

# Memoria de sostenibilidad

Oficina de Turismo de Lorca y Puntos de Información Turística del Centro de Visitantes y Castillo de Lorca

Diciembre 2025

Edición 2



# Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 Comité de mejora y sostenibilidad
- 03 Política y compromisos de sostenibilidad
- 04 Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 05 Plan de sostenibilidad
- 06 Seguimiento, control y mejora
- 07 Conclusiones

**lorca**  
*taller del tiempo*

**tur**  
ayuntamiento lorca  
Concejalía de Turismo

# 01. Presentación de la organización



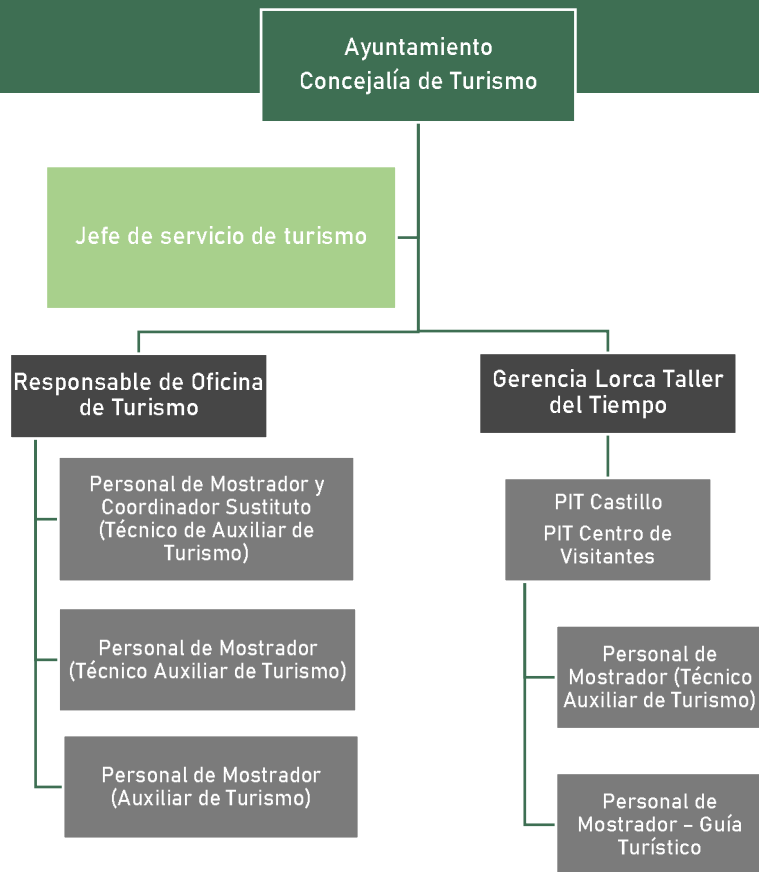
# 01.

## Presentación de la organización

### Quiénes somos

En Lorca las labores de promoción y fomento del turismo para potenciar la oferta turística, así como su comercialización, son realizadas en coordinación con la Concejalía de Turismo en la Oficina de Información Turística y en los 2 Puntos de Información Turística (PIT) situados en el Centro de Visitantes y el Castillo de Lorca. La gestión de los dos PITs la realiza la empresa Lorca Taller del Tiempo.

Entre otros servicios, ofrecemos información y asesoramiento a los visitantes y lorquinos. Además, en los PIT los usuarios pueden contratar visitas guiadas, adquirir entradas para museos o comprar recuerdos y productos típicos de la artesanía y gastronomía lorquina en las tiendas de los mismos Centros de Información.



# 01.

## Presentación de la organización

Tanto la Oficina como los Puntos de Información Turística forman parte de la RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE MURCIA y cuentan con los siguientes certificados:



# 01.

# Presentación de la organización

## Ubicación y contacto

### OIT de Lorca

Pl. de España, 30800  
www.lorcaturismo.es  
lorcaturismo@lorca.es  
+34 968 44 19 14

### PIT Castillo de Lorca

Carretera del Castillo, s/n 30800  
info@lorcatallerdeltiempo.com  
www.lorcatallerdeltiempo.com  
+34 968 959 646

### PIT Centro de Visitantes

C/Pta. San Ginés s/n, 30800  
info@lorcatallerdeltiempo.com  
www.lorcatallerdeltiempo.es  
+ 34 968 479 003



# 01.

## Presentación de la organización

### Historia

La Oficina abrió sus puertas en mayo de 1986, estableciendo su primera sede en la planta baja del emblemático Palacio de Guevara. Sin embargo, los terremotos del 11 de mayo de 2011, que ocasionaron importantes daños en el edificio, obligaron a su traslado al Centro de Visitantes de Lorca Taller del Tiempo.

Tras cinco años en estas instalaciones y un periodo provisional —de octubre a abril— en la Muralla Medieval, la Oficina se instaló en abril de 2016, también con carácter provisional, en la Plaza de España, en los bajos de la antigua Casa del Coronel Potous, inmueble integrado en el Conjunto Histórico Artístico de Lorca desde 1964.

En noviembre de 2023 se produjo un nuevo traslado a los bajos de San Patricio, igualmente en la Plaza de España.

Finalmente, tras catorce años de ubicaciones provisionales, en noviembre de 2026 la Oficina de Turismo regresó de manera definitiva a su sede original en el Palacio de Guevara, recuperando así el espacio donde inició su andadura y reafirmando su vínculo con uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad.

# 01. Instalaciones y equipamientos

Tras su reciente traslado al Histórico Palacio de Guevara, La Oficina de Turismo de Lorca, ha sido concebida para ajustarse a las necesidades del siglo XX: es una oficina funcional, moderna, accesible, céntrica de fácil localización y digitalizada. Dispone de una zona de consulta y descanso para visitantes, dos ordenadores donde los visitantes pueden hacer sus encuestas de satisfacción y consultar las web de turismo Lorca y la agenda VISIT LORCA. De sus muros cuelgan dos pantallas gigantes donde pueden ver vídeos turísticos y la oferta turístico-cultural de Lorca. Cuenta con un mostrador adaptado para personas con movilidad reducida, un bucle magnético para personas sordas y rampa de acceso. Como complemento exterior, y a escasos metros, se ha instalado un tótem digital táctil. Con esto queremos que cada visitante tenga la posibilidad de planificar su experiencia en Lorca de forma personalizada y cómoda. Cuenta con un aparcamiento para discapacitados.

