Centros de Información, incluidos los de Semana Santa. El 11,51% de las observaciones han sido sobre Semana Santa en general, (más información sobre jueves y viernes Santo, el cortejo se solicita en papel, las personas mayores también solicitan la información de Semana Santa en papel puesto que no controlan la tecnología, ampliara horarios de los Pasos Blanco y Azul). El tratamiento a los temas de Semana Santa se hará en la reunión monográfica que tendrá lugar en febrero o marzo, antes de la edición de Semana Santa 2025.

Las relativas al área de autocaravanas han ocupado un 5.75% de las observaciones y este es un tema que ya se está tratando con la empresa encargada de su gestión. También se están gestionando por parte del ayuntamiento más plazas de autocaravanas.

La ampliación de los horarios de los museos, sobre todo en verano y domingos también ha sido mencionada en las observaciones por parte de los visitantes (4.31%). El tema de los horarios de los domingos es el que es y no se pueden ampliar puesto que el domingo por la tarde hay descanso del personal. El resto de los monumentos y museos no dependen de la oficina de turismo, pero se ha comentado el tema con los directores y responsable de los mismos y todos coinciden que no tienen más recursos humanos ni económicos para ampliarlos.



El 2'87% de los visitantes han sugerido mejor señalización de la OFT, y esto ya se ha solucionado porque ya se ha instalado la señalización peatonal por todo el centro histórico de Lorca.

El resto de las observaciones han ido dirigidas al tren turístico y a la promoción y merchandising sobre Lorca.

<b>Listado de observaciones</b>	
<b>Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Lorca. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024</b>	
<b>Comentario</b>	<b>Fecha</b>
Que haya postales con imágenes más representativas de la ciudad de Lorca como del castillo o la colegiata. como las que tenían en la librería Montiel.	2024-01-29
Hace falta un cartel grande para que se vea la oficina de turismo y un lugar donde exponer información con carteles de eventos u horarios	2024-02-11
La información que se encuentra en las webs resulta un poco laberíntica y difícil de encontrar. Resultaría útil un documento con todos los horarios como los de la hoja facilitada en la oficina de turismo por la página principal.	2024-03-02
Todo muy bien y el chico muy amable. Nos gustaría que el trenecito estuviese disponible más a menudo para subir al castillo o al menos un autobús	2024-03-16
SUPER AGRADABLE LA CHICA Y MUY ATENTA, NOS ENCANTÓ	2024-03-22
DEBERIA HABER INFORMACION DE JUEVES Y VIERNES, EN EL DIA DE HOY	2024-03-22
MÁS LIMPIEZA Y PREPARAR LORCA PARA ESTOS DÍAS ESPECIALES	2024-03-22
MUY BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO. GRACIAS	2024-03-22
CRISTIAN FERNANDEZ MUY BUENO, ATIENDE MUY BIEN	2024-03-23
BUENA INFORMACIÓN RECIBIDA Y LAS INDICACIONES MUY CLARAS POR PARTE DE LOS DOS CHICOS DEL STAND.	2024-03-23
MUY BIEN	2024-03-24
SUGERIMOS QUE EL PASO AZUL SE MANTENGA ABIERTO EL DOMIGO DE RAMOS	2024-03-24
MUY BUENA INFORMACION POR PARTE DE LOS CHICOS	2024-03-24
SON LOS MEJORES. MUY PROFESIONALES Y CON EXPERIENCIA. SUBIRLES EL SUELDO	2024-03-24
HABILITAR ZONA PARA LA PROCESION DE GRADAS	2024-03-24
MODIFICAR ESTE CUESTIONARIO. MEJORAR LA INFORMACION. MAS PLAZAS HOTELERAS	2024-03-24
MAS CALENDARIOS	2024-03-24
CONFORME CON TODO	2024-03-24
LAS CHICAS SON MUY LINDAS ATENDIENDO.	2024-03-24
UNAS CHICAS MUY ATENTAS, SIMPATICAS Y RESPETUOSAS.	2024-03-24
GRACIAS POR TODO	2024-03-24
CHICAS MUY SIMPATICAS Y SUPER ATENTAS	2024-03-24
NOS ATENDIERON MUY BIEN. LAS CHICAS MUY ATENTAS Y NOS EXPLICARON TODO MUY BIEN.	2024-03-24
Especial delicadeza y atención de Carmen Reinaldos.	2024-03-24
Me ha atendido Cristian, un chico muy amable que me ha proporcionado toda la información que necesitaba. ¡Gracias! Muy buena información.	2024-03-24
Que el año próximo se ponga antes el cortejo, lo ponéis muy tarde, por lo demás informadores muy simpáticos y con ganas de trabajar y darlo todo en estas fiestas. Saludos	2024-03-24
Que el año próximo se ponga antes el cortejo, lo ponéis muy tarde, por lo demás informadores muy simpáticos y con ganas de trabajar y darlo todo en estas fiestas. Saludos	2024-03-24
Más bolígrafos	2024-03-24
Todo perfecto	2024-03-24



Me han dado muy buena información.	2024-03-24
El cortejo deberían entregarlo antes	2024-03-24
Trato muy amable	2024-03-24
Muy buen trato	2024-03-24
Me han explicado toda la info muy bien	2024-03-24
Traer el cortejo antes, gracias.	2024-03-25
Muy buenos modales y simpáticos	2024-03-25
Nos han atendido muy bien. Las explicaciones muy buenas.	2024-03-25
merci pour votre accueil. C'est super ce que vous faites.	2024-03-25
¡CORTEJO!	2024-03-26
EL CORTEJO DEBERIA ESTAR ANTES	2024-03-26
Todo muy correcto, nos ha encantado Lorca, es un lujo haber venido. Es digno de ver. por supuesto lo recomendamos a nuestra gente de Sabadell y Sentmenat (Barcelona)	2024-03-26
VALORAMOS SU AMABILIDAD	2024-03-26
BUENA INICIATIVA PUNTOS DE INFORMACION	2024-03-27
SERVICIO ADECUADO	2024-03-27
LA MEJOR DE TODAS, ME HA ATENDIDO MUY BIEN. MUCHA PROFESIONALIDAD, DEBERIA DE HABER MUCHAS COMO ELLA. TODO GENIAL	2024-03-27
FALTA CORTEJO EN FISICO	2024-03-28
CORTEJO EN FISICO	2024-03-28
LA CHICA MUY AMABLE, MUY BUENA EXPLICACION	2024-03-28
MUY BUEN SERVICIO LAS CHICAS HAN SIDO MUY AMABLES Y NOS HAN AYUDADO MUCHO EN TODO LO QUE NECESITABAMOS O INCLUSO CON MAS INFORMACION DE LA QUE NECESITABAMOS. FELICITACIONES	2024-03-28
ME ATENDIO MUY BIEN, MUY AMABLE Y RESPETUOSA. SIGA ADELANTE	2024-03-28
TODO MUY BIEN, ATENCION AMABLE Y AMPLIA	2024-03-28
EXCELENTE ATENCION. MUY CONTENTO CON LA EXPLICACION	2024-03-28
ME HAN ATENDIDO ESPECTACULARMENTE	2024-03-28
MUY BUENA INFORMACION. LA ATENCION HA SIDO MUY BUENA	2024-03-28
LA ATENCION RECIBIDA ES PERFECTA. ES ESTUPENDO QUE TENGAMOS ESTO EN OTROS IDIOMAS. MUCHAS GRACIAS	2024-03-28
MUY BUENA ATENCION Y AMABILIDAD POR EL PERSONAL. INTERESANTE ESTE PUNTO DE INFORMACION. VOLVEREMOS A LORCA	2024-03-28
CELEBRO LA BUENA ATENCION RECIBIDA	2024-03-28
PONER MAS MATERIAL INFORMATIVO. VIVA LORCA	2024-03-28
FALTA UN AREA GRANDE DE AUTOCARAVANAS	2024-03-28
UNA ATENCION MUY EXPERTA, MAJOS Y AGRADABLES	2024-03-28
Seguid así	2024-03-28
LA ATENCION DE INFORMACION HA SIDO MUY BUENA. TAMBIEN LA HOSPITALIDAD DE LA GENTE MUY BUENA Y ATENTA. INFORMACION GENERAL MUY BUENA. LA CIUDAD MUY BUENA Y RECOMENDABLE. LO NEGATIVO EL APARCAMIENTO.	2024-03-28
BUENA INFORMACION POR PARTE DEL PERSONAL	2024-03-28
TODO PERFECTO. IDEAL PARA ESTAS FECHAS	2024-03-28
Para las personas con más de 60 años podrían dar información sin necesidad de internet. Gracias	2024-03-28
La muchacha Carmen Reinaldos me atendió muy bien. Repetiré con ella. Gracias	2024-03-28
PERSONA MUY DULCE Y COMPETENTE. ESTUPENDA	2024-03-28
LA INFORMACION MUY ATENTA	2024-03-28
MUY BUENA ATENCION, MUY AMABLE LA CHICA QUE NOS ATENDIO	2024-03-28



MUY BUENA INFORMACION	2024-03-28
The staff was very nice, really helpful, they gave us some recommendations to eat local food. Thank you very much	2024-03-28
INCREIBLE	2024-03-29
Todo genial	2024-03-29
Estaría bien adelantar 1 hora el horario del PIT	2024-03-29
Más entradas para el cortejo bíblico que son insuficientes	2024-03-29
Ampliar horario desde las 10 de la mañana.	2024-03-29
Que las iglesias estén abiertas todo el día, para poder ver los pasos.	2024-03-29
Estupendo traer al punto de información al lado de donde acudimos a visitar. Los informadores estupendos y muy amables.	2024-03-29
No todo el mundo puede o sabe utilizar el QR	2024-03-29
Buena Información	2024-03-29
Muy amables	2024-03-29
Todo O: K	2024-03-29
Muy satisfecho	2024-03-29
Araceli y Paloma han sido muy explícitas y agradables	2024-03-29
Ampliación área de autocaravanas	2024-03-29
Gran profesionalidad y amabilidad	2024-03-29
Magnífica información recibida de Tamara	2024-03-29
Todo muy bien	2024-03-29
cortejo en papel	2024-03-29
solicito que el cortejo sea en papel	2024-03-29
lo han hecho muy bien y nos han respondido a las dudas	2024-03-29
saben bastante de lo que hemo preguntado	2024-03-29
nos han dado buena información, pero deberían de estar en más sitios	2024-03-29
más áreas de autocaravas	2024-03-29
horarios más amplios	2024-03-29
carmen nos ha atendido genial	2024-03-29
felicitación al personal	2024-03-29
más parking	2024-03-29
faltan zonas de autocaravanas	2024-03-29
la atención muy buena, más parking, más promociónde las actividades	2024-03-29
más zonas de autocaravanas	2024-03-27
no hay aparcamientos para autocaravanas	2024-03-28
muy buena organización	2024-03-28
nunca hemos visto tantas oficinas de información	2024-03-28
mucha amabilidad y profesionalidad (araceli)	2024-03-28
autobus desde parador hasta la plaza de españa sobre todo estos dias de semana santa	2024-03-28
son muy amables	2024-03-28
se explicó muy bien	2024-03-28
cortejo en papel	2024-03-29
solicito que el cortejo sea en papel	2024-03-29
He solicitado un póster promocional y aunque me han atendido estupendamente no tenían. Vivo fuera y quería hacer publicidad de mi ciudad. Una pena. ¡¡Hay que hacer más promoción!!	2024-04-14



Mejora de áreas de auto caravanas	2024-04-19
Todo el mundo muy amable	2024-04-23
Muchas gracias por la información recibida y por el servicio de Área de Auto caravanas que ponen a nuestra disposición.	2024-04-27
Nos ha sorprendido la semana santa del vídeo y lo que nos ha contado el muchacho, vendremos a verla.	2024-05-01
Perfecto	2024-05-17
Muy buen trato por parte del personal y muy contento con la información proporcionada	2024-07-11
En verano debería abrir también por las tardes porque la gente está de vacaciones	2024-07-30
Muy amable, no esperábamos que la Lorca fuese tan grande. Todo 5 estrellas	2024-08-02
Nos informaron de todo lo que se podía hacer en Lorca y nos aconsejaron ir al castillo en coche. Muy contenta con todo lo que estamos descubriendo que hay en Lorca	2024-08-03
Esperábamos que hubiera algún tipo de señal grande y amarilla que llamara más la atención para encontrar la oficina de turismo. Lo de la zona azul gratuita también debería estar en grande por todos lados.	2024-08-14
Nos han atendido muy bien. Volveremos seguro	2024-08-14
Nos han atendido bien, el chico muy amable. Estaría bien que abrieran por la tarde si fuese posible	2024-08-14
Gran lo ha hecho genial y nos hemos llevado una sorpresa con lo que hay en Lorca y con marco topo para los niños	2024-08-16
Todo muy bien, Marco topo ha sido una sorpresa	2024-08-24
El personal muy amable y una sorpresa ver lo que hay en Lorca	2024-08-24
Tren turístico que haga rutas de vez en cuando o más a menudo	2024-08-25
Pensábamos que por ser Domingo estaría todo cerrado, pero con lo que nos han explicado puede que tengamos que volver otro día	2024-09-01
Una maravilla	2024-09-08
The man was very kind thank you ver y much	2024-09-20
Ha costado encontrar el lugar tras las barras, necesita un cartel enorme en la pared	2024-09-28
Algo que se vea cuando está cerrado para encontrar la oficina	2024-10-03
Apertura tardes de domingo en museos y monumentos	2024-10-05
Muy amable y muy simpático, volveremos	2024-10-05
Nos han organizado muy bien la visita a la ciudad, se nota que al chico le gusta su trabajo	2024-10-26
Muy claro muy completo	2024-10-26
El área de autocaravanas está muy mal gestionada y debería hacerse algo al respecto. Es imposible sacar la tarjeta y al llamar al teléfono de atención al público contestan en francés y aun así lo resuelven	2024-12-01
Happy holidays	2024-12-24

## CENTRO DE VISITANTES

El Centro de Visitantes ha tenido un total de 7 observaciones, tres de ellas han sugerido el tren para subir al castillo, más información en inglés y lo demás han sido felicitaciones.

