 <p>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
--	---	----------------------------

Fecha de realización del informe: enero 2026

Revisión del Sistema y Memoria Anual 2025

OFICINA DE TURISMO, CENTRO DE VISITANTES Y CASTILLO DE LORCA

Elaborado por:

M^a Jesús Quiñonero Martínez

Responsable de la Oficina 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)

En términos generales, el año 2025 ha sido muy positivo para la actividad turística en Lorca. Destaca especialmente el cumplimiento de casi todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) previstos, así como la consecución de otras metas, que, aunque no se incluyeron inicialmente en la Memoria de Sostenibilidad, se alcanzaron con éxito, como se detallará más adelante en este informe.

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 ratificó tras las auditorías que tuvieron lugar durante los meses de abril y mayo del año 2025.

A parte de los objetivos de calidad y sostenibilidad alcanzados por los Centros de Información, la Oficina de Turismo ha colaborado con el Ayuntamiento para consolidar a Lorca como Destino Turístico Inteligente (DTI). Como resultado, en abril de 2025, SEGITTUR otorgó a la ciudad el distintivo DTI, con vigencia hasta 2027.

Además de lo expuesto, la Oficina de Turismo de Lorca ha colaborado con diversas concejalías en proyectos estratégicos, como la nueva señalización peatonal del Centro Histórico y la gestión para renovar la Bandera Azul de la Cala de Calnegre, asumida íntegramente este año, por la Oficina de Turismo de Lorca. Así mismo, se ha instalado un tótem táctil en la Plaza de la Bordadora que ofrece acceso directo a página Web de lorcaturismo.es y a la agenda cultural VisitLorca.es. También ha sido un hito lograr que los días de procesiones en Semana Santa sean inclusivos como se detallará más adelante.

Por último, destacar el histórico regreso de la oficina a los bajos del Palacio de Guevara; esta ubicación, que ocupó desde 1986 hasta los terremotos del 2011, potenciará la atención al público gracias a su privilegiada situación en una zona de gran afluencia.

En cuanto a la afluencia de visitantes, destaca el crecimiento del 3% en el turismo nacional con respecto a 2024. El turismo extranjero, aunque presenta una mínima tendencia a la baja del 1%, se ha consolidado tras años de expansión y ratifica la tendencia de crecimiento de los últimos años por lo que se considera un pilar fundamental para el turismo en Lorca.

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, así como en la Memoria de Sostenibilidad.

El detalle sobre el cumplimiento de los objetivos conseguidos, los desestimados, así como las planificadas para el año 2026, se encuentran desarrolladas en el punto 6,15 y 16 de este documento.

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

Perfil del visitante nacional y extranjero. (Todos los centros)

Conocer el perfil del turista que nos visita es un factor clave para el desarrollo del turismo en Lorca. Realizar un estudio del comportamiento del visitante, saber de dónde procede, cómo y con quién viaja, qué producto consume o qué información solicita, nos

permitirá mejorar nuestra oferta. En definitiva, obtener la mayor información posible nos ayuda a tomar decisiones para satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros.

A través de la herramienta NEXO/RITMO de la Red de Oficinas de la Región de Murcia podemos analizar todos estos datos, extraer datos estadísticos y establecer comparativas con años anteriores. Así mismo, las encuestas de satisfacción nos permiten conocer de primera mano la opinión y el grado de confianza de nuestros visitantes.

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 2025, siguiendo los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de nuestra herramienta NEXO/RITMO.

Durante 2025, el perfil predominante del visitante en Lorca fue el turista nacional, con la Comunidad de Madrid a la cabeza. Siguiendo la tendencia del año anterior, este viajero suele desplazarse en pareja y se siente atraído principalmente por la oferta cultural. De hecho, el 41,57% de sus consultas se centraron en monumentos y museos seguidas por el interés en las rutas (24,10%) y la solicitud de planos (18,03%). En menor medida demandaron información de festividades (6,98%) y gastronomía (3,89%).

Cabe destacar que el 59,35% de los madrileños fueron excursionistas de un día, mientras que el 40,34% pernoctaron como turistas.

El perfil del turista internacional en Lorca durante 2025 estuvo liderado por el mercado británico. El 96,43% de estos viajeros eligió el destino por motivos culturales, consolidándose como principal motivación. En cuanto a sus demandas de información, destacaron el interés por el patrimonio local, -museos y monumentos- (44,18%), las rutas y excursiones (34,47%) y la obtención de planos de la ciudad (11,20%). El interés por la gastronomía (1,44%) y las festividades (3,28%) completan sus consultas.