**LORCA**  
taller del tiempo

**tur**  
ayuntamiento lorca  
Concejalía de Turismo



# 01.

## Presentación de la organización

### Hitos históricos de la Oficina de Turismo

**2003**

La oficina comienza a formar parte de la Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia

Obtención de la certificación ISO 9001

**2009**

El ICTE otorga a la oficina como entidad propia la certificación de la Marca Q Calidad Turística.

**2017**

En mayo de 2017 se incorporan como Puntos de Información Turística a la oficina de Lorca el Centro de Visitantes y el Castillo de Lorca.

Durante este año la oficina también obtiene el Compromiso de Calidad Turística en Destino por el SICTED.

**2020**

En julio de 2020, la oficina obtiene el sello SAFE TOURISM CERTIFIED otorgado por el ICTE.

**2021**

En 2021, la oficina se certifica con la Marca Q Calidad en multisite con el resto de oficinas de la Región de Murcia.

**2023**

En 2023, los Centros de Información obtienen el certificado de Sostenibilidad "S" en multisite con el resto de oficinas de la Región de Murcia que aún sigue vigente.

# 01.

## Presentación de la organización

### Oficina de Turismo



# 01.

# Presentación de la organización

## Programa Lorca Taller del Tiempo

Lorca Taller del Tiempo es una propuesta de turismo cultural innovadora que trabaja por la esencia del turismo más auténtico: en el que combina el aprendizaje con el entretenimiento y el ocio.

El proyecto, en el que participan la administración local y las organizaciones empresariales del municipio, fue diseñado para revalorizar el impresionante conjunto patrimonial lorquino, con un enfoque de apreciación turística y cultural desde la autenticidad, la calidad y la sostenibilidad.

Desde su puesta en marcha en 2003, Lorca Taller del Tiempo gestiona equipamientos y recursos culturales y turísticos de Lorca como los Puntos de Información Turística situados en el Centro de Visitantes y el Castillo Fortaleza del Sol.



# 01.

## Presentación de la organización

### Lorca Taller del Tiempo



# 01.

## Presentación de la organización

### Lorca Taller del Tiempo



**lorca**  
taller del tiempo

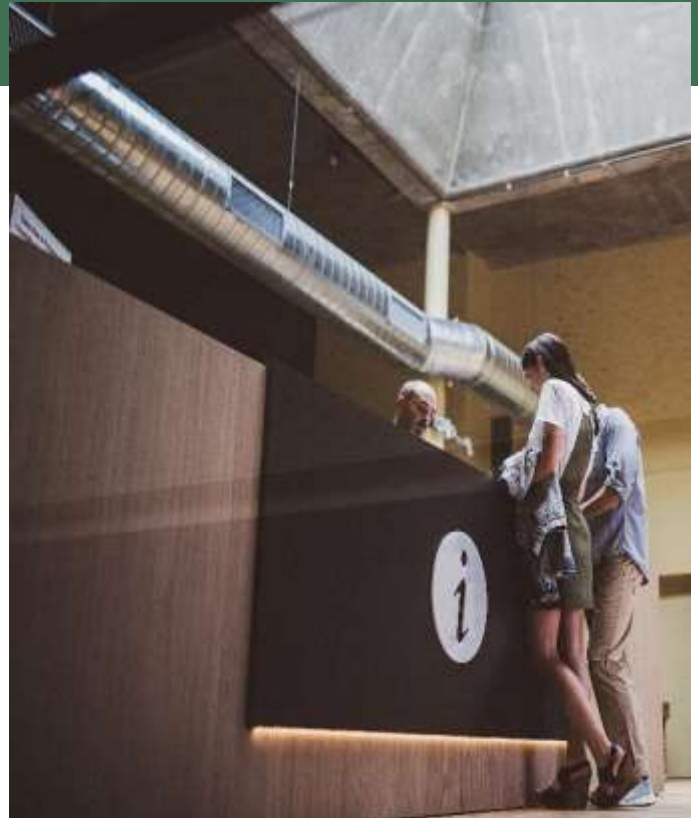
**tur**  
ayuntamiento de Lorca  
Concejalía de Turismo

# 02.

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

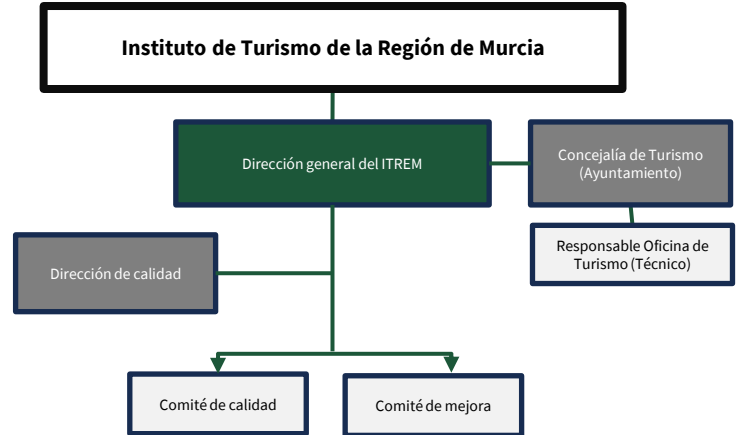
La Oficina de Turismo de Lorca forma parte del **Comité de Mejora y Sostenibilidad** de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia en la que participan todos los **responsables de las OIT de la Red**. Los miembros de este comité son designados cada año por la Dirección de Calidad del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) y representan las diferentes tipologías de oficinas que componen la Red.

Este comité se reúne periódicamente para realizar una **revisión de la situación** del sistema de calidad y sostenibilidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad Composición

- La Oficina de Turismo de Lorca, forma parte del **Comité de Mejora y Sostenibilidad del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)**. El Comité de Mejora está formado por un conjunto de responsables de Oficinas de turismo, que son designados por la Dirección de Calidad con carácter anual y representan a las diferentes tipologías de oficinas de turismo que componen la RED.
- Para cumplir este propósito se reúne periódicamente para realizar una revisión de la situación del sistema de la calidad y estudiar la evolución de aquellas acciones destinadas a la mejora que hayan sido implantadas.