Listado de comentarios de P.I.T. Centro de Visitantes de Lorca. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	
Comentario	Fecha
N/A	2024-01-10
Tren o autobús para subirla castillo	2024-01-24
No tren	2024-01-29
More information about Eastern in English	2024-03-23
Paré justo antes del cierre esta tarde. La Señora no podría haber sido más útil brindándole información para visitar la ciudad y qué no perderse. Obviamente, está muy orgullosa de su ciudad, lo cual es fantástico de	2024-03-17



ver.	
This is an excellent place to park and start your Lorca tour. In addition to the great tourist advice offered by the centre, they will supply you with a handy tourist map. The lady in the centre spoke very good English and was very friendly and helpful with her suggestions. There is also a public toilet and some gift items in the centre.	2024-03-09
Il n'y a pas de train ou de bus touristique	2024-07-30

## CASTILLO

El 95% de las observaciones realizadas por los visitantes del castillo han sido felicitaciones tanto de su personal como de los espacios expositivos, del entorno muy cuidado, y del restaurante del castillo.

La única observación que han hecho de mejora ha sido sobre la señalización al castillo pero que en estos momentos se está trabajando en una nueva señalización direccional puesto que la señalización peatonal ha sido instalada recientemente.

Listado de observaciones	
Listado de comentarios de P.I.T. Castillo de Lorca. Desde 01/01/2024 hasta 31/12/2024	
Comentario	Fecha
Hemos estado en el Castillo con la visita guiada y también la visita de todas las dependencias. Nos ha acompañado Pilar (de Mazarrón), una grandísima profesional, además de simpática y alegre, entregada a su trabajo y amante de los castillos y la historia. ¡La visita con ella ha sido magnífica!!! Después hemos podido acceder a la sinagoga, la torre Alfonsina y la torre del Espolón. Todo muy cuidado, la restauración impecable y los carteles explicativos muy didácticos. Hemos terminado la visita comiendo en las caballerizas. Una experiencia muy recomendable para los locales y visitantes de fuera.	2024-04-08
La visita fue muy interesante. La sinagoga me pareció espectacular	2024-04-02
Amazing castle. Free entry. €10 for access to 4 towers. Very special. Great walk up from Lorca centre. Plenty of parking within 200m if needed	2024-04-03
Sehr gepflegter wunderbarer Ort. Besuch ist zu empfehlen. Lediglich für das Museum muss Eintritt bezahlt werden, Besichtigung der großen Anlage frei. ¡Hunde dürfen mit!	2024-04-04
You must stop at the restaurant to take on the atmosphere. Fantastic location.	2024-04-09
Espectacular. Llevo tiempo viviendo en Lorca por trabajo y nunca había ido. Cuando fui quedé enamorado, no tiene nada que envidiar a castillos más conocidos.	2024-04-09
Un gran espacio al aire libre donde disfrutar de las maravillosas vistas de la ciudad. Es recomendable hacer la visita guiada para comprender mejor el monumento asombrosa. La sinagoga y la torre alfonsina. Si vas a Lorca, sin duda, tienes que visitarlo.	2024-04-12
Todo muy bonito, entorno cuidado y personal muy amable y profesional	2024-04-15
todo perfecto, las guías muy profesionales y el entorno cuidado	2024-04-15
comida muy buena, profesional muy agradable y cualificado	2024-04-15
Site superbement mis en évidence. Personnel très sympathique. Nous reviendrons.	2024-04-18
Un lugar muy pintoresco, paisajístico y realmente merece la pena verlo	2024-04-14
Me ha gustado mucho este sitio. ¡¡¡¡Se respira fenomenal!!!! Yo fui por la mañana, pero creo que por la noche todavía se estará mejor. Es mágico.	2024-04-14
Tanto el ambiente, como el servicio y la comida, excelentes, había poco personal y tanto keyla y el chico que nos atendió fueron muy amables y trataron de atendernos lo mejor posible y recomendarnos del menú las berenjenas que estaban muy ricas, sin duda volveremos a repetir	2024-04-16
Very good place tto have a refreshment, or and food. Very nice looking cakes too with a coffee and the prices were very reasonable considering its location and lack of competition. You can park for free in the top car park and then it's a short walk and free entry to the castle. The seating allows a little restricted view of the surrounding area, but the ambiance is nice and relaxed.	2024-04-15
La señalización para acceder al castillo desde la autovía no está bien señalizada. Solo hay señales cuando ya estas cerca del castillo.	2024-04-25
Personal amable	2024-04-25
todo espectacular	2024-05-11
Nos gusta mucho las explicaciones dentro las visitas guiadas el entorno y el cuidado que se hace del castillo, todo genial	2024-05-18



y recomendable	
Todo muy cuidado, ambiente agradable y el personal muy atento y profesional	2024-05-18
Genial, muy contenta con la profesionalidad del personal y con el cuidado del entorno del castillo y su historia	2024-05-18
todo muy bonito y acogedor	2024-05-19
TODO MUY INTERESANTE Y BIEN CUIDADO	2024-08-22

A lo largo del año 2024, entre los tres puntos de información, no se han planteado quejas ni reclamaciones en firme, aunque sí se han realizado algunas sugerencias que ya se han comentado en este mismo apartado.

### 3.- PLAN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS REALIZADOS (ferias, visitas guiadas, encuentros con proveedores de la oferta turística, etc.).

Conforme a los Sistemas de Gestión de Calidad ISO, Q y S los Centros de Información las actividades propias son las siguientes:

1. Se actualizan en RITMO, en apartado de Agenda, todas las actividades, de Lorca Taller del Tiempo y las que genera la concejalía de Turismo.
2. Se actualiza el calendario de trabajo anual. (1ª revisión)
3. Se actualiza la memoria de Sostenibilidad edición II diciembre 2023 y se hace la Memoria I edición de 2024, ambas están subidas a la Web de Lorcaturismo.
4. Se actualiza el listado de Catálogos de la Región de Murcia y Lorca.
5. Se actualiza el listado de alojamientos 2024
6. Se actualiza la agenda de recursos turísticos
7. Se actualiza el listado teléfonos de interés.
8. Se actualiza currículum del personal de la Oficina y los PIT
9. Se introducen los datos de la “recogida de datos”
10. Se introducen encuestas de satisfacción y se hace una valoración sobre las mismas.
11. Se actualizan los datos de solicitud de suministros y servicios.
12. Se suben a RITMO, “Asesoramiento Turístico”, los informes realizados.
13. Se actualiza el apartado de medioambiente y mantenimiento.
14. Se actualiza el apartado de mantenimiento e infraestructuras
15. Se actualiza el apartado de ORIÓN
16. Se actualiza el apartado de no conformidades.
17. Se revisa y actualiza el registro de correspondencia.
18. Se cumplimenta el registro de objetivos e indicadores en NEXO
19. Se cumplimenta el registro de Objetivos y Mejoras en NEXO
20. Se actualiza la carpeta de la documentación de Lorca en NEXO
21. Etc.

**Con respecto a las actividades que los Centros de Información han realizado o colaborado en al año 2024 dentro de la concejalía de Turismo se encuentran la siguientes:**

#### ENERO

### **11 de enero de 2024: Lorca ofrece más de un millar de kilómetros de rutas en bici con opciones para todos los gustos**



La Asociación LorcaBiciudad incorpora en su web una actualización que permite, mediante filtros específicos, seleccionar itinerarios según el tipo de bicicleta, los kilómetros deseados o el tiempo disponible. Los usuarios, además de conocer el trayecto al detalle, cuentan con imágenes que ilustran el recorrido, junto a una descripción con referencias, variables y consejos de utilidad. [www.lorcabiciudad.es/rutas](http://www.lorcabiciudad.es/rutas)

### **11 de enero de 2024: Ya están a la venta las entradas para las localidades del Jueves Santo y Viernes Santo de la Semana Santa de Lorca**



Las sillas se pueden adquirir de nuevo de manera conjunta para ambos días o por separado. El precio es a partir de 13 y 17 euros para las entradas individuales de jueves. Paso Azul. C/ Nogalte. Nº7. Telf. 968 472 077, [info@pasoazul.com](mailto:info@pasoazul.com) y Conjunto Monumental Santo Domingo (CP 30800). Telf. 968 46 18 13, [info@pasoblanco.org](mailto:info@pasoblanco.org).

### **17 de enero de 2024: Lorca acoge el domingo la X edición de "La ruta canina al Castillo" con motivo de San Antón**



La ruta partirá desde el parque de San José hasta el Castillo, donde habrá un concurso, una exhibición con los perros de la Unidad Canina de la Policía Local, un taller, un sorteo de regalos y una comida de convivencia, además de la tradicional bendición de las mascotas

### **18 de enero de 2024: La Semana Santa y la Casa de Guevara, principales atractivos turísticos de Lorca para FITUR**



"Lorca, donde el tiempo es oro", un proyecto turístico-cultural con rutas para visitar la ciudad en 48 horas es otro de los puntos de interés junto con el "Festival Fortaleza Sound" y el Coso de Sutullena

#### **24 de enero de 2024 : Lorca se posiciona en Fitur como un destino turístico de referencia en historia y cultura judía**



El alcalde ha mantenido una reunión de trabajo con miembros de la Red de Juderías de España para seguir desarrollando acciones que difundan el legado histórico del municipio, con el barrio judío y la Sinagoga como ejemplo más destacado

#### **25 de enero de 2024: Las bigas de Asuero y Ptolomeo IV de la Semana Santa de Lorca sorprenden a los madrileños y visitantes de FITUR**



Los carros del rey persa y del faraón, de blancos y azules, 'toman' la Plaza de Isabel II para mostrar la 'Pasión diferente' que vive la Ciudad del Sol cada primavera. Los viandantes pudieron contemplar los gigantescos mantos bordados en oro y sedas que integran las colecciones de las cofradías lorquinas en las que hay doce piezas catalogadas BIC.