Respecto a la estancia, el 30,36% pernoctó en la ciudad como turistas, mientras que el 69,08% restante fueron excursionistas de un solo 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 2025, 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 Y RESULTADOS COMPARATIVOS

A lo largo de este periodo, 01/01/2025 hasta el 31/12/2025 entre los tres centros de información se han atendido **a un total de 72489 visitantes, turistas, lorquinos y residentes**, de los cuales el 38,50% (27910) han sido nacionales, el 21,60% (15655) han sido extranjeros, el 13,35% (9683) visitantes procedentes de otros municipios de la Región de Murcia, el 25,84% (18735) han sido lorquinos y residentes. Por último, el 0,70% (506) son personas atendidas por nuestros centros pero que desconocemos su origen. porque

generalmente se han atendido a través de Redes Sociales y consultas a nuestras páginas web. La comparativa con el año pasado también ha resultado positiva en un 8,60% con lo que demuestra que cada vez son más las personas que consultan nuestras páginas web, antes de venir a Lorca.

El año 2025 se salda con excelentes resultados en visitantes nacionales y consolidación del turismo extranjero.

Los resultados comparativos de este año con 2024 refleja una tendencia muy positiva.

- Incremento del 3% en visitantes y turistas nacionales, lo cual es un indicativo excelente de fidelización y atractivo hacia nuestra ciudad.
- Consolidación del turismo extranjero: el turismo procedente del extranjero mantiene su volumen, consolidando así el notable crecimiento experimentado durante los últimos años y asegurando una base sólida de visitantes internacionales hacia Lorca.
- Si bien se han observado descensos puntuales en la afluencia de visitantes de la Región de Murcia (-8%) y en los servicios a residentes y lorquinos (-9%).
- Finalmente, el 0,70% (506 personas) corresponde a usuarios atendidos a través de redes sociales y consultas web cuyo origen no ha podido determinarse. Esta cifra representa un incremento del 8,60% respecto al año anterior, lo que confirma una tendencia creciente de los usuarios a consultar nuestras plataformas digitales antes de desplazarse a Lorca.

En resumen, se puede concluir que, aunque se hayan observado descensos “puntuales” en la afluencia visitantes de la Región de Murcia y de residentes locales en los centros de información, el balance general ha sido un éxito. Esto se debe al incremento del turismo nacional, la estabilidad de los extranjeros, pilares fundamentales para el crecimiento del turismo en Lorca y la tendencia creciente de los usuarios de las plataformas digitales.

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, malagueños, almerienses, valencianos, granadinos, barceloneses, gaditanos, jienenses y sevillanos.

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 71,61% sobre el total de los nacionales. Esto quiere decir que, de los 27910 visitantes procedentes del territorio nacional, 19988 proceden de estas 10 provincias.

El resultado de la comparativa de visitantes y turistas nacionales con el mismo periodo de 2024, como ya hemos dicho anteriormente ha resultado positivo en un 3%.

	Periodo de Estudio del 01/01 al 31/12			
	2024	2025	Diferencia	% Incremento

Madrid	4461	4718	257	6%
Alicante	2910	2746	-164	-6%
Málaga	1994	2325	331	17%
Almería	1630	2315	685	42%
Valencia	2079	2108	29	1%
Granada	1639	1681	42	3%
Barcelona	2041	1665	-376	-18%
Cádiz	585	913	328	56%
Jaén	544	778	234	43%
Sevilla	723	739	16	2%
Resto	8570	7922	-648	-8%
TOTAL	27178	27910	732	3%

EXTRANJERO Y COMPARATIVAS

Los visitantes y turistas extranjeros más numerosos han sido los británicos, franceses, alemanes, procedentes de los Países Bajos, belgas, italianos, estadounidenses, polacos, ecuatorianos y argentinos. Estos 10 países representan el núcleo principal del turismo extranjero con el 81,41% del total; es decir 12.745 de los 15.655 visitantes registrados proceden de estas nacionalidades. Pese a un ligero descenso respecto al mismo periodo de 2024, el balance global sigue siendo altamente positivo y se consolida el crecimiento de estos últimos años.

	Periodo de Estudio del 01/01 al 31/12			
	2024	2025	Diferencia	% Incremento
Reino Unido	4461	4174	-89	-2%
Francia	2910	2515	-256	-9%
Alemania	1994	1596	-79	-5%
Países Bajos	1630	1390	91	7%
Bélgica	2079	1310	-95	-7%
Italia	1639	429	-54	-11%
EE. UU	2041	396	-58	-13%
Polonia	585	376	-42	-10%
Ecuador	544	314	85	37%
Argentina	723	245	80	48%

Resto	2702	2910	208	8%
TOTAL	15864	15855	-209	-1%

REGIÓN DE MURCIA Y COMPARATIVAS

Los municipios de la Región que más nos visitaron fueron Murcia, Cartagena y Molina de Segura, seguidos de Águilas, Totana, Fuente Álamo, Alcantarilla, Mazarrón, Caravaca y Alhama. En conjunto, estas diez localidades aportaron 7903 visitantes, lo que representa el 81,61% del total regional. Pese a que las cifras muestran una caída del 8% frente a 2024 con 842 turistas menos, prevemos que se trata de un descenso puntual.