*Organigrama de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia*

# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

## FUNCIONES

### Funciones del comité

Asegurar que los **sistemas de gestión** implantados cumplen con los requisitos de las normas y especificaciones de referencia.

Asegurar que los servicios prestados cumplen los **requisitos establecidos** y se alcanzan los resultados esperados.

Ser el órgano técnico que **proponga, apruebe y valide las modificaciones** en los procesos y servicios prestados, incluido el diseño de nuevos servicios.

**Identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS** sobre los que se tiene capacidad de actuar, canalizando los intereses de los grupos de interés externos a la organización (otras administraciones locales, empresas, opinión pública, usuarios, asociaciones, etc.).

Aprobar los **objetivos y las acciones de mejora** en materia de calidad, sostenibilidad y seguridad que integran el Plan de objetivos anuales y el Plan de Sostenibilidad Turísticos de la Red.

# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

## FUNCIONES

### Funciones del comité

- Realizar el **seguimiento, medición y evaluación** de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.
- Determinar las **necesidades formativas** para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.
- Aprobar los **cambios y modificaciones** en la plataforma de gestión NEXO.
- Revisar y aprobar** la documentación del Sistema de Gestión Integrado.
- Analizar los **riesgos asociados** a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.
- Determinar el **diseño de nuevos servicios**, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad



# 03.

## Política y compromisos de sostenibilidad

Conscientes de la importancia del desarrollo turístico sostenible, todas las oficinas de la Red nos comprometemos a llevar a cabo una gestión sostenible de nuestras actividades mediante la adopción de compromisos orientados a **prevenir, eliminar o reducir el impacto negativo de nuestras instalaciones y actividades**, encaminando nuestras acciones al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por esta razón, los Centros de Información nos hemos comprometido al cumplimiento de los requisitos recogidos en la **Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en Organizaciones Turísticas del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)** y a implementar el **Decálogo de ODS de la Red de Oficinas de Turismo** que recoge los compromisos concretos sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con las siguientes actuaciones:

# 03.

## Política y compromisos de sostenibilidad

**Integrar la gestión sostenible en el servicio de información turística:** uno de nuestros principales objetivos es integrar la gestión sostenible en los servicios de información turística prestados, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental.

**Desarrollar el Plan de Sostenibilidad a nivel de oficina de turismo:** identificar, seleccionar y priorizar aquellos ODS sobre los que tenemos capacidad de actuar, desarrollando un plan de acciones estratégicas para cada uno de los destinos, que dé respuesta mediante acciones y objetivos concretos a la implantación de los ODS en la gestión de las oficinas de turismo.

**Asegurar una gobernanza sostenible y la mejora continua:** integrar en la organización de la Red, a través del Comité de Sostenibilidad y Mejora, la coordinación de las actuaciones en materia de sostenibilidad en las diversas oficinas, revisando el Plan de Sostenibilidad con carácter anual para identificar y marcar los nuevos retos, ayudar a mejorar las áreas más vulnerables y reforzar los puntos fuertes del destino.

# 03.

## Política y compromisos de sostenibilidad

**Sensibilizar y formar a los profesionales de las Oficinas de Turismo:** motivar y capacitar a los técnicos de las oficinas de turismo con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, promoviendo las buenas prácticas medioambientales y sociales en el entorno, participando en actividades externas, e informando tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones llevadas a cabo.

**Comunicar y difundir a través de diversos canales,** regionales y municipales a los usuarios, al sector y otros grupos de interés, de los resultados de los planes de sostenibilidad y los logros respecto a los compromisos adquiridos.

Esta política es difundida desde la Dirección de Calidad del ITREM a todas las Oficinas de la Red, para que, una vez comprendida por todos sus componentes, sea aplicada y mantenida diariamente por todos los niveles de organización.

04.

# Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### Análisis Interno

Se han identificado los siguientes recursos, competencias, tecnologías, servicios y actividades que pueden contribuir y generar impacto en la implantación de los ODS.

Recursos	Recursos humanos: profesionales formados en materia de turismo sostenible a través de los cursos realizados por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).
Competencias	Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR. Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales /Tótems App turística
Documentación	Política de sostenibilidad y calidad de la Red de OIT. DC-OFT-Decálogo ODS

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis interno

**1 FIN DE LA POBREZA**



Desde 2023, a través de los Centros de Información hemos fomentado el respeto hacia los valores locales que han beneficiado a los colectivos más desfavorecidos y siendo partícipes de nuestra oferta turística y cultural.

- Durante 2024 hemos informado a los grupos de interés sobre los valores tradicionales, artesanía, gastronomía, folclore, etc. así como de aquellos eventos o festividades de nuestro patrimonio autóctono. Esta información se ha difundido en la página web, en folletos turísticos, en la propia OIT y en nuestras redes sociales.
- En nuestra política de precios seguimos contado con tarifas reducidas, y se han ofrecido entradas y visitas gratuitas a ciertos colectivos. También hemos realizado visitas gratuitas al ayuntamiento a grupos de estudiantes.
- Se han realizado jornadas de puertas abiertas en noviembre y diciembre a CIUFRONT, en diciembre en el Museo del Belén y en noviembre al Castillo con diferentes actividades culturales.