#### **26 de enero de 2024: Lorca presenta en Fitur su oferta turística y cultural más ambiciosa de los últimos años**



“Lorca, donde el tiempo es oro”, es un ambicioso proyecto con rutas para visitar la ciudad en 48 horas, con la Casa de Guevara y el Coso de Sutullena como principales atractivos. El objetivo es desestacionalizar el turismo y dinamizar durante todo el año los recursos históricos y patrimoniales del municipio, así como la Semana Santa

### **29 de enero de 2024: La Semana Santa y la Casa de Guevara de Lorca despiertan el interés de miles de visitantes de la Feria de Turismo de Madrid**



La promoción de Semana Santa en el centro de Madrid ha sido un éxito, destacándose como un modelo a seguir en los próximos años para continuar difundiendo los desfiles bíblico- pasionales y su puesta en escena con los bordados en seda y oro. Durante Fitur, se han mantenido numerosas reuniones con turoperadores, agentes de viajes y entidades, que han generado colaboraciones clave para los próximos meses

### **FEBRERO 2024: 22 de febrero de 2024**

### **La Cala de Calnegre distinguida a nivel nacional por el compromiso municipal con la sostenibilidad y el turismo**



La renovación de la bandera Ecoplayas ha sido posible gracias a la mejora de la seguridad y la accesibilidad en las playas y la preservación de la vegetación existente en la zona arenosa de la Cala. La costa lorquina ha alcanzado la excelencia en cuanto al mantenimiento de la misma por las acciones que se realizan desde el Consistorio para aumentar la proyección, difusión y protección de las playas de la localidad

### **24 de febrero de 2024: La Casa de Guevara de Lorca abre sus puertas el próximo miércoles**



Abrirá todas sus estancias que han sido sometidas a una profunda restauración. “Se acometieron en el inmueble obras de rehabilitación para eliminar las ‘cicatrices’ del seísmo y se emprendió la recuperación de pinturas y muebles para lograr su reapertura tal y como

fue concebida por sus primeros moradores, el hidalgo don Juan de Guevara García de Alcaraz quien casó con su prima hermana doña Isabel Pérez de Meca”.

### **27 de febrero de 2024: La Casa de Guevara de Lorca se abre musealizada 330 años después de la conclusión de su magnífica portada**



“Con la apertura de la Casa de Guevara recuperamos el resurgir artístico tan paradigmático del siglo XVIII murciano. La que fuera casa del noble hidalgo don Juan de Guevara García de Alcaraz pretende convertirse en uno de los principales impulsos para atraer turistas a la Ciudad. Hasta finales de año pretendemos que reciba entre 25.000 y 30.000 visitantes”, ha afirmado este martes el alcalde, Fulgencio Gil Jódar, durante la inauguración de la musealización del monumento.

### **27 de febrero de 2024: El Ayuntamiento presenta 'Visit Lorca', una iniciativa web para reforzar el turismo en Lorca**



La plataforma web está coordinada desde la Concejalía de Agenda Unificada de Eventos y Turismo, y se constituye como un servicio de interés público, permitiendo acercar a lorquinos y visitantes a la oferta turística de la ciudad.

Los usuarios podrán encontrar de manera fácil e intuitiva información relacionada con eventos de todo tipo, desde ocio hasta deportivos o de asociaciones; además de ferias y congresos, muestras y exposiciones ...

### **7 de marzo de 2024: Lorca casi duplica el número de turistas de antes de la pandemia en el arranque del año**



Más de 4.000 visitantes, un 37 por ciento de ellos extranjeros, recorrieron los principales monumentos de la Ciudad. Británicos, alemanes, franceses, de los Países Bajos, belgas, italianos y estadounidenses, se han incrementado más de un 93 por ciento con respecto al año pasado. En estos centros de información turística se atendió a un total de 4.012

visitantes, turistas, lorquinos y residentes, de los que el 32,58 por ciento (1.307) han sido nacionales; el 36,59 por ciento (1.468) extranjeros; el 19,26 por ciento (773) visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia; y el 10,46 por ciento (420) lorquinos y residentes. Y el resto, un 1,10 por ciento (44) son personas atendidas, pero de los que se desconoce su origen.

### **12 de marzo de 2024: La Red Europea de Celebraciones de Semana Santa y Pascua, reunida en Lorca, promocionará la Semana de Pasión internacionalmente**



El Palacete de Huerto Ruano ha acogido la celebración de la Asamblea General en la que han participado diez miembros de diferentes puntos del continente europeo. Durante la sesión de trabajo se ha aprobado el cambio de Junta Directiva, en la que el concejal de Cultura y Turismo del Ayuntamiento, Santiago Parra, ha sido nombrado vicepresidente segundo

### **21 de marzo de 2024: El operativo de Turismo de Lorca se reforzará el jueves y Viernes Santo con 30 informadores**



El dispositivo extraordinario con motivo de la Semana de Pasión arranca este viernes, viernes de Dolores, y estará en marcha hasta el Domingo de Resurrección. El personal, ha explicado, “cuenta con suficiente experiencia, pero ha sido formado convenientemente en un curso sobre la Semana Santa y Lorca para poder resolver todas las dudas que puedan plantear los visitantes en esos días”. Y ha añadido que “las previsiones, tal y como va evolucionando y creciendo en número de visitantes este año, nos llevan a pensar que podemos tener una de las Semanas Santas con récord de turistas, por lo que el dispositivo cuenta con casi 500 horas adicionales para dar respuesta a lo que está por llegar”.

## **ABRIL 2024**

### **1 de abril de 2024: La Semana Santa de Lorca consigue las mejores cifras turísticas y hosteleras de la historia**



Los hoteles han colgado el cartel de completo y la hostelería ha aumentado un 30% su facturación con respecto al año pasado, y donde hay que sumar, además, la variable del sábado de Gloria, que ha duplicado el número de reservas. El número de visitantes atendidos en los puntos de información ha crecido un 13%, destacando una clara desestacionalización, concentrándose en los primeros días de Semana Santa

### **3 de abril de 2024: Un centenar de expertos internacionales se reunirán en Lorca para profundizar sobre la tradición y el arte del bordado**



El primer Congreso Internacional “El Arte del Bordado: Historia, Tradición y Nuevos Horizontes” tendrá lugar entre el 27 y el 30 de noviembre. El principal objetivo de este congreso es reflejar la tradición y el arte del bordado en Lorca, en su máxima expresión y como una de sus señas de identidad. “El bordado es una de nuestras tradiciones más importantes, que nos ha llevado a ser reconocidos en todo el mundo porque hemos sido capaces de transformar una práctica artesana en un verdadero arte, y que, a pesar de la contundencia de esta manifestación artística, y de sus múltiples realidades, sigue siendo considerado como un gran desconocido en muchas de sus facetas”, ha indicado el alcalde de Lorca.

### **17 de abril de 2024: Más de 350 mujeres de Caravaca visitan Lorca consolidando la ciudad como destino de referencia para el turismo**



Durante toda la jornada han realizado visitas guiadas a los museos de bordados de las cofradías, casco histórico y entorno de la Plaza de España, Casa de Guevara y Centro Regional de Artesanía. “Lorca se ha consolidado como un destino turístico de primer nivel gracias a las iniciativas que estamos desarrollando para poner en valor nuestro patrimonio histórico y nuestra cultura

### **19 de abril de 2024: Periodistas italianos visitan Lorca para promocionar su oferta turística en este país**



El press trip incluyó visitas a la Sinagoga, a los museos de bordados de las cofradías, a la Plaza de España, antigua Colegiata de San Patricio y a la Casa de Guevara. El press trip, organizado por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia con motivo del Año Jubilar de Caravaca de la Cruz, permitirá promocionar Lorca como destino turístico preferente en la Región de Murcia y en Europa ante miles de potenciales visitantes gracias a las publicaciones que se llevarán a cabo en algunos de los principales medios de comunicación de Italia como son Vatican News - Radio Vaticana, TV2000, Itinerari religiosi y Turismo all'aria aperta.

### **MAYO**

### **8 de mayo de 2024: La Cala de Calnegre reedita la Bandera Azul que reconoce la excelencia turística y medioambiental de la costa lorquina**



Ha vuelto a cumplir con los parámetros de calidad y requisitos pertinentes para seguir izando la enseña que reconoce la seguridad, salubridad, servicios y respeto medioambiental. “Por octavo año la Bandera Azul ondeará en el término municipal de Lorca, demostrando que su obtención en 2017 no fue fruto de la casualidad sino la respuesta a la calidad del litoral lorquino y al trabajo realizado para cumplir con los parámetros necesarios para su concesión por la Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor”, ha destacado Santiago Parra.

### **29 de mayo de 2024: El Ayuntamiento convertirá el casco antiguo en un oasis de sombra para rebajar la temperatura en los itinerarios turísticos**



De inmediato se iniciará el montaje de toldos en las calles Corredera, Alporchones y adyacentes, que se sumarán a los de la Plaza Arcoiris. Queremos convertir el casco antiguo de la ciudad en un oasis de sombra para acabar con las ‘islas de calor’. Más de 1.500 metros cuadrados de sombras bajo toldo de las calles Corredera y Alporchones, y los 350 de la Plaza de Arcoiris, se sumarán paulatinamente nuevos espacios. “La adquisición será a través de los fondos del Plan de Sostenibilidad Turística, de los Fondos Next Generation de la Unión Europea, que incluye propuestas para mejorar y modernizar la infraestructura turística basándose en criterios de sostenibilidad, accesibilidad, digitalización, innovación, movilidad, eficiencia energética y transición verde”.

## JUNIO

**11 de junio de 2024: Lorquinos y visitantes podrán disfrutar de la riqueza histórica y artística de la antigua Colegiata de San Patricio gracias a una nueva visita cultural**



“La antigua Colegiata de San Patricio, el monumento de arte sacro más importante de Lorca, contará con una nueva visita cultural y turística que mejorará la experiencia de los visitantes y que supondrá un acercamiento al simbolismo cristiano que representa este templo”. Así lo ha anunciado este martes el alcalde de Lorca, Fulgencio Gil, durante la presentación de esta iniciativa a la que también han asistido el director de proyectos de Artisplendore, Francisco Cañizares, y el párroco de San Patricio, Nicolás Poyato.

Los turistas podrán conocer de martes a domingo la arquitectura exterior e interior, el trascoro, el altar mayor, el púlpito, la Capilla de la Virgen del Alcázar, la torre, la sacristía o la cripta

**28 de junio de 2024: Lorca participa en la firma del acuerdo de colaboración entre las Redes de Juderías de España y Portugal**



Santiago Parra, edil de Turismo: “La firma de este acuerdo supone seguir avanzando en la promoción de nuestro municipio como un destino turístico de referencia para la historia y

la cultura judía” El concejal de Turismo del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, ha participado esta semana en Plasencia en la Asamblea Ordinaria de la Red de Juderías de España, en la que se han llevado a cabo un histórico convenio de colaboración que esta institución y la Red de Juderías de Portugal han firmado con el objetivo de poner en valor el patrimonio común de la huella judía y judeoconversa en España y Portugal.

## JULIO

### **2 de julio de 2024: Más de una veintena de actividades para fomentar el turismo durante los meses de verano en Lorca**



El Ayuntamiento ha creado una variada programación diurna y nocturna para disfrutar en el Castillo de Lorca y en el casco histórico durante los meses de julio, agosto y septiembre. Visitas guiadas y teatralizadas para toda la familia, actividades nocturnas y cenas con música en directo, serán algunas de las iniciativas que se desarrollarán durante el periodo estival.

Santiago Parra, edil de Turismo: “El objetivo es atraer a la ciudad un gran número de turistas, pero también que los lorquinos participen en las actividades y disfruten de las distintas experiencias que hemos programado”

### **4 de julio de 2024: El Paso Azul organiza "Los inventos de Leonardo", una nueva exposición temporal sobre las creaciones del genio italiano**



Se podrá visitar del 11 de julio al 25 de octubre en el Museo Azul de la Semana Santa. Entre las piezas más famosas que se podrán ver se encuentran las alas de más de 5 metros de largo, la bicicleta, el carro de combate, el helicóptero o el busto de Leonardo.

Santiago Parra, edil de Turismo: “Las actividades que realiza el Paso Azul ofrecen a los turistas una experiencia única y posicionan a Lorca como un destino imprescindible durante el verano, impulsando el turismo y contribuyendo al desarrollo económico de Lorca”

4 de julio de 2024. El Museo Azul de la Semana Santa (MASS) acogerá del 11 de julio al 25 de octubre la nueva exposición temporal ‘Los inventos de Leonardo’, una muestra con la que lorquinos y visitantes podrán disfrutar de cerca de medio centenar de reproducciones de los inventos más famosos e importantes del genio italiano, Leonardo Da Vinci.