	Periodo de Estudio del 01/01 al 31/12			
	2024	2025	Diferencia	% Incremento
Murcia	4575	4499	-76	-2
Cartagena	799	762	-37	-5
Molina de S.	540	438	-102	-19
Águilas	326	424	98	30
Totana	505	403	-102	-20
Fuente Álamo	59	343	284	481
Alcantarilla	338	303	-35	-10
Mazarrón	236	293	57	24
Caravaca	560	224	-336	-60
Alhama	322	214	-108	-34
Resto	1864	1780	-84	-5
TOTAL	10525	9683	-842	-8

LORQUINOS RESIDENTES Y COMPARATIVAS

La atención a residentes y lorquinos también decreció un 8,9%; no obstante, interpretamos este dato como un fenómeno puntal, similar al ocurrido a nivel regional

	Periodo de Estudio del 01/01 al 31/12			
	2024	2025	Diferencia	% Incremento
Residentes	20583	18735	-1848	-8,9

Según el tipo de visitante:

De una muestra de 65.172 usuarios, el perfil predominante es el visitante, con un 55,05% (35.877). El resto de la muestra se distribuye entre turistas (22,47%;14657), residentes (22,23%;14485) y usuarios con segunda residencia (0,23%;153).

Según la edad: el perfil demográfico de los visitantes en Lorca este año está liderado por el segmento de 30 a 45 años seguido del grupo de 45 y 60. En menos medida se sitúan los mayores de 60 y los menores de 30, mientras que un residual 2,86% corresponde a edades no registradas.

"Por edades", desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	N.º	%
De 30-45	21140	29,16
De 45-60	21083	29,08
Desconocida	2310	3,19
Más de 60	20775	28,66
Menores de 30	7181	9,91
Total	72489	100,00

El perfil del visitante en Lorca es eminentemente cultural, motivo que representa el 95,43% del total. Le siguen las festividades y eventos con un 3,43%, mientras que el resto de motivaciones tienen un peso estadístico residual.

"Por motivo de visita al municipio", desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	Nº	%
Compras, Negocios, Estudios, Tramt Administr, Reclama, Quejas, Visitas a familiares / Amigos	64	0,14
Crucero	182	0,39
Cultura	45093	95,43
Enoturismo	83	0,18
Ferias / Congresos	23	0,05
Fiestas / Eventos	1775	3,76
Gastronomía	11	0,02
Rural / Naturaleza	10	0,02
Turismo activo / Golf / Deportes	10	0,02
Turismo Industrial /Otros	1	0,00
Total	47252	100,00

El interés cultural lidera las peticiones de información en Lorca con el 39,03% del total. Tras las rutas y excursiones (25,91), las demandas se concentran en las fiestas locales (14,05) y la obtención de planos (12,11%). Completan la estadística las actividades con niños (2,73%), la gastronomía (1,96%) y el alojamiento (1,07%), quedando el resto de categorías en un plano residual.

Por Información Solicitada a la Oficina, desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	N.º	%
Actividades con niños	3737	2,73
Alojamiento	1462	1,07
Compras	252	0,18
Cultura/ciudad	53413	39,03

Enoturismo	14	0,01
Fiestas / eventos	19231	14,05
Gastronomía/restaurantes	2678	1,96
Mercadillos de artesanía	27	0,02
Otros	3043	2,22
Plano	16574	12,11
Religioso	106	0,08
Rutas, excursiones y VGG	35466	25,91
Salud, Talasoterapia y Turismo Médico	136	0,10
Sol y playa	25	0,02
Transportes	471	0,34
Turismo activo, golf, rural y naturaleza	224	0,16
Total	136859	100,00


Franja horaria preferida en OFICINA DE TURISMO

El turno de mañana es el preferido por los visitantes de la Oficina de Turismo de Lorca. Destaca especialmente la franja de 12:00 a 13:00 que concentra el 25,45% de las visitas, seguida por el tramo de 11:00 a 12:00 (22,45%). En tercer lugar, se sitúa el intervalo de 13:00 a 14:00 (17,66%) y, finalmente la hora de apertura 10:00 a 11 con un 13,84%. En cuanto al turno de la tarde, la mayor afluencia se registra entre las 16:00 y las 17:00 (7,93%), descendiendo progresivamente hasta el cierre, con un 3,40% en la última franja de 18:00 a 19:00.