**feramur**

**XXXVIII FERIA DE ARTESANÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA**

IFELOR  
Institución Ferial de Lorca  
del 22 al 25 de septiembre de 2022

[www.feramur.es](http://www.feramur.es)

**SÁBADO 24 SEPT**

- 11:00h Demostración de Bazarizado de Cerámica - Cerámica UNO
- 12:00h Pintura sobre vidrio - Rosa María Plaza Pérez
- 13:00h Elaboración de Figuras de Belén - Promobien
- 13:30h Degustación de Anís de Cazoruela - Zona exterior
- 17:00h Taller de croché - Carmen Casas
- Taller infantil de alfombra - Inés María Mazzoni
- 18:00h Baile de Juyeta de la Escuela de Arte de Murcia con la colaboración de alumnos de la Escuela de Arte Duquesa
- 19:00h Cesta de Cereales de Aragón a cargo del Belén UNO de Aguas y presentada por Rosa María Plaza Pérez
- 20:00h Demostración de tela de punto - Rosa María Plaza Pérez
- 18:00h Demostración de Vinos con D.O Murcia embotellados de Inés María
- 21:00h Demostración de faros - Francisco Romero
- 22:00h Buzos ibáñez de los Lina de Arriaga
- 22:00h Fuegos Artificiales

**DOMINGO 25 SEPT**

- 11:00h Demostración de Mermeladas - José Belén
- 12:00h Pintura sobre vidrio - Rosa María Plaza Pérez
- 13:00h Croché (T2) - Santiago Miquel - Chef del restaurante El Molino y F&S de Lorca
- 13:30h Degustación de Quesos y Vinos con D.O Murcia
- 17:00h Elaboración de Figuras de Belén - Promobien
- 18:00h Degustación de Artesanía de la Región de Murcia
- 19:00h Pasarela Infantil por Carmen Casas - Carmen Casas
- 20:00h Bazarizado en seda y oro - Silvia Torral
- Pintura sobre vidrio - Rosa María Plaza Pérez
- 20:00h Demostración de taracea - Francisco Romero
- 21:00h Cesta ibáñez de los Lina de Arriaga
- 22:00h Fuegos Artificiales y Traca Final

Logos: Ayuntamiento de Lorca, Cámara de Comercio, Turismo de Murcia

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

2 HAMBRE  
CERO



**Promocionamos de manera objetiva y responsable, la oferta gastronómica de la Región de Murcia y Lorca con la puesta en valor de los cultivos y ganaderías tradicionales y locales.**

En 2024 a través de los Centros de información hemos difundido las III jornadas gastronómicas del “pimentón murciano”, el crespillo lorquino y la torta de pimiento molido lorquina. Así mismo hemos fomentado y difundido los comercios locales, en especial, a aquellos comercios especializados en productos de la Región de Murcia y Lorca.

3 SALUD  
Y BIENESTAR



**Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.**

A través del programa Caminos del Sol difundido por medio de nuestras redes sociales y de las Web de las Concejalías de Turismo y Deportes, hemos instado a los turistas, visitantes y lorquinos a realizar rutas de senderismo y en bicicleta a lo largo del término municipal de Lorca. De esa forma hemos dado a conocer toda la riqueza y el potencial turístico y deportivo, a la vez que hemos fomentado la práctica de actividad físico-deportiva pensando en la salud y el bienestar de los visitantes, turistas, residentes y público en general.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



**Fomentamos las acciones participativas dentro del sector turístico para optimizar los valores y efectos de redistribución de riqueza, preservación y fomento de valores culturales que el Turismo puede aportar.**

A nivel interno, durante el años 2024 los Centros de Información han participado en las acciones de formación a través del ITREM y otras instituciones con el fin de ampliar los conocimientos de nuestro personal y favorecer nuestro desarrollo y crecimiento profesional. (los cursos pueden consultarse en NEXO)

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



**Participamos activamente en la lucha contra la violencia de género definiendo a las Oficinas de Turismo como Punto Libre de Violencia.**

Desde los Centros de Información de Lorca hemos colaborado con la Concejalía de la Mujer como Puntos Libre de Violencia en momentos puntuales como en la feria de Lorca y Semana Santa fomentando, de esta forma, la sensibilización y concienciación sobre la tolerancia cero frente a cualquier tipo de violencia hacia la mujer.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



### Trabajamos en la gestión eficiente de la energía y la reducción de consumos

- A parte de apagar los equipos informáticos tras la jornada laboral para evitar consumos innecesarios y llevar a cabo las revisiones y mantenimientos reglamentarios, en el Centro de Visitantes, a lo largo de 2024 se han instalado placas solares, acumuladores y una torre de refrigeración.
- También se está trabajando para seguir ampliando instalación de “Toldos” en las calles corredera y adyacentes con el fin de mitigar las olas de calor.

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



### Aseguramos que nuestra oferta, comunicación y promoción del destino contemple la inclusión total y a su vez el sector turístico ponga en marcha las herramientas y sistemas necesarios para que la experiencia del visitante a este respecto sea satisfactoria

- Con respecto a este ODS, y debido al traslado “provisional” de la OFT a otro emplazamiento, seguimos manteniendo el bucle magnético, el acceso a personas con movilidad reducida y la web en diferentes idiomas. Cuando llevemos a cabo el traslado definitivo al nuevo emplazamiento seguiremos con los objetivos relativos a la reducción de las desigualdades.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización



**Apostamos por la innovación y la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible que dé lugar a un turismo inteligente y responsable apostando por el modelo DTI en base al Plan Estratégico de Turismo de Murcia.**

A parte de todo lo que ya contaban en materia tecnológica los Centros de Información y que quedó reflejado en la página 27 de la primera edición de la memoria de 2023, este año 2024 con el fin de seguir avanzando en innovación y digitalización, hemos puesto en marcha la nueva APP "Visit Lorca" y un TOTEM digital exterior en el Centro de Visitantes de Lorca.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización



**Preservamos la identidad de los destinos, con la puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y tradicional así como los productos locales con una apuesta por promocionar las ciudades y los transportes sostenibles.**

Los Centros de Información de Lorca, como ya se indicaba en la primera edición de la memoria, siguen facilitando a visitantes y turistas, la posibilidad de aparcar en la zona HORA por solo 1,45€ todo el día sin necesidad de volver al parquímetro a reponer. Seguimos cooperando con las ONG BICIUDAD y con LORQUIMUR con el fin de favorecer la movilidad sostenible en el destino y poder llevar a cabo rutas guiadas en bici con el objetivo de fomentar el uso de la bicicleta y a su vez conocer el patrimonio cultural y natural del municipio. También se mantiene el área de servicio para autocaravanas.

Con respecto al ODS marcado como objetivo de 2023 “Implantación de un transporte público turístico sostenible que recorra y mejore el casco urbano”, se ha desestimado como objetivo dentro de las metas y objetivos de la OFT por considerar que la gestión que conlleva la adquisición de estos vehículos no forma parte de las actividades propias de la OFT y ninguna de las responsables de los Centros de Información forma parte del consejo de administración ni técnico de los PDST al cual pertenece este objetivo.