### **8 de julio de 2024: La Bandera Azul y Ecoplayas, el reconocimiento a la excelencia turística y medioambiental de la costa lorquina.**



El alcalde de Lorca, Fulgencio Gil, y el director general de Turismo de la CARM, Juan Francisco Martínez, han izado la Bandera Azul en la Cala de Calnegre, una enseña que reconoce la seguridad, salubridad, servicios y respeto medioambiental. La renovación de la bandera Ecoplayas ha sido posible gracias a la mejora de la seguridad y la accesibilidad en las playas y la preservación de la vegetación existente en la zona arenosa de la Cala

### **8 de julio de 2024: Las playas de Lorca se ponen a punto para recibir a miles de turistas este verano**



Quince socorristas del Servicio Municipal de Emergencias forman parte del Plan Copla 2024, un dispositivo especial de emergencias que estará en funcionamiento hasta el 1 de septiembre de lunes a domingo en horario de 11.30 a 19.30 horas

Las labores de mantenimiento de la costa lorquina están consistiendo en la mejora de los caminos de acceso a las playas, en la limpieza diaria y recogida de residuos, en el balizamiento de la Playa de Puntas de Calnegre y Cala de Calnegre, así como en el cumplimiento de las ordenanzas municipales

### **22 de julio de 2024: Los hoteles de Lorca reciben en la primera quincena de julio un 11% por ciento más de viajeros que en el mismo período de 2023**



Santiago Parra, edil de Turismo: “Seguiremos trabajando para atraer a más turistas a nuestro municipio y también para que los lorquinos participen y disfruten en todas las acciones que llevamos a cabo durante todo el año desde la concejalía de Turismo”

22 de julio de 2024. Los hoteles de Lorca han experimentado un notable incremento en la llegada de viajeros durante la primera quincena de julio. Así lo ha anunciado este lunes el edil de Turismo del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, que ha explicado que según un sondeo realizado por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), “la ocupación hotelera en la ciudad ha crecido 11 puntos, pasando del 52% en 2023 al 63% en el mismo periodo de 2024”.

## AGOSTO

### **7 de agosto: Los artesanos de Lorca abrirán sus talleres a lorquinos y turistas para dar a conocer sus últimas creaciones**



En el recorrido se incluirá al único taraceador que trabaja en el casco antiguo de la ciudad a pocos pasos de donde Emiliano Rojo tenía su taller de carpintería en la calle Alta La ‘Ruta de los artesanos’, con casi medio centenar de artistas, se dará a conocer a través de Lorca, Taller del tiempo y la web municipal ‘lorca.es’  
Mayte Martínez Sánchez, edil de Artesanía: “Arrancamos este apasionante viaje con las piezas de Paco Montero Fenollós similares a las que se ejecutaban hace más de cuatro mil años en Mesopotamia, presentes también en el Imperio Romano”

### **7 de agosto de 2024: La tecnología, innovación y digitalización del mobiliario urbano posiciona a Lorca como un referente nacional de "Ciudad inteligente"**



En los últimos días se han colocado 165 postes de información institucional y comercial dirigidos a peatones y conductores  
El equipamiento urbano inteligente contempla marquesinas con iluminación Led autosuficientes en consumo energético con instalación solar fotovoltaica y cargador inalámbrico y USB para móviles  
Antonio David Sánchez Alcaraz, concejal de Parques y Jardines: “Los soportes de información digital nos van a permitir trasladar información institucional dinámica tanto visual como acústica a la población en situación de emergencia”

### **8 de agosto de 2024: Un espacio chill out, novedad para este año dentro de "La noche de Perseidas" en el Castillo de Lorca**



El Castillo de Lorca vuelve a ser protagonista este verano. El próximo sábado, 10 de agosto, albergará nuevamente la “La noche de Perseidas”, una velada enmarcada en el cielo de la ciudad con la Fortaleza del Sol como telón de fondo, capaz de atraer a centenares de lorquinos y visitantes que podrán disfrutar de esas primeras estrellas del mes de agosto también conocidas como lágrimas de San Lorenzo.

**13 de agosto de 2024: El Ayuntamiento se suma a la campaña "Territorio Tortuga" que promueve aumentar la sensibilización ambiental sobre la vulnerabilidad de estos animales**



Las playas lorquinas son ‘Territorio Tortuga’. El litoral mediterráneo, donde se integran las costas de Puntas de Calnegre, aparece como lugar en el que la Tortuga Boba (Caretta Caretta), una especie amenazada, ha incrementado de manera importante sus intentos de nidificación. “Pasa la mayor parte de su vida en el mar y en aguas costeras poco profundas. Rara vez sube a la costa, con excepción de breves visitas de las hembras para excavar nidos y depositar sus huevos. La colaboración de todos es vital, por lo que ofrecemos a través de medio centenar de soportes y mupis indicaciones en caso de ser testigo de un intento de anidación”, ha explicado este martes la edil de Medio Ambiente, María Hernández Benítez.

**14 de agosto de 2024: El éxito de la "Noche de las Perseidas" en el Castillo lleva a Turismo a proyectar el próximo verano una programación de visionados en pedanías**



El éxito de la ‘Noche de las Perseidas’ en el Castillo lleva a Turismo a proyectar el próximo verano una programación de visionados en pedanías

Los cielos despejados y la poca contaminación lumínica convierten a estos enclaves en

lugares privilegiados para contemplar las popularmente conocidas como ‘Lágrimas de San Lorenzo’ En estas ‘zonas limpias’ no se necesitan artilugios para contemplar la constelación de Perseo, sino que basta con recostarse en el suelo y disfrutar del espectáculo que ofrece el cielo en estos días de agosto

Santiago Parra Soriano, concejal de Turismo: “El Castillo, por su altura y exento de luz, ha sido un lugar magnífico para la observación de la lluvia meteórica que ha atraído un 30 por ciento más de visitantes”

### **21 de agosto de 2024: Las playas de la costa lorquina constatan un incremento en el número de visitantes**



En lo que va de verano, Puntas de Calnegre ha experimentado un aumento importante de usuarios, a los que se suman los veraneantes del camping de Parazuelos y los numerosos turistas que acuden a los chiringuitos de la zona. Los ediles de Emergencias, Medio Ambiente y Seguridad Ciudadana, José Martínez, María Hernández y Juan Miguel Bayonas, respectivamente, han realizado un balance en relación a las asistencias por parte de las socorristas realizadas hasta el momento y las actuaciones desde las distintas concejalías en la costa lorquina

### **31 de agosto de 2024: Este domingo dan comienzo las Jornadas Europeas de la Cultura Judía que llenarán Lorca de multitud actividades**



Cuentan con un amplio programa que incluye: visitas guiadas ‘Jugando en Sefarad’, ‘Lorca Sefardí’, a la Judería, la Sinagoga y al Museo Arqueológico; una visita teatralizada de temática judía; el acceso a tres espacios en el Castillo y una experiencia gastronómica sefardí. La actividad ‘El árbol de la familia’, en el Castillo de Lorca y en el Centro de Visitantes de La Merced, permitirá que lorquinos y turistas puedan participar en un concurso y optar a un obsequio

## **SEPTIEMBRE**

### **18 de septiembre de 2024: El Fuego Sagrado de Carthagineses y Romanos hace para en Lorca para desembarcar el próximo viernes en Cartagena**



Los ediles de Cultura y Turismo y Presidencia, Santiago Parra y Rosa María Medina, participaban en la llegada de la antorcha desde la Parroquia a la Plaza de España

Lorca ha sido protagonista este año del recorrido del Fuego Sagrado de Carthagineses y Romanos. Esta mañana, el Castillo de Lorca se convertía en la última sede de la etapa en nuestro municipio, desde donde ha partido la antorcha para llegar a Águilas, y emprender, finalmente, una ruta marítima hasta Cartagena.

### **23 de septiembre de 2024: El turismo nacional en Lorca sigue aumentando durante los meses estivales y registra un incremento del 36%**



El municipio ha recibido entre el 1 julio y el 20 de septiembre cerca de 9.000 visitantes que hayan consultado en las oficinas de información, destacando la dimensión cultural como motivo fundamental. La presencia de turistas extranjeros en Lorca también ha crecido, un 30 % más que el mismo periodo del año pasado, siendo el visitante más común el de nacionalidad británica. Destacan las pernoctaciones en la ciudad gracias al aumento y la calidad de la oferta de alojamientos, aumentando más del 30%, lo que conlleva más gasto hostelero y turístico y más días de visita. En cuanto a venta de entradas en los enclaves de referencia: Castillo, Casa de Guevara, Museos, Centro de Visitantes... el dato se ha incrementado en un 17 %, con respecto al verano de 2023

### **25 de septiembre de 2024: literario del país con la celebración del Festival Internacional de Literatura en español (FILE)**



Promovido por el ICA y el ITREM, tendrá lugar del 11 al 15 de octubre en diferentes espacios patrimoniales de la ciudad. Novelistas, poetas, dramaturgos, periodistas y actores gastronómicos del panorama nacional e internacional llevarán a cabo actividades entre las que destacan conversaciones literarias y gastronómicas, poesías, paseos narrados y cafés con..., entre otros. El alcalde ha afirmado que “la Lorca que todos queríamos ya está aquí, ahora los lorquinos tienen que creerse la ciudad que tenemos”, y ha insistido en que “los Festivales File y Fortaleza Sound son sólo un ejemplo de los acontecimientos

multitudinarios que se pueden celebrar en Lorca en colaboración con el Gobierno regional. Tenemos una ciudad repleta de plazas, el Recinto Ferial del Huerto de la Rueda, el Castillo, los museos, iglesias, la Casa de Guevara, el Huerto Ruano, el Coso de Sutullena, el Palacio de Ferias y Congresos de Ifelor... todos, con una versatilidad que se prestan a espectáculos y celebraciones de todo tipo”.

## OCTUBRE

### 2 de octubre de 2024: Proyecciones y visitas gratuitas a museos y monumentos de Lorca, en los "Días de la Red Europea de Celebraciones de Semana Santa y Pascua"



La ciudad acoge, del 4 al 20 de octubre, junto con otros 15 municipios, la tercera edición de la iniciativa anual, con diversas actividades turísticas. Esta acción a nivel internacional permitirá conocer, fuera de su época de celebración, el patrimonio cultural vinculado a la Semana Santa y Pascua que atesoran nuestra localidad, que es miembro de esta Red. Se invita “a todos, lorquinos y visitantes, a sumarse a las distintas actividades propuestas que ayudarán no sólo mostrar al mundo el rico patrimonio cultural, tanto material como inmaterial, turístico, religioso y artístico que tienen nuestros Desfiles Bíblico Pasionales de Semana Santa, sino también a dinamizar la hostelería, el comercio y la vida social de la ciudad durante el mes de octubre”.

### lunes, 14 de octubre de 2024: Comienza la adecuación y restauración ambiental del sendero del Cejo de los Enamorados y de la Vía Augusta



Los puentes y pasarelas aumentarán sus anchos por medio de estructuras metálicas y se incorporará una zona de estancia de ocio y descanso en el entorno de la Sierra de la Peñarrubia

Las plataformas serán de madera de pino tratada y tendrán una baranda de plantillas metálicas verticales de un metro de altura con cables de acero

Fulgencio Gil Jódar, alcalde: “Este proyecto es de vital importancia, por tratarse de uno de los senderos más concurridos por los lorquinos por su cercanía con la ciudad “Las obras permitirán “mejorar el itinerario peatonal con la adecuación puntual del firme, la

reparación de los elementos de seguridad preexistentes y creación de áreas de descanso, en el entorno de la Sierra de la Peñarubia”, ha explicado el alcalde.

### **16 de octubre de 2024: Descubre los espectáculos y actividades "más terroríficas" organizadas por el Ayuntamiento de Lorca para Halloween**



Desde las concejalías de Turismo y Cultura se ha propuesto todo un abanico de opciones dirigidas a todos los públicos y para todos los bolsillos

Entre las sedes principales se encuentran el Huerto Ruano, el Castillo de Lorca o la Casa de Guevara, con visitas guiadas, obras de teatro interactivas con efectos especiales, pasajes del terror, y un largo etc.

El edil de Cultura y Turismo del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, ha anunciado las diversas actividades organizadas desde el Consistorio para celebrar la noche de Halloween, con el objetivo de que tanto lorquinos como visitantes puedan disfrutar de una diversa gama de ‘terroríficos eventos’ dirigidos a públicos de todas las edades que acontecerán en el municipio con motivo de la festividad y que se desarrollarán tanto el mismo 31 de octubre, como los días previos y posteriores.