"Por franja horaria", desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	N.º	%
09:00 - 10:00	3	0,03
10:00 - 11:00	1283	13,84
11:00 - 12:00	2082	22,45
12:00 - 13:00	2333	25,16
13:00 - 14:00	1638	17,66
14:00 - 15:00	143	1,54
15:00 - 16:00	32	0,35
16:00 - 17:00	735	7,93
17:00 - 18:00	643	6,93
18:00 - 19:00	315	3,40
19:00 - 20:00	31	0,33
20:00 - 21:00	10	0,11
21:00 - 22:00	25	0,27
Total	9273	100,00

Franja horaria preferida en CASTILLO

El turno de mañana es el predilecto de los visitantes del castillo. El mayor volumen de asistencia se concentra entre las 14:00 y las 15:00 horas, con un 23,19%, seguido de cerca por el tramo de 10:00 a 11:00 (22,07%). Completan la afluencia los intervalos de 11:00 a

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3</p> <p>Abril 2023</p>
---	---	-------------------------------

12:00 (17,56%), de 12:00 a 13:00 (15,46%) y, en menor medida, la franja de 13:00 a 14:00, que registra un 10,09%.


Por franja horaria", desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	N.º	%
07:00 - 08:00	580	1,59
09:00 - 10:00	9	0,02
10:00 - 11:00	8041	22,07
11:00 - 12:00	6399	17,56
12:00 - 13:00	5634	15,46
13:00 - 14:00	3678	10,09
14:00 - 15:00	8451	23,19
15:00 - 16:00	1612	4,42
16:00 - 17:00	639	1,75
17:00 - 18:00	458	1,26
18:00 - 19:00	252	0,69
19:00 - 20:00	229	0,63
20:00 - 21:00	244	0,67
21:00 - 22:00	33	0,09
22:00 - 23:00	177	0,49
Total	36436	100,00

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 1986 encuestas de satisfacción a los usuarios presenciales, obteniendo un porcentaje de encuestación del 2,85%, superando ampliamente el que se exige actualmente que está determinado en un 1%

Resumen de encuestas de Todas las Oficinas de O.T. de Lorca. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Total, encuestas	1.986
Idiomas	Castellano: 1.686, inglés: 181, francés: 98, alemán: 21
SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA	4,96
SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	4,93
SOBRE LA OFICINA DE TURISMO	4,90
Pregunta(s) con mayor puntuación	¿Le han atendido con profesionalidad y amabilidad?
Pregunta(s) con menor puntuación	Según su opinión, ¿Está bien señalizada?

Listado Porcentual Desde 01/01/2025 Hasta 31/12/2025						
Oficina	Nº Recogida Datos Presencial	Nº Recogida Datos Encuesta	Nº Encuestas	Nº Personas Encuestadas	Porcentaje	Límite Porcentual
Oficina de Turismo de Lorca	18773	18773	304	731	3,89	1,00
P.I.T. Castillo de Lorca	37231	37231	144	600	1,61	1,00
P.I.T. Centro de Visitantes de Lorca	13664	13664	56	655	4,79	1,00
Total	69668	69668	504	1986	2,85	1,00
(Oficinas y P.I.T. que realizan ENCUESTACIÓN) - TOTAL	69668	69668	504	1986	2,85	1,00

 <p>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</p>	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
--	---	----------------------------

OFICINA DE TURISMO

De las 80 observaciones realizadas por los visitantes en 2025, ninguna fue una queja, predominando las sugerencias y las felicitaciones. De hecho, el 55% de los comentarios elogiaron el trabajo de los informadores de todos los centros, incluidos los de Semana Santa.

La mayoría de las sugerencias se recibieron en Semana Santa, solicitando más información en idiomas sobre el programa y el cortejo (explicación de la procesión el Viernes Santo). También destacaron el interés por el tren turístico y el área de autocaravanas. En cuanto a la petición de ampliar el horario de las iglesias el Viernes Santo, resulta inviable debido a que las exposiciones deben desmantelarse para la procesión; no obstante, se recuerda que ya existe un horario ininterrumpido durante esos días.

Estos temas se tratarán en una reunión monográfica a en enero o febrero de 2026. Además, ya se está gestionando con la empresa MURALCA, la nueva señalización de la OFT y se está valorando recuperar el programa de feria en papel para la próxima edición de 2026.