En el momento en que los vehículos se pongan en marcha los Centros de Información llevarán a cabo la comunicación y promoción de los mismos.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

El mundo del turismo y los viajes se concibe, entre otras cosas, como un medio para el desarrollo personal y de aprendizaje. Permite comprender la diversidad existente entre pueblos y culturas. Por ello los Centros de Información cuentan con la “guía turista responsable, documento que reúne consejos basados en el Código Ético de la Organización Mundial del Turismo (OMT) para que el viaje del turista o visitante sea una experiencia responsable, enriquecedora y sostenible.

Desde el año 2023 los Centros de Información de Lorca se han sumado a la Red de Oficinas en la campaña en la difusión de “Contamos contigo para transformar nuestro destino en un lugar más sostenible y feliz”.

En este mismo orden de cosas los Centros de Información cuentan con formación en la Huella de carbono y se empezará a gestionar en 2025 cuando la OFT se traslade definitivamente al Palacio de Guevara. El Castillo dentro de sus objetivos de 2023/2024 empezó con la gestión para la adquisición de la máquina de compostaje y triturado para la gestión de residuos, ahorro de costos y regulación ambiental, gestión, que se ha podido materializar en 2024.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



- Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y pedanías. Lorca pertenece a la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia, Vías Verdes, Itinerarios ecoturísticos, Naturisport, y otras entidades que permiten y facilitan el mantenimiento de nuestros ecosistemas.
- Luchamos contra la desertificación y pérdida de biodiversidad desarrollando actividades a favor de la preservación y conservación de los bosques como la plantación de árboles y plantas autóctonas.
- Realizamos unas jornadas de visitas especiales al Castillo de Lorca con animales. Los beneficios obtenidos van destinados a protectoras de animales.
- Durante el año 2024 dentro de los ODS se ha estado trabajando en el mantenimiento y fortalecimiento del oasis de mariposas en el Castillo.

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Hemos creado alianzas con los sectores y administraciones que han fomentado el desarrollo sostenible del turismo y están trabajando en el fomento de los valores de los ODS como el SICTED, ICTE, etc. . Actualmente nuestro principal aliado es el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, a través de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, que durante todo el año hemos estado trabajando en la configuración de los ODS, por un turismo más sostenible.

El objetivo principal de los Centros de Información de Lorca es seguir en esta línea, razón por la cual hemos realizado un diagnóstico para identificar nuestras prioridades que vienen señaladas más adelante.

# 04. Alianzas con asociaciones

Participamos y colaboramos de forma activa con las siguientes entidades turísticas y no turísticas para impulsar su contribución en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible:



# 04. Decálogo del turista

- 01** **Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre personas y sociedades:** Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del destino que se dispongan a visitar de manera que las actividades se desarrollen en armonía y seguridad.
- 02** **El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo:** Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerable.
- 03** **El turismo, factor de desarrollo sostenible:** Todos los participantes de las actividades turísticas tienen el deber de salvar-guardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible.
- 04** **El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad:** Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras.
- 05** **El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino:** Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de los destinos visitados y respondan a sus necesidades.
- 06** **Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico:** Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia.
- 07** **Derecho al turismo:** el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, encontrando un equilibrio en la práctica del mismo entre turistas y residentes.
- 08** **Libertad de desplazamiento turístico:** los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 09** **Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico:** los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada, que asegure una óptima oferta turística.
- 10** **Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo:** Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo y controlarán su práctica efectiva.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis externo

Por todo lo analizado anteriormente, con la experiencia adquirida en estos últimos meses, hemos realizado un análisis externo, de nuestras capacidades, compromisos, políticas, procesos, **retos y oportunidades**, a los que nos hemos enfrentado o han favorecido la contribución de los ODS. También se han tenido en cuenta las causas que han afectado en la ejecución y desarrollo de los ODS planteados en esta Memoria como veremos más adelante en el análisis DAFO.

En el próximo Comité de Mejora y de Sostenibilidad de la Red de Oficinas que se mantiene con carácter anual, se plantearán todas aquellas cuestiones legales, administrativas, sociales, económicas, medioambientales, etc. que han afectado tanto positiva o negativamente a la contribución de los ODS.

**lorca**  
taller del tiempo

**tur**  
ayuntamiento de lorca  
Concejalía de Turismo



# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

Tras llevar a cabo el análisis y diagnóstico interno y externo, hemos detectado las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrentan los Centros de Información:

### DEBILIDADES

- Los Centros de Información no forman parte del consejo de administración ni técnico de los (Planes de Sostenibilidad Turística) PDST.
- Baja participación de los residentes de las pedanías en las actividades turístico-culturales de Lorca debido a la gran extensión territorial y distancias con Lorca centro.
- Baja participación de los residentes de Lorca centro en las actividades turístico-culturales que tienen lugar en las pedanías lorquinas.
- Emisión de CO2 debido al excesivo uso del vehículo privado y motorizado.
- Complicada conexión y estética paisajística entre el centro histórico-turístico y los barrios altos, de cara al itinerario hacia el Castillo de Lorca.
- Carencia de una buena señalización peatonal para visitantes y turistas
- Dependencia de energías de fuentes no renovables.
- Bajo número de zonas verdes por habitantes.