### **21 de octubre de 2024: Lorca, protagonista de la I Feria de Turismo de Interior de la Región de Murcia, que tendrá lugar del 25 al 27 de octubre, en Totana**



En ella, participarán un total de 11 municipios de la Región que pondrán en valor sus atractivos turísticos con el fin de potenciar el turismo dentro de la Región de Murcia

La iniciativa está promovida por la asociación de promoción turística ‘Murcia Rueda’ y se mostrarán diferentes experiencias para los visitantes, desde talleres de todo tipo hasta, catas, degustaciones, show cooking, rutas de senderismo o conciertos

Para ello, cada localidad realizará una presentación de su oferta turística creando entre todos un evento atractivo para murcianos y visitantes

El concejal de Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, ha anunciado que Lorca será una de las localidades protagonistas de la I Feria de Turismo de Interior de la Región de Murcia, que tendrá lugar del 25 al 27 de Octubre, en Totana, con el objetivo de resaltar el potencial turístico del municipio, junto al resto de localidades participantes, para

potenciar el turismo dentro de la Región de Murcia.

**22 de octubre de 2024: Lorca, protagonista del I Salón Internacional de Patrimonio Sacro, que tendrá lugar del 25 al 27 de octubre en Málaga**



Esta feria, destinada a profesionales y artistas, ha contado con el patrocinio del Ayuntamiento de Lorca, que se verá representada con bordados de los Museos del Paso Blanco y Paso Azul y del resto de Cofradías y la escultura de Nuestra Señora de la Aurora. En el encuentro tendrá lugar en el Palacio de Congresos y exposiciones de Torremolinos, que albergará más de 6000 m<sup>2</sup> de exposición donde los asistentes podrán disfrutar de arte religioso y cofrade, esculturas, pinturas, talleres, música y actividades de turismo sacro, entre otras.

Durante el evento, se darán cita más de 20 países de todo el mundo y se estiman cerca de 20.000 visitantes.

**NOVIEMBRE**

**4 de noviembre de 2024: La tapa de la Taberna La Cepa, ganadora de las terceras Jornadas Gastronómicas del Pimentón Murciano**



Los concejales de Hostelería y Turismo, Mayte Martínez y Santiago Parra, respectivamente, han asistido a la clausura y entrega de premios de esta acción gastronómica organizada por Hostelería y en la que han participado una veintena de establecimientos lorquinos.

El ganador, Taberna La Cepa, ha recibido un premio económico de 500 euros que se destinará a una ONG local, lo que muestra el compromiso social de la hostelería lorquina. Mayte Martínez, edil de Hostelería: “Con esta iniciativa gastronómica se destaca el gran nivel culinario y gastronómico de nuestra hostelería, así como la creatividad que caracteriza a nuestros chefs y sus platos”.

**6 de noviembre de 2024: Las Fiestas de San Clemente dan comienzo con más de medio centenar de actividades dirigidas a todos los públicos**



La festividad da el pistoletazo de salida oficial a la programación con el pregón y la entrada triunfal del infante Alfonso de Castilla en Lorca, concluyendo a finales de diciembre con el encendido de la Janucá en el recinto sinagogal.

### **11 de noviembre de 2024: Lorca potencia la gestión de su producto turístico actualizando el modelo de Lorca Taller del Tiempo**



Se agiliza la operatividad del modelo turístico, integrando el trabajo en la sociedad Lorca Taller del Tiempo y sustituyendo el consorcio.

La ocupación hotelera en Lorca durante el puente de Todos los Santos alcanzó el 82%, un 33% más que en 2022, lo que refleja que Lorca se consolida cada vez más como un destino cultural y turístico de primer nivel

Santiago Parra, edil de Turismo: “La actualización del modelo de Lorca Taller del Tiempo, unido a los eventos que estamos desarrollando desde el Gobierno de Lorca, son la clave para afianzar al municipio como un polo de atracción turística nacional e internacional”

### **Miércoles, 27 de noviembre de 2024: Lorca se convierte en capital mundial del bordado con el congreso de expertos internacionales de este arte**



Un centenar de especialistas españoles y europeos, nueve universidades, ocho museos y organismos oficiales y representantes del mundo del diseño y la alta costura, participan en las jornadas

La Ciudad acoge hasta este sábado el primer Congreso Internacional ‘El Arte del Bordado: Historia, Tradición y Nuevos Horizontes’, que se celebra en el Palacete de Huerto Ruano, el Mass, el muBbla, la Casa de Guevara, la antigua Colegial de San Patricio y el ciuFRONT. “Lorca se convierte en capital mundial del bordado”

**martes, 3 de diciembre de 2024: Lorca acoge la Jornada de Sensibilización e Información del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos, SICTED**



El concejal de Turismo del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, ha trasladado junto a la directora general de Competitividad y Calidad Turísticas, Eva Reverte, todos los detalles de este programa de cara a reforzar la calidad turística en nuestro municipio SICTED, subvencionado por la Dirección General de Competitividad y Calidad Turística de la Región de Murcia, reconoce la excelencia y el compromiso de los establecimientos con la calidad y la mejora continua de sus servicios

En la actualidad, hay más de medio centenar de empresas en Lorca circunscritas a este proyecto, lo que demuestra el potencial de la localidad como referente para los visitantes

miércoles, 4 de diciembre de 2024

**martes, 3 de diciembre de 2024: La semana judía se celebrará en Lorca del 13 al 29 de diciembre**



Este evento cultural y turístico ofrece actividades que engloban música, danza, literatura, gastronomía, visitas guiadas y actividades para los más pequeños

Como novedad, el programa incluye iniciativas que dialogan con otras culturas de Sefarad, marcando un punto de inflexión en su trayectoria

Santiago Parra, edil de Turismo: “Este festival se organiza con el objetivo de seguir siendo una alternativa de ocio de relevancia para el Levante, así como para ofrecer un nuevo incentivo turístico y cultural para Lorca”

**miércoles, 11 de diciembre de 2024: Lorca alcanza casi un 90% de ocupación hotelera durante el puente de la Inmaculada Concepción**



Estos datos, obtenidos a través de una encuesta realizada por el ITREM, arrojan un incremento del 13% respecto al mismo periodo del año pasado

El sector de la restauración también ha registrado datos muy positivos, con más del 90% de ocupación en bares y restaurantes, ha valorado de forma muy positiva los datos de ocupación hotelera registrados durante el puente de la Inmaculada Concepción, cuando casi un 90% de las plazas hoteleras del municipio fueron ocupadas, lo que supone un incremento del 13% respecto al mismo periodo del año pasado.

### ASISTENCIA A FERIAS

A lo largo de 2024 Los Centros de Información a través de la concejalía de Turismo asisten como co-expositores en el stand de la Región de Murcia Costa Cálida a las siguientes ferias y salones de turismo (FITUR, Salón Internacional de Turismo de Barcelona, EXPO vacaciones en Barcelona e INTUR en Valladolid). A parte de estas ferias hemos asistido en solitario como Ayuntamiento a RUEDA, I Feria de Turismo de la Región de Murcia y al I Salón Internacional de Arte Sacro.

La encargada de asistir como técnico profesional a las mismas es Inma Tudela Romera de Lorca Taller del Tiempo, así como de emitir los informes de dichas ferias.

### **AÑO 2024**

FERIA	FECHA	LUGAR
Feria Internacional de Turismo, FITUR	24-28 enero 2024	Madrid
Salón Internacional de Turismo de Cataluña, B-TRAVEL	15-17 marzo 2024	Barcelona
EXPO vacaciones, Tendencias y Experiencias	10-12 mayo 2024	Bilbao
Feria Internacional del Turismo de Interior, INTUR	14-17 noviembre 2024	Valladolid
RUEDA I Feria de Turismo de la Región de Murcia	24 al 27 de octubre 2024	Totana
I Salón Internacional de Arte Sacro	25 al 27 de octubre 2024	Málaga

La asistencia a ferias y salones de turismo para 2025, en principio, serán las mismas que en 2024 aunque aún no conocemos algunas de sus fechas.

FERIA	FECHA	LUGAR
Feria Internacional de Turismo, FITUR	2025	Madrid
Salón Internacional de Turismo de Cataluña, B-TRAVEL	2025	Barcelona
EXPO vacaciones, Tendencias y Experiencias	2025	Bilbao
Feria Internacional del	2025	Valladolid

Turismo de Interior, INTUR		
RUEDA I Feria de Turismo de la Región de Murcia	2025	Totana
I Salón Internacional de Arte Sacro	2025	Málaga

### VISITAS GUIADAS Y TEATRALIZADAS AÑO 2024 y PROPUESTAS PARA EL 2025

Durante el año 2024 de han ofertado un total de 11 visitas guiadas con las siguientes características.

- De las 11 visitas que se han ofertado tres han sido nuevas; Visita guiada a Museos y monumentos de la Semana Santa de Lorca, Free Tour Lorca Monumental, Free Tour de los Bienes Culturales a Lorca.
- De las 11 visitas 10 han sido guiadas y 1 teatralizada
- De las 11 visitas 9 han sido gratuitas y 2 de pago

#### **1. Visita guiada MUSEOS Y MONUMENTOS DE LA SEMANA SANTA DE LORCA**

**Incluye:** Incluye la visita al monumento al pueblo hebreo, la puerta de Emilio Felices, la Bordadora, monumento a la Semana Santa de Lorca (Óvalo Santa Paula), busto de Cayuela y visita al interior de los museos muBBla y MASS.

**Fechas:** 1er domingo de mes por la mañana, todo el año.

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 2:30 h

**Precio:** 4 € mayores de 13 años. Gratis menores de 12 años.

Pago directo en cada museo (2 € PB + 2 € PA) + guía gratis (paga la concejalía)

**Coste para la concejalía:** 90 € IVA incluido, guía oficial externo.

#### **2. Visita teatralizada MITOS Y LEYENDAS DE LORCA**

**Fechas:** 2º sábado de mes por la tarde, todo el año.

**Horario:**

17 h enero a mayo y octubre a diciembre

20 h junio a septiembre

**Duración:** 75 minutos

**Precio público:** gratuito

**Coste para la concejalía:** 199,65 € IVA incluido, 2 actores.

#### **3. Visita guiada FREE TOUR LORCA MONUMENTAL**

**Incluye:** incluye MUAL (piezas destacadas) + Lorca Monumental. Fin en el Teatro Guerra.

**Fechas:** 3er sábado de mes, todo el año excepto marzo.

**Horario:**

18 h enero a mayo y octubre a diciembre

20 h junio a septiembre

**Duración:** 2 h

**Precio:** gratis

**Coste para la concejalía:** 85 € IVA incluido, guía oficial externo.

**4. Visita guiada FREE TOUR RUTA DE LOS BIENES DE INTERÉS CULTURAL DE LORCA**

**Incluye:** muralla medieval + Porche de San Antonio, San Patricio, Huerto Ruano, Palacio de Guevara, Teatro Guerra y Comunidad de Regantes.

**Fechas:** 4º domingo de mes, todo el año excepto noviembre y festivos (1 mayo, 1 noviembre y 6 diciembre)

**Horario:**

18 h enero a mayo y octubre a diciembre

20 h junio a septiembre

**Duración:** 2 h

**Precio:** gratis

**Coste para la concejalía:** 85 € IVA incluido, guía oficial externo.

**5. Visita guiada LA ANTIGUA COLEGIATA DE SAN PATRICIO Y SU ENTORNO**

**Incluye:** interiores de la antigua colegiata de San Patricio, Casa del Artesano y del Ayuntamiento (sala de Cabildos), exteriores plaza de España y plaza del Caño.

**Fechas:** lunes a viernes (enero a octubre, excepto festivos y vacaciones del personal de la Oficina de Turismo. Según disponibilidad de Jay, debido a cursos, reuniones y trabajo en la OFT)

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 1:30 h

**Precio:** 5 € mayores de 13 años (entrada a San Patricio). Gratis menores de 12 años.

**Coste para la concejalía:** 0 € realizado por Jay

**6. Visita guiada LORCA SEMANA SANTA Y SU BORDADO**

**Incluye:** visita monumental al entorno de Plaza de España, interiores de San Patricio, Paso Blanco y Paso Azul.

**Fechas:** Lunes Santo a Viernes Santo

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 2:30 h

**Precio:** 6 €

**Coste para la concejalía:** 0 € realizado por Jay

**7. Visita guiada FREE TOUR LORCA MONUMENTAL 2024**

8. **Incluye:** incluye MUAL (piezas destacadas) + Lorca Monumental. Fin en el Teatro Guerra.

9. **Fechas:** 22, 23, 24, 30 y 31.