Listado de comentarios de Oficina de Turismo de Lorca. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Comentario	Fecha
Mas áreas de autocaravanas	2025-01-04
Muy amable	2025-01-19
Fran ha sido muy amableHace falta mas áreas de autocaravanas	2025-02-15
400k y por Político no puedo pasar al Museo.	2025-04-11
Debería haber audioguía durante la procesión, para que la gente que viene de fuera pueda entender todo.	2025-04-11
Nada de sugerencia. La atención es cordial y muy clara. Gracias.	2025-04-13
Deberían haber más posters.	2025-04-13
Muy simpática la chica que nos ha atendido (Laura)	2025-04-13
Muy bien	2025-04-13
Increible la atención de la chica. Muy amable y agradable, muy buena trabajadora. Un 10	2025-04-13
Muy amable y super simpática. He quedado muy satisfecha con el trato que he recibido.	2025-04-13
Mini bus al Castillo. Abrir el Centro de Artesanía toda la Semana Santa. Mejorar el acceso a las gradas	2025-04-13
¡Todo estupendo!	2025-04-13
¡Todo genial!	2025-04-14
¡Todo estupendo!	2025-04-14
Carmen y María me han atendido muy bien!!	2025-04-14
Fantastic! Carmen was very helpful and her English was excellent.	2025-04-14
Tren de subida al Castillo	2025-04-15
La atención excelente	2025-04-15
Una chica estupenda. Nos ha informado muy bien. Super agradable y muy simpática. Gracias Lorca	2025-04-15
La verdad es que la chica que nos atendió es un encanto. Simpática, agradable y muy atenta. No nos podrían haber	2025-04-15
Información para conseguir entradas jueves y viernes para los que venimos de fuera con más antelación y faciliti	2025-04-16
la chica que me ha atendido ha sido muy amable, un encanto encontrar gente así.	2025-04-16
Super simpática Laura!!	2025-04-17
Good!	2025-04-17
You're very attentive.	2025-04-17
:)	2025-04-17
Está todo perfecto, la chica muy amable.	2025-04-17
Carmen y Pablo me han atendido muy bien.	2025-04-17
Hay información (como encuentros de Vírgenes y banderas) que no sale en la documentación escrita y nos hem	2025-04-17
Chicas muy simpáticas y amables. Gracias por la información.	2025-04-17
Poned el cortejo en Francés.	2025-04-17
Blanca y María super amables y muy buen servicio de información.	2025-04-17
María y Blanca geniales. :)	2025-04-17
El cortejo debería estar en más idiomas.	2025-04-17
Carmen es una persona muy agradable.	2025-04-17
Faltan posters.	2025-04-17
More information in English	2025-04-17
Todo excelente. Muy amables	2025-04-17
Puesto muy metido en la carretera	2025-04-17
Me parece muy mal que estén todas las Iglesias cerradas por la tarde sabiendo toda la gente que viene	2025-04-17
Excelente explicación	2025-04-17
Muy buenas chicas. Poner posters para la gente que es de aquí.	2025-04-17
Laura Soriano y Carmen Reinaldos super atentas, simpáticas y todo muy bien explicado.	2025-04-18
Muy simpáticas.	2025-04-18
Las chicas son muy amables y lo han explicado todo a la perfección.	2025-04-18
No hay folletos en español "poner más"	2025-04-18
Todo maravilloso	2025-04-17
Saray es muy buena informadora. Se defiende muy bien con los idiomas.	2025-04-17
Be happy!	2025-04-18
Falta información sobre lo que poder ver en la programación	2025-04-17
Put leaflet in other languages	2025-04-18
María y Blanca son simpaticísimas. Nos han atendido muy bien	2025-04-18
Poner folletos de cortejos en otros idiomas	2025-04-18
Muy amable el servicio de informacion turística	2025-04-17
Excelente. Recomendable 100 por 100	2025-04-17
El cortejo no está actualizado. Falta la carroza Rey Nabucodonosor II	2025-04-18
Los extranjeros solicitan el cortejo en inglés	2025-04-18
Los extranjeros se quejan de que en la programación traducida no explican como está en español. hay info mu	2025-04-18
No cortejos en otros idiomas	2025-04-18
Más cortejos e informacion en otros idiomas	2025-04-18
Más cortejo en otros idiomas	2025-04-18
Muy simpáticas Carmen y Laura.	2025-04-19
Muy buena atención.	2025-04-19
Muy simpáticas y atentas.	2025-04-19
Muy majas las azafatas.	2025-04-19
Deberían haber cortejos en más idiomas. Muchos turistas!!	2025-04-18
Horarios de iglesias malo. :(2025-04-18
Bien	2025-04-18
Debería de haber más personal de atención. Muy apañadas las muchachas.	2025-04-18
Muy amables.	2025-04-18
Azafata muy simpática.	2025-04-18
Me hubiera gustado que informasen en Francés.	2025-04-18
Los horarios de museos son muy limitados, sobre todo si se viene solo por unas horas.Sería bueno que abrieran	2025-05-13
PtSeñalización ,mejorable	2025-05-26
Entramos y estaba lleno de semen (estaba rico) 2/100	2025-07-30
Muy amable Fuensanta, y nos guió en todo	2025-08-12
Mersi	2025-09-04
No tienen el programa de la feria de Lorca en papel	2025-09-10
No hay programa de la feria	2025-09-20
Cambiar señalizaciones de la oficina e no acuidad yengoogle	2025-11-01
Plus de français dans les lieux publics	2025-11-14
¡FANTÁSTICO!	2025-11-17

CENTRO DE VISITANTES

Se han registrado cuatro observaciones en el Centro de Visitantes; la totalidad de las mismas señala la carencia de transporte para trasladarse al castillo.

Esta propuesta quedará solventada durante el primer cuatrimestre de 2026, dado que la implementación del tren turístico está integrada en los Planes de Sostenibilidad Turística, cuya finalización está programada para marzo o abril de 2026.