### FORTALEZAS

- Ayuntamiento con una intensa labor para la inserción laboral y el fomento del empleo.
- Destino amigable con las personas mayores, con numerosas actividades para incrementar su bienestar y calidad de vida.
- Oferta de restauración de calidad con gran tradición gastronómica
- Situación geográfica privilegiada en el arco mediterráneo, siendo un punto de atracción económica, ciudad de servicios y referente comercial en la región (Informe Testeo DTI Lorca, 2017).
- Trato amable y cercano por parte del personal de la OIT y PIT
- Excelente climatología con muchas horas de sol al año.
- Existencia de grandes atractivos naturales: playas, sierras y senderos con gran valor medioambiental.
- Estrategias y planes impulsados para promover un desarrollo sostenible y adaptarse y mitigar el cambio climático (Agenda 21, PACES...) (Informe Testeo DTI Lorca, 2017).
- Posicionamiento como destino inteligente y sostenible (PACES, PSTD y DTI), comprometido con la incorporación de la Agenda 2030, el cumplimiento de las ODS y la lucha contra el cambio climático.
- Personal formado en materia de sostenibilidad, tecnologías y calidad
- Certificaciones en calidad, sostenibilidad y seguridad: Q Calidad, ISO 9001, S, SICTED y STC

# 03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

Tras llevar a cabo el diagnóstico interno y externo del centro, hemos detectado las siguientes debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrenta la organización:

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflictos sociales originados por choques multiculturales.</li><li>• Crisis que paralicen el turismo y desestabilicen el sector, con el consecuente impacto negativo en el tejido empresarial, comercial y social (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca-2021).</li><li>• Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.</li><li>• Auge de comercios cerrados, abandonados y en situación de traspaso.</li><li>• Efectos y riesgos del cambio climático (como la subida del nivel del mar) (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca-2021).</li><li>• Riesgo de creciente contaminación atmosférica.</li><li>• Presión del turismo y la actividad industrial sobre los servicios públicos que reduzca su eficiencia y perjudique el medioambiente.</li><li>• Degradación medioambiental en espacios naturales de interior con aumento de vertidos y contaminación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Posicionar a Lorca como un destino seguro y saludable con cabida para visitantes y turistas que buscan experiencias confortables.</li><li>• Acoger eventos nacionales e internacionales de prestigio.</li><li>• Crear centros profesionales y formativos de hostelería y turismo de prestigio para mejorar la calidad y profesionalización del sector.</li><li>• Recuperar y reactivar el comercio local y tradicional</li><li>• Aumentar la rentabilidad económica del destino mediante una estrategia de inteligencia y sostenibilidad turística.</li><li>• Convertir a Lorca en un destino urbano sostenible y resiliente gracias a sus estrategias compactadas: PACES y DTI.</li><li>• Invertir en fuentes de energía renovables y la transformación energética sostenible.</li><li>• Sensibilizar a la población sobre la movilidad sostenible para reducir el uso del vehículo privado y se reduzca la emisión de emisiones CO2.</li><li>• Impulsar un desarrollo urbano sostenible, equilibrado y respetuoso con el medioambiente.</li><li>• Incrementar la eficiencia y el ahorro en la prestación de los servicios públicos.</li></ul>

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas

Los grupos de interés son aquellos individuos que se ven afectados por las **decisiones estratégicas** que toma la organización.

Los grupos de interés que han interactuado con los Centros de Información durante todo el año han sido esenciales en la toma de decisiones, en los resultados y en la consecución de los ODS. Hemos podido conocer cuáles han sido sus intereses, necesidades así como sus expectativas y es por lo que, hemos decidido seguir priorizando a los mismos los grupos de interés con los que ya hemos interactuado y que se han identificado en el siguiente punto. (páginas 33 a 36)




Lo bordamos

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas












### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
<b>Concejalía de Turismo de Lorca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales).</li><li>• Gestión de eventos.</li><li>• Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción.</li><li>• Canal de comunicación con el ciudadano.</li><li>• Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista.</li><li>• Presentación de la oferta turística imparcial.</li><li>• Asesoramiento turístico personalizado.</li><li>• Cumplimiento de la legislación.</li><li>• Estudio de mercados, oferta y demanda.</li><li>• Sostenibilidad del servicio.</li><li>• Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.</li></ul>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas




### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
ITREM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística regional de usuarios.</li> <li>• Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia.</li> <li>• Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales.</li> <li>• Contacto con la oferta del destino.</li> <li>• Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos.</li> <li>• Actualización de los recursos turísticos regionales.</li> <li>• Nivel de satisfacción adecuado de los servicios.</li> <li>• PIT y OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante.</li> <li>• Cumplimiento de la legislación.</li> </ul>	     
Personal interno/subcontratado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Remuneración según convenios</li> <li>• Promoción interna</li> <li>• Formación y reciclaje personal</li> <li>• Conciliación vida familiar</li> <li>• Buen ambiente de trabajo</li> </ul>	    

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas



### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
<b>Proveedores: Guías Oficiales de Turismo / Compañía de Teatro Guerra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública.</li> <li>• Información de los procesos de contratación</li> <li>• Cumplimiento de requisitos del contrato</li> </ul>	
<b>Oferta turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos).</li> <li>• Dinamización de la oferta del destino.</li> <li>• Gestión eficiente de los recursos.</li> <li>• Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta.</li> <li>• Comercializadores de la oferta turística.</li> <li>• Nexo con administración local y regional.</li> <li>• Incremento del consumo y gasto medio del visitantes/turistas.</li> <li>• Información de la legislación y normativa aplicable.</li> </ul>	
<b>Lorca Taller del Tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revalorizar el conjunto patrimonial lorquino con un enfoque de apreciación turística y cultural desde la autenticidad, la calidad y sostenibilidad</li> <li>• Gestión de equipamientos y recursos culturales y turísticos de Lorca</li> </ul>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas

### Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
<p>Lorquinos / residentes / turistas / visitantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada y veraz.</li> <li>• Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital.</li> <li>• Información en idiomas.</li> <li>• Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, MUPIS, RRSS, etc.).</li> <li>• Atención a las demandas de información vía RRSS.</li> <li>• Accesibilidad universal.</li> <li>• Información general de eventos culturales, deportivos, etc.</li> <li>• Información de servicios municipales.</li> <li>• Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina.</li> <li>• Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.</li> </ul>	
<p>Asociaciones y ONG: CEPAIM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de sensibilización y difusión</li> <li>• Colaboración en el ámbito social y medioambiental</li> </ul>	

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Identificación y priorización de los ODS

En 2015, la ONU crea la agenda 2030 y los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) con el objetivo de lograr un mundo mejor.

El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto tiene un importante papel en la consecución y contribución a estos objetivos. La implementación de acciones en materia de sostenibilidad en una oficina de turismo es fundamental para contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, conservar el entorno natural y cultural, y mejorar la calidad de vida de los residentes locales.