10. **Horario:** 11:00 h y 17:00 h sábado de Gloria por la tarde

11. **Duración:** 2 h

12. **Precio:** gratis

13. **Aforo:** 25 pax online

**14. Coste para la concejalía:**

15. Todos los días, excepto D. Resurrección: 0 €, guía Jay

16. Domingo de Resurrección: 85 € IVA incluido, guía oficial externo.

**8. Visita guiada FREE TOUR MUSEOS Y MONUMENTOS DE LA SEMANA SANTA DE LORCA 2024**

**Incluye:** visita al monumento al pueblo hebreo, la puerta de Emilio Felices, la Bordadora, el busto de Cayuela y la visita al interior a los museos muBBla y MASS.

**Fechas:** de Lunes Santo a Viernes Santo.

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 2:30 h

**Precio:** gratis

**Aforo:** 25 pax online

**Coste para la concejalía:** 0 €, guía Jay

**9. Visita guiada ESPECIAL DÍA DE SAN PATRICIO**

**Incluye:** En función del horario de los actos institucionales, la OT adapta sus visitas.

**Fechas:** 17 de marzo

**Horario:** 11

**Duración:** 2 horas

**Precio:** gratis

**Coste para la concejalía:** 0 € realizado por Jay

**10. Visita guiada FREE TOUR ESPECIAL FIESTAS DE SAN CLEMENTE**

**Incluye:** PENDIENTE

**Fechas:** del 1 al 22 de noviembre, de lunes a viernes (excepto festivos y vacaciones del personal de la Oficina de Turismo. Según disponibilidad de Jay, debido a cursos, reuniones y trabajo en la OFT)

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 1:30 h

**Precio:** gratis

**Coste para la concejalía:** 0 € realizado por Jay

**11. Visita guiada LA ANTIGUA COLEGIATA DE SAN PATRICIO Y SU ENTORNO EN NAVIDAD**

**Incluye:** visita guiada a los interiores de San Patricio, Ayuntamiento (sala de Cabildos) y Casa del Artesano, visita exterior al entorno de plaza de España y plaza del Caño

**Fechas:** del 1 al 23 de diciembre, de lunes a viernes (excepto festivos y vacaciones del personal de la Oficina de Turismo. Según disponibilidad de Jay, debido a cursos, reuniones y trabajo en la OFT)

**Horario:** 11:00 h

**Duración:** 1:30 h

**Precio:** 3 € mayores de 13 años. Gratis menores de 12 años.

**Coste para la concejalía:** 0 € realizado por Jay

### **VISITAS QUE SE ELIMINAN O SUSTITUYEN PARA 2025**

Este año, en la fecha de realización del presente informe aún no se han confeccionado las visitas gratuitas ni de pago de la concejalía de Turismo. Con toda probabilidad se seguirá haciendo la visita guiada de Semana Santa y su bordado durante fechas de Semana Santa y en marzo la visita guiada especial día de San Patricio.

Por otra parte, Lorca Taller del Tiempo para 2025 ofrecerá las siguientes visitas.

- 1.- Free Tour por Lorca de martes a viernes a las 17:30 y el sábado 11 de enero a las 11:30.
- 2.- Visita a la zona amurallada del Castillo de Lorca todos los días a las 10H.
- 3.- Visita teatralizada “Lorca, punta de Lanza” todos los domingos a las 11:45 y 13:15

### **ASESORAMIENTOS E INFORMES 2024**

La Oficina de Turismo de Lorca, **ha realizado durante el año 2024**, los siguientes **informes de análisis estadísticos, asesoramiento turístico y otros:**

1. Informe anual y de revisión del sistema 2024
2. Informe autoevaluación Chequeo para auditoría interna Q
3. Informe Visita guiadas y teatralizadas 2024
4. Estadísticas de enero 2024
5. Estadísticas de febrero 2024
6. Informe técnico de asistencia a Expo vacaciones (Bilbao) 2024
7. Informe Semana Santa 2024
8. Resumen estadístico del primer cuatrimestre para prensa 2024
9. Informe estadístico del primer cuatrimestre 2024
10. Informe de Revisión y actualización del n.º de plazas de alojamiento (julio 2024)
11. Informe estadístico del segundo cuatrimestre 2024
12. Informe FERAMUR (Centro de Visitantes)
13. Informe INTUR (Centro de Visitantes)
14. Informe RUEDA (Centro de Visitantes)

### **Encuentros, reuniones y contactos con la oferta de destino y otros**

La Oficina de Turismo de Lorca a lo largo de 2024 ha mantenido 26 reuniones con la oferta de destino con el fin de potenciar el destino turístico desarrollando acciones destinadas a la promoción y mejora de la oferta turística de Lorca.

También se han mantenido contactos con diferentes agentes turísticos vía correo electrónico y telefónicamente.

Las actas de las reuniones, así como los asistentes y los temas tratados pueden consultarse en el registro de reuniones F-PQ-015, documento interno de la OFT.

También se ha tenido contacto con los “**establecimientos hoteleros**” de forma telefónica y por correo electrónico con el fin de conocer el índice de ocupación de los alojamientos, así como el envío por nuestra parte de los horarios de monumentos, museos y edificios de interés para sus clientes.

De los contactos establecidos con los hoteles se ha podido recabar la siguiente información:

No todos los hoteles han contestado a nuestras peticiones.

El hostel abrió sus puertas por primera vez en marzo de 2025 por lo que no tenemos datos de los dos primeros meses.

Durante el año 2025 hemos tenido una media de ocupación del 59,5%. El mes de más ocupación ha sido agosto con un 80,8% y el hotel con más ocupación ha sido el Parador con un 82%.

	Parador	Jardines	Amaltea	Felix	Casa Juan	Hostel	Galerías	TOTAL
<b>Enero</b>	55,0%	64,2%	47,7%	No datos	20,0%	cerrado	33,3%	<b>44,0%</b>
<b>Febrero</b>	70,0%	66,4%	53,6%	No datos	40,0%	cerrado	33,5%	<b>42,7%</b>
<b>Marzo</b>	82,0%	76,7%	56,9%	No datos	90,0%	11,0%	33,3%	<b>58,3%</b>
<b>Abril</b>	75,0%	68,1%	59,1%	No datos	60,0%	35,0%	33,3%	<b>55,1%</b>
<b>Mayo</b>	55,0%	76,2%	62,2%	80,0%	80,0%	48,0%	No datos	<b>66,9%</b>
<b>Junio</b>	60,0%	67,0%	56,0%	80,0%	70,0%	42,0%	No datos	<b>62,5%</b>
<b>Julio</b>	54,0%	72,0%	68,0%	80,0%	60,0%	74,0%	No datos	<b>68,0%</b>
<b>Agosto</b>	76,0%	82,0%	80,0%	80,0%	CERRADO	86,0%	No datos	<b>80,8%</b>
<b>Septiembre</b>	75,0%	75,5%	61,4%	No datos	No datos	90,0%	No datos	<b>75,5%</b>
<b>Octubre</b>	80,0%	78,08%	66,4%	No datos	No datos	80,0%	<b>No datos</b>	<b>44,1%</b>
Noviembre	61,0%	84,7%	63,1%	No datos	No datos	22,0%	No datos	<b>57,55</b>
<b>Diciembre</b>	50,0%	72,2%	52,1%	No datos	No datos	58,0%	No datos	<b>58,8%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>66,08%</b>	<b>67,0%</b>	<b>60,5%</b>	<b>80,0%</b>	<b>60,0%</b>	<b>49,6%</b>	<b>33,4</b>	<b>59,5%</b>

Con las “**empresas de Servicios Turísticos**” también se han mantenido contactos telefónicos y por correo para tratar temas de presupuestos de informadores, Puntos de Información de Semana Santa, horarios, y otras actividades. Con la empresa de Servicios Turístico “El Molino” se han tenido contactos todos los meses vía telefónica y por correo electrónico para gestionar las sustituciones, así como los servicios de fin de semana y fiestas por el personal externo dependiente de esta empresa.

La OFT también tiene contactos, al menos cuatrimestrales con las “**Agencias de Viajes**” y otros agentes con el fin de actualizar el listado de teléfonos de interés en RITMO. Estos contactos tienen lugar de forma telefónica.

#### 4.- RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

**El día 18 de abril de 2024 se realizó una auditoría interna a los Centros de Información de Lorca de ISO y Q**, en la que asisten M.<sup>ª</sup> Jesús Quiñonero Martínez en calidad de responsable de la Oficina de Turismo y de Calidad, Jay Ruzafa, Inma Tudela del PIT Centro de Visitantes y Ana Belén López del PIT del Castillo, siendo la auditora Isabel Camello. En la auditoría no se encontraron desviaciones por lo que no hubo ninguna N/C, recomendando, de nuevo, la certificación de los centros por considerar todo el Sistema es acorde a la finalidad descrita con los requisitos.

**Descripción y comentarios relativos a la Situación de la Gestión de la Calidad fueron los siguientes:**

“El proceso se encuentra perfectamente controlado, cumpliendo sobradamente con los requisitos de la norma. **Destacar la implicación de la responsable de la oficina y la gestión realizada por las personas implicadas en el proceso**, con el sistema de calidad implantado y con la mejora continua. Esto se observa en los objetivos y en la promoción de la oferta turística y el destino”.

**Descripción y comentarios relativos a la Situación de la Prestación del Servicio**

“El proceso se encuentra correctamente gestionado, cumpliendo sobradamente con los requisitos de la Norma. Disponen de gran cantidad de información que queda evidenciada de forma muestral. **Demuestran gran profesionalidad y conocimiento del municipio, de los recursos turísticos y de la actividad**”.

**Descripción y comentarios relativos a la Situación de los Recursos**

“Las instalaciones y equipos se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento. El almacén perfectamente ordenado y clasificados los folletos. En cantidad suficiente. Con buen sistema de control de stock.

La puntuación que se obtiene de esta auditoría interna es de 874,6667 superando así a la del año 2023 que obtuvo una puntuación de 873,333.

**El 26 de abril de 2024 se realiza una auditoría interna de “S” para la Especificación técnica para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible**. Fue una auditoría muy importante para los centros de Lorca y muy clarificadora, donde destacamos la implicación de la Auditora, Isabel Camello. Se trata de la primera auditoría interna tras la implantación de la Sostenibilidad Turística. Los Centros de Información aún nos encontramos en una fase incipiente de la certificación y aunque no hubo ninguna N/C, pudimos resolver muchas dudas y afianzar la certificación. Una vez más, consideramos que las auditorías son un instrumento importantísimo para la implantación y seguimiento de los Sistemas de Calidad, así como una herramienta para la mejora continua.

**En enero de 2024 la Oficina de Turismo de Lorca realizó una auditoría externa de ISO 9001:2015** en Multisite. Del conjunto de oficinas de la Red fuimos auditadas

presencialmente la Central-ITREM, Mula, Abarán, Blanca, Águilas y Lorca. Lorca, Abarán y la Central no obtuvieron ninguna N/C. Las N/C resultantes del resto de las oficinas auditadas se resolvieron satisfactoriamente siendo el resultado la renovación de la certificación de la ISO 9001:2015.

## 5. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Durante el año 2024 no se ha recibido ninguna queja ni reclamación en firme. A través de las encuestas de satisfacción, sí se ha registrado alguna sugerencia que viene recogida en el punto 9 de presente informe. Las felicitaciones realizadas por los visitantes y turistas también vienen recogidas en el punto 9 de este informe.

## 6. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD Y SISTEMA DE INDICADORES. ODS-Q-ISO (VOY POR AQUÍ)

LA OFT, así como los Centros de Información de Lorca, en el seno de la Red de Oficinas, participan en el establecimiento de los objetivos de calidad, establecidos con carácter anual y recogidos en el Documento DC-OFT-01 “Documento de Política y Objetivos de Calidad” de la RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA REGIÓN DE MURCIA. La responsable de la Oficina de Turismo de Lorca junto con la auxiliar, el equipo de turismo de la concejalía y Lorca, Taller del Tiempo, establecen con una periodicidad anual los objetivos y mejoras que se recogen en el presente informe de Revisión del Sistema.

Tal y como exigen los requisitos del Sistema Integral de Calidad, para el año 2024 se establecieron las siguientes metas y objetivos de ISO, Q y S, cuya evolución y resultados han sido los siguientes:

### METAS Y OBJETIVOS Q Y S

#### META 6, AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO (Q/S)

1. **Objetivo 58 (2023/2024):** Siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación del interior como oasis de mariposas y sustitución y mejora de la inteligencia del sistema de riego del castillo de Lorca y ampliación de zonas irrigadas. **(CASTILLO)**

**SEGUIMIENTO:** Ya se están haciendo los pliegos de condiciones para poder hacer la licitación y adjudicación a las empresas más ventajosas. Se espera que durante el primer cuatrimestre empiecen las obras.