Listado de comentarios de P.I.T. Centro de Visitantes de Lorca. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Comentario	Fecha
No hay para el castillo	2025-03-26
No hay tren para castillo ni autobús	2025-03-28
No fHay chikitre	2025-06-13
NO HAY CHIKITEEN	2025-06-17

CASTILLO

Todas 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.

Ni el recinto del castillo, ni sus servicios ni sus informadores han sido objeto de reclamaciones ni propuestas de mejora durante este ejercicio.


Listado de comentarios de P.I.T. Castillo de Lorca. Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025	
Comentario	Fecha
Hay que ir con tiempo para poder hacer la visita tranquilo. Es precioso.	2025-01-09
Increíble y mágico lugar! Muy recomendable!	2025-01-20
Muy bonito, tenía muchas ganas de conocerlo, la reconstrucción del aljibe interesante y estéticamente muy bonito	2025-01-14
Este castillo es muy bonito visitarlo tiene unas vistas muy imponentes	2025-01-15
Très beau château avec une belle histoire	2025-06-06
Un lugar que hay que visitar si vas a Lorca	2025-06-06
El Castillo de Lorca es una fortaleza histórica con vistas impresionantes y un pasado fascinante, pero mi visita de	2025-06-01
Visited castle around 10am when it opened. It is a lovely place, the views of Lorca and surrounding areas were l	2025-06-03

Durante 2025, los tres puntos de información no registraron quejas ni reclamaciones formales; no obstante, se recibieron sugerencias que han sido detalladas previamente en este apartado.

Datos de Medición de Encuestas - Por Bloques																					
Desde 01/01/2025 hasta 31/12/2025		SOBRE EL PERSONAL DE LA OFICINA					SOBRE LA INFORMACIÓN RECIBIDA					SOBRE LA OFICINA DE TURISMO					Total				
Oficina de Turismo	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	Máx.	Mín.	Moda	Media	Nº	
Oficina de Turismo de Lorca	5	1	5	4,89	1444	5	1	5	4,83	1426	5	1	5	4,82	2090	5	1	5	4,84	4960	
P.I.T. Castillo de Lorca	5	5	5	5,00	1200	5	4	5	4,99	1199	5	4	5	4,95	1800	5	4	5	4,97	4199	
P.I.T. Centro de Visitantes de Lorca	5	4	5	5,00	1062	5	4	5	5,00	1249	5	3	5	4,96	1757	5	3	5	4,98	4068	
Total	5	1	5	4,96	3706	5	1	5	4,93	3874	5	1	5	4,90	5647	5	1	5	4,93	13227	

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:

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

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 así como otras entidades.
2. Se actualiza el calendario de trabajo anual. (1ª revisión)
3. Se actualiza la memoria de Sostenibilidad edición II diciembre 2025 y se hace la Memoria I edición de 2026, 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 2025
6. Se actualiza la agenda de recursos turísticos 2025
7. Se actualiza el listado teléfonos de interés. 2025
8. Se actualiza currículum del personal de la Oficina y los PIT 2025
9. Se introducen los datos de la “recogida de datos” 2025
10. Se introducen encuestas de satisfacción y se hace una valoración sobre las mismas. 2025
11. Se actualizan los datos de solicitud de suministros y servicios. 2025
12. Se suben a RITMO, “Asesoramiento Turístico”, los informes realizados. 2025
13. Se actualiza el apartado de medioambiente y mantenimiento. 2025
14. Se actualiza el apartado de mantenimiento e infraestructuras. 2025
15. Se actualiza el apartado de ORIÓN. 2025
16. Se actualiza el apartado de no conformidades. 2025
17. Se revisa y actualiza el registro de correspondencia. 2025
18. Se cumplimenta el registro de objetivos e indicadores en NEXO.2025
19. Se cumplimenta el registro de Objetivos y Mejoras en NEXO. 2025
20. Se actualiza la carpeta de la documentación de Lorca en NEXO. 2025
21. Etc.

Con respecto a las actividades que los Centros de Información han realizado o colaborado en al año 2025 dentro de la concejalía de Turismo se encuentran la siguientes:

ENERO

Jueves, 16 de enero de 2025 Lorca **celebrará el Día de San Antón con una ruta canina al Castillo y la bendición de animales**



El concejal de Turismo, Santiago Parra Soriano, ha presentado este miércoles la XI edición de la tradicional “Ruta canina al Castillo de Lorca”, una jornada de convivencia y concienciación que regresa cada año a nuestro municipio, coincidiendo con la festividad de San Antón, patrón de los animales. La cita comenzará en el Parque de San José, donde se repartirán los dorsales a los participantes y desde donde se iniciará la ruta.