Los turistas generan un gran impacto en el entorno del destino que visitan, por ello, es importante que sigan buenas prácticas encaminadas a lograr un turismo más sostenible y respetuoso. En este aspecto, las OIT tienen un papel clave animando e instándoles a seguir esas buenas prácticas.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Metodología para la priorización de ODS

Se han identificado de los 17 ODS, 10 objetivos más relevantes para OIT considerando las necesidades, expectativas capacidades y recursos de la misma y el DC-OFT-07 Decálogo ODS, que reúne acciones con las que las OFT pueden contribuir.

Para la priorización de esos ODS seleccionados la relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas relevantes (turistas, visitantes, ITREM, etc.) a través de un cuestionario de priorización que se ha circulado a dichas partes

Al grado de impacto se le proporciona un valor numérico del 1 = sin relevancia , 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

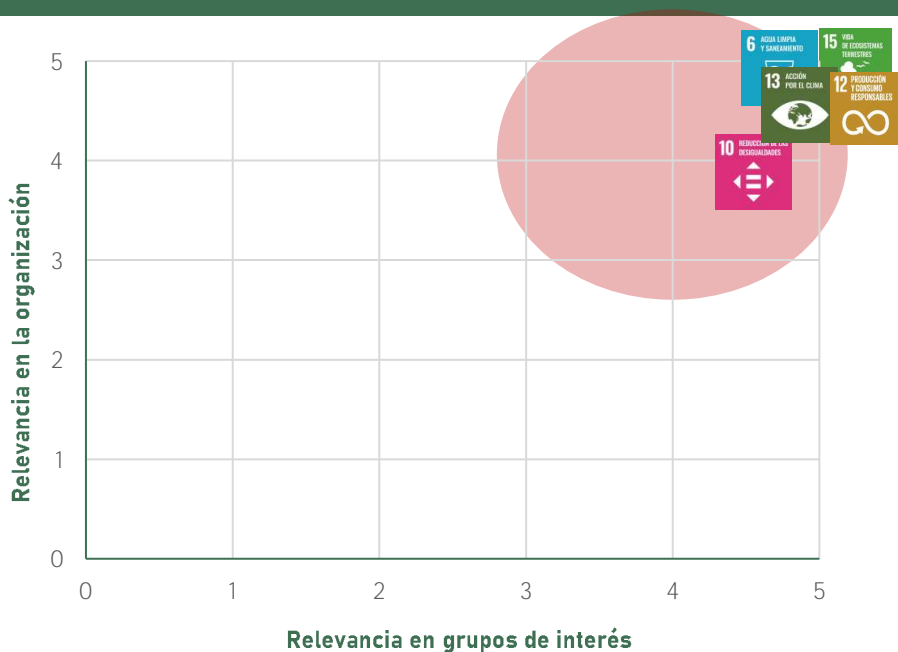
Tanto el grado de relevancia de la propia organización como el de las partes interesadas ha quedado reflejada en la matriz de priorización que se muestra a continuación



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Matriz de priorización

En función de las variables indicadas anteriormente, los **resultados de la priorización** son:



Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Relevancia en grupos de interés	Relevancia en la organización
ODS 1	2,8	3
ODS 6	5	5
ODS 7	3	2
ODS 8	3	3
ODS 9	2,16	4
ODS 10	4,6	4
ODS 11	2,83	5
ODS 12	5	5
ODS 13	5	5
ODS 15	5	5

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Resultados de la priorización

Por tanto, dirigiremos nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha del gráfico mostrado anteriormente, es decir, aquellos que generan **mas relevancia (4 o 5)** tanto para la organización como en los grupos de interés. Por consiguiente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:



# 05. Plan de sostenibilidad



# 05.

## Plan de sostenibilidad

En función del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca y los ODS priorizados hemos elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en para la oficina de turismo y los PIT. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados:

**6, 10, 12, 13 y 15.**

Además, este plan es comunicado a todos los miembros de la organización y revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.



# 05. Plan de sostenibilidad

## 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s y Recursos
Colaborar en la Gestión administrativa para: 1- La Consolidación del interior como oasis de mariposas con la sustitución y mejora de la inteligencia y eficiencia del sistema de riego del Castillo de Lorca y ampliación de zonas irrigadas. (PSTD-eje 1-actuación 1).	2025	Sistema de riego sustituido Si / no	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo /Oficina Turismo Recursos humanos propios y subvención económica
2-Remodelación de las fuentes decorativas existentes en el Castillo para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje total del agua (PSTD-eje 1-actuación 5)	2025	Fuentes remodeladas si/no	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo /Oficina Turismo Recursos humanos propios y subvención económica
Realizar difusión para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible, utilizando el folleto “ Cuida el Agua, cuida la Región de Murcia”	2025	Nº de acciones de difusión Nº de métodos de difusión	Centros de Información Turística de Lorca Recursos humanos propios

# 05. Seguimiento

## 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



### Seguimiento

Durante 2025, los técnicos municipales elaboraron los pliegos para la siembra de plantas de interior y de la ladera del castillo. Al finalizar el año, el pliego de interior quedó redactado pero pendiente de publicación, mientras que el de la ladera ya ha sido publicado. Se prevé que ambos procesos de licitación se abran oficialmente en enero de 2026.

El oasis de mariposas ya es una realidad plenamente establecida y cuenta con carteles explicativos a lo largo de todo el recinto del castillo para enriquecer la visita.

La actuación ha permitido mejorar la estanqueidad de los circuitos, incorporar sistemas de bombeo eficientes para el reciclaje del agua y renovar la iluminación con tecnología LED para reducir el consumo energético, **para que se realice la actuación de siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación del oasis de mariposas.**

**También se ha gestionado la Remodelación de las fuentes decorativas para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje del agua. Objetivo Conseguido**

Se han realizado ocho publicaciones en diferentes fechas. 1 de enero, 29 de marzo, 23 de abril y 10 de septiembre, 1 y 4 de octubre, 4 de noviembre y 1 de diciembre, **para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible utilizando el folleto “Cuida el agua, cuida la Región de Murcia”. Objetivo Conseguido**