2. **Objetivo 60 (2023/2024):** Remodelación de las fuentes decorativas del interior del castillo para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje total del agua. **(CASTILLO)**

**SEGUIMIENTO:** Las obras ya se han licitado y adjudicado la empresa que va a realizar los trabajos. Se espera que empiecen durante el mes de febrero de 2025.

3. **Objetivo 331 (2024):** Realizar difusión para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible, utilizando el folleto “Cuida el agua” de la Región de Murcia

**SEGUIMIENTO: OBJETIVO CONSEGUIDO**, se puso en marcha durante el primer cuatrimestre dónde se decide el número de publicaciones que se harán durante el año. Las publicaciones empezaron a llevarse a cabo durante el 2 cuatrimestre en las siguientes fechas:

**5 de junio:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0gktvcjB24YBwQuWKNzQAoqNH65WsSi6UPS3QQJAydkRXZLj3GQdQrP9NM5LxtjPFI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1798257975079096543](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1798257975079096543)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C703FIEM3IX/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C703FIEM3IX/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**17 de junio:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02QUfVREqRwoZBitwPmyokQmrqm9sErZ9ApVhiVMGiRjWBbxEtBgw148cw9NnPFy3el>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1802605278749213058](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1802605278749213058)

**Instagram:** [https://www.instagram.com/p/C8Tv5xhMVO-/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C8Tv5xhMVO-/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**15 de julio:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02s3jCB5uCAeVZ8YZuvPk4QcFu1Unv9QyV8SNNs5Hv9oD624fCZWVd4iH9NY7ZAivYI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1812868473640661427](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1812868473640661427)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C9cpUO8g0k5/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C9cpUO8g0k5/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**6 de agosto:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid027JfiEueqDMrdNcYKmwYvpau1FJUmEFJQ4H1XbqoWP1KpnRa1Xh58CsHQcNYywtntl>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1820754185484120316](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1820754185484120316)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/CUtGN9Mg\\_4/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/CUtGN9Mg_4/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**2 de septiembre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0fPcHGMBYDxv4QQwRmf4VtNqVYSeDBZcXuSBvrEr51ERQBdzpHE6jKF8zX2ihkf1fI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1830658346069958750](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1830658346069958750)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C\\_bFAhkMpXh/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C_bFAhkMpXh/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**23 de septiembre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02BgoN2WvPXmzX9yc6Szn7VuR3b6bH92Decp8L6ubf6Atiudoj9DfPqR8f2FbRbFFI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1838263788480664015](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1838263788480664015)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/DARHhwzs86t/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/DARHhwzs86t/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**24 de octubre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0gsmxJG5ii3Fh9itWeAGYhpKqGtt47WabD9ye9wYAG3oFadZ1dGzVsk7vH2Q7sr6GI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1849392157657878841](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1849392157657878841)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/DBgMP1VMNpZ/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/DBgMP1VMNpZ/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**19 de noviembre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02gKEJkeGicyglDi4keiabtB5D46egZYVdpanUULo91MhZfhKXAp2gLMfBctCq4FCTI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1858804704639148312](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1858804704639148312)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/DCjEdjbc1D3/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/DCjEdjbc1D3/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

#### **META 7, ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE (Q/S)**

- Objetivo 61 (2023/2024): Instalación de placas solares y acumuladores** en el Centro de Visitantes para el avance en el autoconsumo y reducción de emisiones. **(CENTRO DE VISITANTES)**

**SEGUIMIENTO:** OBJETIVO CONSEGUIDO. Las placas solares quedaron instaladas en el Centro de Visitantes en agosto de 2024.

- Objetivo 248 (2024): Instalación de una fuente de refrigeración placas solares** con el objetivo de mejorar la eficiencia energética en el Centro de Visitantes. **(CENTRO DE VISITANTES)**

**SEGUIMIENTO:**

- Objetivo 249 (2024): Instalación de Toldos en Itinerario Turístico** en la Calle corredera y adyacentes para disminución de "islas de calor. **(OFICINA DE TURISMO)**

**SEGUIMIENTO:** OBJETIVO CONSEGUIDO con la instalación de los 1500 metros cuadrados de sombra de las calles Corredera y Alporchones y los 350 metros de la Plaza del Arcoíris.

#### **META 10, REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES (Q/S)**

- Objetivo (2023/2024/205): instalación de Herramientas de accesibilidad en las páginas Web de turismo y del Ayuntamiento.**

**SEGUIMIENTO:** Ya se ha iniciado el trámite para la consecución de este objetivo, pero aún no se ha publicado para su licitación.

#### **META 12, PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES (Q/S)**

- 8. Objetivo 60 (2023/2024):** Adquisición de máquinas de compostaje y de triturado de residuos de jardinería con destino a propiciar la economía circular en el castillo. **(CASTILLO)**

**SEGUIMIENTO: OBJETIVO CONSEGUIDO**, en agosto de 2024

#### **META13 ACCIÓN POR EL CLIMA (Q/S)**

- 9. Objetivo 56 (2023/2024):** elaborar y divulgar una guía sobre el impacto del cambio climático en el Turismo de LORCA. **(OFICINA DE TURISMO)**

**SEGUIMIENTO:** OBJETIVO CONSEGUIDO, a fecha de la realización del presente informe ya se ha realizado el estudio sobre el impacto climático en Lorca y se han editado 1500 ejemplares del folleto “Guía del impacto climático en Lorca.”

- 10. Objetivo (2024): Acción de Difusión “Reduce tu Huella de Carbono en la Región de Murcia”**

**SEGUIMIENTO:** se puso en marcha durante el primer cuatrimestre dónde se decide el número de publicaciones que se harán durante el año. Las publicaciones empezaron a llevarse a cabo durante el 2 cuatrimestre en las siguientes fechas:

#### **22 de mayo:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0PogFE7J3x1NMS2rAPHdeRsLYTsxWDdP49dY3NQBfrDGMDqWnoqdtWhtXBEMUeEuI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1793219261634060772](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1793219261634060772)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C7RDuAmMqLi/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C7RDuAmMqLi/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

#### **30 de junio:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02mBRqvLWMXk84UAWF72Uhz7ET9h5iPADg7VSd1X4xEke9zy7doL8dRxXWg26LbzMPI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1807330734514069756](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1807330734514069756)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C81U1aNMI/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C81U1aNMI/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

#### **25 de julio:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0DpePbZgyjZmjGY4GcQTkxRvc8F7RACDNwM8f7NMAzDvXd2ZyWCih9cT2TeoGMv3I>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1816417542476329113](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1816417542476329113)

**Instagram:**[https://www.instagram.com/p/C915CRlsjH1/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C915CRlsjH1/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

#### **13 de agosto:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0fMyGXKgvJPYSCmVU4JTTiTStowUxdLmb57VE4P3v1nrXayoXyueNWC8k2cn3fWvI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1823312917548126592](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1823312917548126592)

Instagram:

[https://www.instagram.com/p/Cm4uS\\_sVmM/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/Cm4uS_sVmM/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**16 de septiembre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0iVG3QymuEWZhyxh3UzQvT4P5YKdfm6VZ6QZFZm2HddhVgRvg66r488Rmeu9rR13zl>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1835699824294862955](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1835699824294862955)

**Instagram:**

[https://www.instagram.com/p/C\\_5oFcsVUG/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/C_5oFcsVUG/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**4 de octubre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0dWXwHnGYE2upAWcQzy78XtWT94RCwp9yfnTuNXWueas6p37Sjhp4trtMpXWtsQBI>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1842105545672495322](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1842105545672495322)

**Instagram:**

[https://www.instagram.com/p/DASajDIMCQM/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/DASajDIMCQM/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

**4 de noviembre:**

**Facebook:**<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid07Ds3RyhoxWE1t4YPfkKw3b6hg6KMD2Tw4ft7ydez53iGpFz1YrT5BgNci5mKvsbml>

**Twitter:** [https://x.com/lorcaturismo\\_es/status/1853475868640772140](https://x.com/lorcaturismo_es/status/1853475868640772140)

**Instagram:**

[https://www.instagram.com/p/DB9NKpkMobJ/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/DB9NKpkMobJ/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==)

## **META 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTES (Q/S)**

**Objetivo 56 (2024): SEGUIMIENTO:** difusión de la Adecuación y restauración ambiental del Sendero “Cejo de los enamorados” (**OFICINA DE TURISMO**).

**SEGUIMIENTO:** A finales del año 2024 empezó a ejecutarse la obra y se espera que esté acabada durante el año 2025.

## **7. SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD (TRES CENTROS)**

Este apartado recoge los comentarios de los tres Centros de Información en su conjunto ya que por separado está recogido en el Excel de los indicadores en NEXO.

**Los resultados de la comparativa de indicadores de 2024 con el año anterior son los siguientes:**

**NO CONFORMIDADES:**



**OFT:** Se ha generado una N/C dos menos que el año 2023

**CASTILLO:** Este año no se ha generado ninguna N/C igual que el año 2023

**CENTRO DE VISITANTES:** Se han generado dos N/C igual que en el año 2023.

**RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Las puntuaciones de los visitantes de la suma de las opiniones de los visitantes de los tres Centros de Información realizadas este año, han obtenido tres décimas más que el año pasado con un 4,93 que se ha obtenido de sumar la media del personal, de la información y de las oficinas.

**RECLAMACIONES AL SERVICIO:** Tanto en el año 2023 como en el 2024 el número de reclamaciones ha sido 0 en los tres Centros de Información

**RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN:** Los resultados de la autoevaluación en 2024 fue de 8,21 mientras que en el 2023 fue de 9

**ACCIONES PREVENTIVAS:** Este año los Centros de Información de Lorca no han realizado ninguna acción preventiva mientras que el año pasado se realizaron 2 lo que supone dos menos que el año pasado.

**N.º DE ENCUESTAS DEL DESTINO:** N/A

**CONSECUCCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN:** La consecución de cursos realizados en 2024 ha sido del 99% las mismas que en 2023.

**N.º DE PETICIONES PRESENCIALES ATENDIDAS:** En el año 2024 se han realizado un total de peticiones 71663 presenciales frente a las 74698 del 2023. Esto ha supuesto un balance negativo del 4,06% o lo que es lo mismo peticiones 3035 menos que el año anterior.

**N.º DE PETICIONES AL TELÉFONO:** En el año 2023 se atendieron a un total de 2014 llamadas frente a las 2565 de 2024 lo que ha supuesto un balance positivo del 27,36 %, o lo que es lo mismo 551 llamadas más que el año pasado.

**N.º DE PETICIONES POR E-MAIL:** En el año 2024 se han contestado 304 e-mail frente a los 250 de 2023 lo que ha supuesto un balance positivo del 21,60%.

**N.º DE PETICIONES POR CARTA:** Durante el año 2024 se ha recibido 1 petición por carta mientras que en 2023 no se ha recibido ninguna. La vía de comunicación por carta, prácticamente ha desaparecido.

**N.º DE PETICIONES POR WEB:** Este año se han atendido 19 peticiones frente a las 22 de 2023 lo que ha supuesto un balance negativo del 3%

**N.º DE PETICIONES POR RRSS:** En 2024 hemos tenido 55 consultas mientras que en 2023 fueron 89 menos lo que ha supuesto un 38,20% menos que el año pasado.

**PRINCIPAL MOTIVO DE LA VISITA AL MUNICIPIO:** Tanto el año 2023 como en 2024 el principal motivo de las visitas a Lorca ha sido el CULTURAL.

**RESULTADO DE ENCUESTAS EN CUANTO AL INFORMADOR TURÍSTICO:**

2024: 4,97

2023: 4,93

**RESULTADO DE ENCUESTAS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN SOLICITADA:**

2024: 4,97

2023: 4,93

La valoración de estos indicadores con respecto al año 2023 a sido de unas décimas mejor que el año pasado.

Se Observa que desde que se hacen las encuestas directamente a través de la Tablet, los visitantes y turistas, no hacen o no rellenan el apartado de observaciones, salvo en los puntos de información en semana santa que se hacen en papel.