Martes, 21 de enero de 2025

El Albergue de Casa Iglesias de Lorca dispara su ocupación que se incrementa más de un 30 por ciento en los últimos meses



Las instalaciones, enclavadas en una antigua Casa Forestal en la Sierra de la Culebrina, se han convertido en lugar de celebración de campamentos musicales, de danza, de scouts y de la Once, entre otros. Santiago Parra Soriano, edil de Turismo: “El año terminaba con el albergue abarrotado y hemos arrancado 2025 con grupos de más de 50 personas en enero y reservas para febrero, abril, mayo, junio y julio”

Martes, 21 de enero de 2025

Seis rutas de senderismo y gastronomía local atraerán a cientos de visitantes a varias pedanías de Lorca este trimestre



La primera de las actividades, que estará guiada por la Asociación Lorca-Santiago, tendrá lugar este domingo en Coy, y le seguirán La Parroquia, Morata, La Hoya, La Torrecilla y Puntas de Calnegre

Las plazas son limitadas y las inscripciones deben hacerse a través de la web www.hostelor.org 21 de enero de 2025. El Ayuntamiento y Hostelor, en colaboración con la Asociación Lorca-Santiago, organizan desde este domingo 26 de enero al 6 de abril, la tercera edición de la iniciativa ‘Rutas guiadas de senderismo y gastronomía en las pedanías de Lorca’, una actividad que tiene como objetivo atraer turismo, promover el consumo de productos artesanales lorquinos, y a la vez la fomentar la actividad física en los bellos parajes de nuestras pedanías.

Miércoles, 22 de enero de 2025

Los mantos de Asuero y Ptolomeo IV de la Semana Santa de Lorca "visten" la Puerta de Alcalá de Madrid



El objetivo de esta acción es captar la atención de los turistas y destacar la singularidad del acontecimiento religioso, cultural y festivo más importante de Lorca. A través de un vídeo, que simulaba una noticia de última hora en un informativo, se ha puesto en valor la importancia de los bordados en seda y oro que caracterizan a las cofradías

Santiago Parra, edil de Turismo: “Nuestra Semana Santa es un espectáculo único en el mundo, que combina tradición, arte y devoción, atrayendo cada año a centenares de miles de personas”

Jueves, 23 de enero de 2025

El Gobierno de Lorca participa en FITUR en más de una veintena de encuentros para reforzar la proyección turística del municipio



Destacan las reuniones mantenidas con la Red de Juderías de España, la Red Europea de Celebraciones de Semana Santa y Pascua, SEGITTUR y la Red de Palacios y Castillos. El stand de la Región de Murcia acogerá mañana la presentación de 'Explora, siente, vive: la experiencia barroca del Palacio de Guevara', en la que se mostrará el gran valor patrimonial y cultural que tiene este monumento barroco. Santiago Parra, edil de Turismo: "Estas acciones tienen como objetivo consolidar los proyectos en marcha, conocer nuevas oportunidades y seguir posicionando a Lorca como un referente turístico de primer nivel"

Viernes, 24 de enero de 2025

Lorca presenta en FITUR su oferta turística con la Casa de Guevara como protagonista principal



Este viernes hemos presentado en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR) la amplia oferta turística que tiene Lorca, donde hemos destacado como principal protagonista la Casa de Guevara, un monumento emblemático declarado Bien de Interés Cultural y considerado el mayor exponente del barroco civil en el levante español". Así lo ha trasladado el concejal de Turismo del Ayuntamiento de Lorca, Santiago Parra, tras su intervención.

Martes, 11 de febrero de 2025

Lorca se convertirá en la capital gastronómica de la Región de Murcia al acoger el tercer Campeonato de Tapas y Pinchos



El tercer Campeonato de Tapas y Pinchos de la Región, que se celebrará los próximos días 10 y 11 de marzo, llevará a Lorca el desafío de condensar la mejor gastronomía regional en apenas tres bocados. Así lo han afirmado este martes los ediles de Hostelería y Turismo del Ayuntamiento de

Lorca, Mayte Martínez Sánchez y Santiago Parra Soriano, respectivamente, y el director general de Turismo de la Región de Murcia, Juan Francisco Martínez Carrasco, durante la presentación que tuvo lugar en el Centro de Cualificación Turística (CCT), y en la que se han ofrecido todos los detalles de esta competición que cada año organiza la Academia de la Tapa y el Pintxo y que reunirá en las instalaciones de Ifelor a cocineros de bares y restaurantes de toda la Región de Murcia

27 de febrero de 2025

Primera línea de subvenciones dirigida a la puesta en marcha del primer "Plan Estratégico de Turismo Sostenible"



Lorca da un paso decisivo hacia el futuro turístico con la solicitud de una subvención de 35.000 euros al ITREM para su nuevo **Plan Estratégico de Turismo Sostenible 2030**. Según el concejal Santiago Parra, este plan transformará el modelo turístico del municipio potenciando sus recursos culturales, rurales y deportivos. El enfoque no solo busca atraer riqueza y empleo, sino también asegurar un desarrollo equilibrado que beneficie a las zonas rurales y refuerce la identidad de Lorca como un destino experiencial e innovador.