# 05. Plan de sostenibilidad

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s y Recursos
Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas web de Turismo y de Ayuntamiento de Lorca	2025	Herramientas de accesibilidad instaladas Si/no	Concejalía de Turismo Recursos humanos propios y subvención económica
Organizar la Semana Santa de Lorca accesible e inclusiva a través de Puntos de Información adaptados a personas con movilidad reducida, elaboración de folletos de Semana Santa de lectura fácil, adaptación de una carpa para personas con hipersensibilidad sensorial, ansiedad y otras necesidades durante los días de desfiles bíblico pasionales, personal especializado en lenguaje de signos y locución en directo a través de las RRSS y Televisión Comarcal para personas con discapacidad visual.	2025	Evento realizado accesible si/no	Concejalía de Turismo Recursos humanos propios y subvención económica

# 05. Seguimiento

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



### Seguimiento

#### 1- Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas webs de turismo y Ayuntamiento de Lorca.

Este objetivo se presenta con un grado de ejecución parcial ya que se ha gestionado la contratación e instalación y se estima su cumplimiento definitivo durante el primer semestre de 2026. **Objetivo conseguido al 50%**

**2- Organizar la Semana Santa de Lorca accesible e inclusiva a través de los Puntos de Información adaptados a personas con movilidad reducida, elaboración de un folleto de lectura fácil, adaptación de una carpa para personas con hipersensibilidad sensorial, ansiedad y otras necesidades durante los días de desfiles bíblico pasionales, personal especializado en lenguaje de signos y locución en directo a través de las RRSS y Televisión Comarcal para personas con discapacidad visual.**

Se han ejecutado íntegramente todas las acciones programadas, destacando la edición de 1000 folletos de lectura fácil, la instalación de la una carpa de respiro sensorial gestionada por MUSIVERSAL, contó con señalización específica y asistencia en lenguaje de signos. Se habilitaron 3 PIT de información exterior adaptados para movilidad reducida y se integraron códigos NAVILENS. Se completó con locución y audio descripción en directo a través de Redes Sociales y la televisión comarcal, para garantizar el acceso al evento de las personas con discapacidad visual. **Objetivo conseguido**

# 05. Plan de sostenibilidad

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s y Recursos
Sustituir las lámparas del espacio expositivo del Centro de Visitantes por otras de mayor rendimiento y bajo consumo	2025	¿Se han sustituido las lámparas?	Concejalía de Turismo/Lorca Taller del Tiempo Recursos humanos y económicos propios
Sustituir el disco duro del ordenador del proyector con el objetivo de mejorar el sistema de comunicación y reducir el consumo eléctrico.	2025	¿Se ha sustituido el disco duro?	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo Recursos humanos y económicos propios

**SEGUIMIENTO:** Se han realizado las dos acciones el 31-03-2025. Se da por conseguido el objetivo consiguiendo un consumo más responsable.

# 05. Plan de sostenibilidad

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s y Recursos
Divulgar: en RRSS con al menos una publicación al cuatrimestre la Guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca (PSTD-eje 1-actuación 4) y el Folleto "Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia"	2025	N.º de acciones y métodos de difusión	Concejalía de Turismo Centros de Información Turística de Lorca

**SEGUIMIENTO:** Se han realizado 6 acciones de divulgación a lo largo de 2025 de la Guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo en Lorca, en redes sociales, los días 16 de enero, 13 y 25 de febrero, 6 de mayo, 13 de septiembre, 18 de octubre y 18 de noviembre. Adicionalmente, se ha distribuido en los centros de información.

En cuanto el folleto "Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia" ha sido difundido a través de nuestras redes sociales en múltiples ocasiones: 9 de abril, el 9 de mayo, 3 de septiembre, 9 de octubre y 16 de noviembre y 7 de diciembre. Además, se está difundiendo a través de la página Web de Turismo y la Oficina.

# 05. Plan de sostenibilidad

## 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s y Recursos
Realizar la difusión de la Ruta del “Cejo de los Enamorados” desde los Centros de Información Turística tras la Adecuación y restauración ambiental del Sendero (PSTD-eje 1-actuación 6), a través de RRSS, nota de prensa, web.	2025	N.º de acciones de comunicación y métodos de difusión utilizados. Sendero restaurado si/no	Centros de Información Turística de Lorca  Recursos humanos y económicos propios
<p><b>SEGUIMIENTO:</b> Esta acción se ha llevado con éxito puesto que durante 2025 se ha llevado a cabo la primera parte de la restauración de la Ruta del Cejo de los Enamorados, con el arreglo de puentes y pasarelas y elementos de seguridad.</p> <p>Se han realizado dos acciones de difusión el 15 de noviembre y el 12 de diciembre.</p>			

06.

# Control y mejora continua



# 06.

## Seguimiento, control y mejora continua



Analizaremos anualmente el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizaremos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (Check list). El Comité de Sostenibilidad es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización. En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés estableceremos las acciones para la mejora de su desempeño y eficacia en materia de ODS.

# 06.

## Seguimiento, control y mejora continua



La Red de Oficinas de Turismo llevará a cabo un control sobre el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad, así como su contribución a los ODS, a través del seguimiento de los objetivos de Sostenibilidad en la plataforma NEXO y del Informe de revisión de Sistema y Memoria anual (F-MQ01-03), que es llevado a cabo con carácter anual por la responsable de la OIT.

Así mismo los indicadores asociados a los objetivos, metas y acciones que desarrollan los compromisos adquiridos con los ODS que han sido priorizados por la OIT, son revisados con carácter cuatrimestral, tal y como indica el P-OFT-01 de Planificación del sistema.

Los indicadores seleccionados por la OIT (Véase Punto 5) para evidenciar la consecución de las metas y acciones propuestas son medibles, comparables, relevantes y fiables, y cubren al menos aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.

07.

# Conclusiones



# 07.

## Conclusiones

De las nueve acciones previstas en la memoria de 2025, siete se han completado plenamente. Las dos restantes está previsto que se ejecuten durante el primer semestre de 2026.

En definitiva, la Oficina de Turismo de Lorca y los Puntos de Información Turística de Lorca reconocen el importante papel que desempeñan los destinos en la contribución al desarrollo sostenible. Por ello, mantienen un firme compromiso de desarrollar sus actividades y prestar sus servicios de manera que generen un impacto positivo en el entorno social, económico y medioambiental.

# Informe desarrollado en el marco del proyecto de Sostenibilidad Turística de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