**N.º DE CATÁLOGOS DISTRIBUIDOS A OTRAS OFICINAS:** En 2023 se distribuyeron 525 catálogos frente a los 720 de 2024 lo que ha supuesto 195 más que el año pasado.

**N.º DE CATÁLOGOS SOLICITADOS:** En 2023 la Oficina de Turismo ha solicitado 350 catálogos a otras oficinas frente a los 380 de 2023 lo que supone 30 más que el año pasado.

**N.º DE REUNIONES CON LA OFERTA DE DESTINO:** En 2024 se han mantenido un total de 26 reuniones con la oferta de destino frente a las 10 del año pasado.

**N.º DE ASESORAMIENTOS TURÍSTICOS REALIZADOS:** Durante el año 2023 se han realizado 13 asesoramientos y en 2024 uno más que el año pasado.

**LATAS, EMBASES Y BRIKS (POR KILOS):** en el año 2023 se reciclaron entre los tres centros de información un total de 42 kg de latas, envases y briks mientras que en 2024 se han reciclado 18Kg.

**LOS TÓNER RECICLADOS:** Este año se han reciclado un total de 2 tóner, cinco menos en que 2023.

**PAPEL Y CARTÓN:** Durante el año 2023 se han reciclado un total de 132 kg de papel frente a los 147 kg. del año 2024, esto supone que se han reciclado 15 Kg. más que el año pasado.

## 8. ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES Y SU TRATAMIENTO

Durante el año 2023 se han producido 5 N/C, tres en la OFT y dos en el Centro de Visitantes y se encuentran todas cerradas. Las acciones preventivas se encuentran actualmente gestionadas y cerradas.

Las no conformidades han sido todas de carácter menor y se han producido por “despiste” pues en el caso de la revisión de Centro de Visitantes, en realidad sí se pasa la revisión, pero no se anotó en RITMO, igual pasa con un pedido, que sí se contesta, pero no se subió a RITMO.

Las N/C por retirada de un catálogo a mostrador fue por un fallo en la comunicación del aviso por correo electrónico.

AÑO	NO CONFORMIDADES
-----	------------------

2024	N.º	Estado	PRINCIPALES MOTIVOS
1º CT	1	OFT/Cerrada	No se ha retirado el catálogo de la Stma. y Vera Cruz de Caravaca de la Cruz en el plazo establecido y dio lugar a una (NC AUTOMÁTICA)

Este año no se ha llevado a cabo ninguna acción preventiva.

## 9. CAMBIOS INTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA DE CALIDAD

A pesar de los cambios que a lo largo del año 2024 se han producido tanto en la Oficina de Turismo como en los PIT, como ha sido el hecho de tener tres concejales de turismo en un año, un cambio de gobierno local o el traslado provisional de la Oficina de Turismo a otro emplazamiento, se considera que no han afectado a los Sistemas de Calidad Implantados en los Centros de Información de Lorca, sino todo lo contrario, se han reforzado y los Centros de Información de Lorca dando un paso más y se han adherido a la Red de Oficinas de la Región de Murcia para conseguir el certificado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cálculo de la huella de carbono, por lo que se considera que el SGC se encuentra implantado y consolidado, aunque siempre susceptible adaptación y de mejora.

Para 2025 tendremos que afrontar el traslado definitivo de la OFT de Lorca a los bajos de la Casa de Guevara lo que supone una responsabilidad y un reto en el que se intentará que todos los requisitos de las normas de todos los certificados de calidad con los que cuenta la OFT de Lorca estén a la altura de los estándares de calidad exigidos.

## 10. CAMBIOS EN EL ENTORNO QUE PUEDAN AFECTAR DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA A SU CONTRIBUCIÓN CON LOS ODS.

En principio, no existen cambios que puedan afectar de manera directa o indirecta a la contribución con los ODS que se han planteado desde la OFT de Lorca. Los ODS planteados forman parte del PSDT (Planes de Sostenibilidad Turística).

Desde el ayuntamiento de Lorca y desde otras concejalías, se están llevando a cabo en materia de Sostenibilidad acciones de las que los Centros de Información de Lorca son concedores y, además, colaboradores, tal y como se explica e informa en el punto 12 del informe.

El traslado de la Oficina de Turismo que tendrá lugar a lo largo de 2025 no supondrá ningún obstáculo para gestionar correctamente los ODS planteados.

## 11. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES, TURISTAS Y USUARIOS

Ver en punto 2 del presente informe.

## 12. ANÁLISIS DEL FEEDBACK DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE INTERÉS/ PLAN DE MEJORA Y PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

Los Centros de Información de Lorca a través de la concejalía de Turismo, cuentan desde enero de 2023 con una memoria de Sostenibilidad, que se actualiza todos los años, y por la cual se comprometen a llevar a cabo una gestión sostenible mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo que pudieran ocasionar nuestras instalaciones y/o actividades. Por esta razón hemos orientado nuestras acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 a través de los objetivos y metas de desarrollo sostenible que quedarán reflejados en la plataforma NEXO de la Red de Oficina de Turismo.

Las partes interesadas que hemos identificado, priorizado e interactuado a lo largo de este año han sido los siguientes: concejalía de Turismo, producto Local de Lorca, Taller del Tiempo, ITREM, ICTE, usuarios de los Centros de Información, visitantes y turistas, personal interno subcontratado, guías oficiales de turismo, empresas de servicios turísticos, y compañía del Teatro Guerra.

La mayoría de las partes interesadas con las que hemos interactuado valoran positiva y satisfactoriamente la implicación de los Centros de Información de Lorca con los ODS. **En cuanto a las opiniones y comentarios de los visitantes, turistas y usuarios no hemos podido recabar ninguna información puesto que no se ha podido extraer ninguna opinión a través de las redes sociales ni a través de las encuestas de satisfacción**

## 13. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

A la realización del presente informe aún no se han aprobado los presupuestos para el año 2025 por lo que La concejalía de Turismo y la Gerencia de Lorca Taller del Tiempo, prorrogan hasta que se aprueben lo asignado en 2024 que tuvo un presupuesto anual de 167.000 euros para la concejalía de turismo y alrededor de unos 400.000 para Lorca Taller del tiempo, por el que se intentará asignar una partida para cada uno de los proyectos y actividades que se programen durante el año 2024. Por otra parte, existe otra partida de dinero por parte del Ayuntamiento y de la UE a través de los fondos NEXT GENERATION para los Planes de Sostenibilidad de Lorca, a través de los cuales hemos planteado nuestros objetivos y metas para la consecución de los ODS.

## 14. ACCIONES DE FORMACIÓN REALIZADAS Y PREVISTAS

A lo largo de 2024 entre los tres centros de información se ha asistido al 99% de los cursos organizados por el ITREM. A parte de los organizados por el ITREM, los Centros de Información han asistido a otros cursos organizados por otras entidades.

Por otra parte, también se ha realizado autoestudio por parte de todo nuestro personal de las últimas ediciones y de nuevos documentos del Gestor Documental.

Los currículos de todo el personal se encuentran disponibles en el apartado de personal de NEXO.

No optante en el presente informe se facilita la asistencia de todo el personal de los

Centros de Información a los cursos organizados por el TREM, LTT, OFT, así como otras entidades durante el año 2024.

**Las acciones formativas previstas para 2024, por parte de la Red de Oficinas, están recogidas en el Gestor Documental y en plataforma de nexo/ritmo.**

#### FORMACIÓN 2024

N.º	CURSOS ITREM/RED DE OFICINAS/OTROS CURSOS	FECHA	ORGANIZA	N.º DE HORAS	ASISTENCIA
1.	NORMA Q, 178501	14/03/2024	ITREM	4	Ana, Jay, M.ª Jesús,
2.	NORMAS "S". Especificación de Sostenibilidad Turística	21/03/2024	ITREM	4	Ana, Jay M.ª Jesús
3.	Sostenibilidad Social y Medioambiental en los Servicios de Información		ITREM	4	Ana, Jay, M.ª Jesús
4.	Ideas para reforzar la divulgación del compromiso con los ODS		ITREM	4	Jay
5.	Pautas para la realización de Eventos Sostenibles	10/05/2024	RED DE OFT	4	Ana, Jay, M.ª Jesús,
6.	Eje de accesibilidad en un DTI	05/05/2024	RED DE OFT	4	M.ª Jesús
7.	Taller de Atención al cliente y venta consultiva. Experiencias que conectan Estrategias para sorprender y encantar.	27/05/2024	Soto formación	4	Inma Tudela, MJ Ladevesa, Paqui Munuera.
8.	Conociendo la Cultura judía	29/05/2024	Red de Juderías	30	MJ Ladevesa
9.	Introducción a la IA para la creación de Campañas 360	19/09/2024	RED DE OFT	4	Ana Belén, M.ª Jesús Q, Jay
10.	Herramientas de medición de campañas de Márketing	17/10/2024	RED DE OFT	4	Inma Tudela, M.ª Jesús Q, Jay
11.	Smart Talk DTI	18/10/2024	SEGITUR	30'	Jay
12.	Geo Márketing para destinos turísticos	07/11/2024	RED DE OFT	5	Inma Tudela
13.	Huella de Carbono en actividades turísticas	07/11/2024	RED DE OFT	5	Inma Tudela
14.	Smart Red TDI + allá del mapa	15/11/2024	SEGITUR	1	Jay
15.	I Congreso Internacional del Bordado	17/11/2024 al 30/11/2024	Universidad de Murcia	40	Jay
16.	Servicios Turísticos ofrecidos por la plataforma DTI	16/12/2024	SEGITUR	2	Jay

**15. PLAN DE MEJORAS (Mejoras a llevar a cabo en la consecución del Plan de Sostenibilidad, tras el análisis de los resultados de los objetivos e indicadores sostenibles. Mejoras a llevar en los procesos y servicios en la oficina de turismo).**

El plan de mejora de la OFT y los PIT de Lorca se basan en las acciones planteadas en los Objetivos acordados para el año 2025 así como en los resultados de las auditorías, en las no conformidades, en las opiniones de los visitantes, turistas y usuarios y en las acciones preventivas.

Dentro del Plan de Mejoras planteadas para 2025 se encuentran las relativas a profundizar en el estudio, evolución y seguimiento de los ODS tanto los planteados por los Centros de Información como los que se han llevado a cabo a través de otras concejalías del Ayuntamiento de Lorca.

**Como puntos fuertes en los centros de información turística de Lorca podemos destacar lo siguiente:**

- La implicación y esfuerzo de su personal en el mantenimiento de la Calidad y Sostenibilidad, como lo demuestra el hecho de que este año hemos conseguido la certificación de Sostenibilidad.
- Nueva señalización peatonal.
- La oferta y actividades para niños y en familia.
- Apertura de dos recursos turísticos como son el Palacio de Guevara y la Plaza de Toros.
- Cuenta con tres puntos de información en diferentes sitios de la ciudad que además se refuerzan con otros tres Puntos de Información más en Semana Santa.

**Entre los planes de mejora planteados para el año 2025 se encuentran los siguientes:**

- **Traslado de la Oficina de Turismo al Palacio de Guevara:** el objetivo de este traslado es llevar la OFT a un sitio más céntrico y con más afluencia de usuarios, visitantes y turistas y conseguir así acercar nuestros servicios y productos a un mayor número de personas, entre ellas a colectivos más vulnerables, como personas mayores, discapacitados, etc.
- **Adaptabilidad de la OFT:** como novedad, la nueva oficina tendrá dos mostradores, uno alto y otro adaptado a personas con movilidad reducida.
- **Campaña de comunicación de la Memoria de Sostenibilidad:** al término del presente informe aún no se han establecido las campañas de difusión y comunicación de la Memoria. En cuanto estén diseñadas se incorporarán al presente informe.
- Este año 2025 y a partir del traslado definitivo a los bajos de Casa de Guevara, empezaremos con la gestión y tratamiento de la Huella de Carbono.
- Este año por primera vez se va a gestionar la Bandera Azul directamente desde la Oficina de Turismo.

## 16. PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS



La Memoria de Sostenibilidad de Lorca, tal y como ya se hizo en 2024 se seguirá publicando en la página Web de [www.lorcaturismo.es](http://www.lorcaturismo.es), todos los años con la consiguiente actualización.

Como todos los años, se seguirán con las publicaciones a través de las Redes Sociales y otros medios, de todas aquellas actividades relacionadas con la sostenibilidad dentro del plan de comunicación y Marketing que la OFT lleva a lo largo de todo el año.