28 de febrero de 2025

El Ayuntamiento invierte más de 400.000 euros en una nueva iniciativa que posiciona de nuevo a Lorca como referente



El Gobierno de Lorca mejorará la oferta a lorquinos y visitantes a través de un nuevo transporte público-turístico eléctrico, financiado en su totalidad por la Unión Europea mediante el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Fondos Next

La actuación se incluye dentro del "Plan de Sostenibilidad Turística en Destino", donde se recogen distintas actuaciones basadas en: una transición verde y sostenible, la mejora de la eficiencia energética, la digitalización y la competitividad turística

5 de marzo de 2025

El Ayuntamiento de Lorca refuerza su apuesta por la sostenibilidad turística y suma dos nuevas actuaciones en el Centro de Visitantes



El enclave se optimiza energéticamente gracias a la instalación en su cubierta de 40 placas solares y el cambio de la torre de refrigeración de la sala de exposiciones por otra mucho más eficiente. Ambas iniciativas se incluyen en el Plan de Sostenibilidad Turística del Gobierno regional, del ITREM,

y suman un montante superior a los 55.000 euros, financiados por la UE mediante el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Fondos Next

Santiago Parra, Turismo: "La hoja de ruta prevista por el Gobierno de Lorca se fundamenta sobre cuatro hitos de actuación: una transición verde y sostenible, la mejora de la eficiencia energética, la digitalización y competitividad turística, y posicionará a Lorca como referente turístico sostenible, tanto a nivel regional como nacional"

10 de marzo de 2025

Lorca se convierte en el escenario de la mejor gastronomía en miniatura con el tercer Campeonato Regional de la Tapa y el Pincho



Ifelor acoge hasta este martes un evento que puede seguirse tanto de forma presencial como por *streaming* en el portal de la Academia de la Tapa y el Pintxo y sus redes sociales. **Mayte Martínez**, edil de Hostelería, ha destacado que esta cita es "una oportunidad para exhibir la riqueza de nuestra cocina, la calidad del producto local y el talento de nuestros chefs", subrayando además su impacto positivo en las ventas durante la **Ruta de la Tapa**. Por su parte, el concejal de Turismo, **Santiago Parra**, reafirmó el éxito de la estrategia municipal: "Estamos logrando que **Lorca** sea un destino imprescindible para los amantes del buen comer, uniendo su patrimonio histórico con una gastronomía de referencia".

14 de marzo de 2025

La concejalía de Turismo realizará dos visitas guiadas para conmemorar el Día de San Patricio en Lorca



La actividad al Castillo de Lorca incluirá un recorrido por la Sinagoga, la Torre Alfonsina, la Torre del Espolón y una comida en el Restaurante Las Caballerizas

En la visita guiada a la antigua Colegiata de San Patricio, cuyo punto de encuentro será la Oficina de Turismo de la Plaza de España, los participantes podrán descubrir el entorno y el interior del templo, construido entre los siglos XVI y XVIII, así como la Torre Campanario

24 de marzo de 2025

Lorca se suma al programa "Vacaciones accesibles de personas sordas", con la visita de 200 personas por diferentes enclaves patrimoniales de la ciudad



El grupo llegará a Lorca en dos turnos, de 100 personas, que disfrutarán del Castillo, la Sinagoga, la plaza de España y el entorno monumental y el Museo del Paso Blanco. La primera comitiva ha sido recibida en la Fortaleza del Sol por el concejal de Turismo y Cultura, Santiago Parra, que ha destacado “el carácter social e integrador de la iniciativa “El objetivo del proyecto es generar un espacio común donde las personas sordas puedan interrelacionarse e intercambiar experiencias, garantizando la igualdad de oportunidades

7 de abril de 2025

El Ayuntamiento de Lorca apuesta por la promoción turística sostenible con una nueva herramienta digital sobre los atractivos del municipio



La **plataforma Play Lorca** es un **repositorio audiovisual** que centraliza y difunde material sobre el **potencial turístico, historia y tradiciones** de la ciudad, facilitando el acceso a ciudadanos y visitantes.

Esta iniciativa, valorada en **14.787 euros**, se enmarca en el Plan de Sostenibilidad Turística del Gobierno regional (ITREM) y cuenta con financiación de la Unión Europea a través de los fondos Next Generation EU (Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia).

El Gobierno de Lorca reafirma su compromiso con el **desarrollo sostenible e inclusivo** para potenciar la imagen de la localidad como capital cultural, garante de un patrimonio único, moderno y atractivo.

9 de abril de 2025

El Ayuntamiento de Lorca presenta el dispositivo especial de Turismo para Semana Santa, marcado este año por la accesibilidad y la inclusión social



El dispositivo extraordinario previsto dará comienzo oficialmente este Viernes de Dolores y estará operativo hasta el Domingo de Resurrección, con más de un centenar de informantes. Como novedad, se ha implementado toda una campaña dirigida a la difusión de información para personas con discapacidad, que incluye un punto de información adaptado, códigos NaviLens, personal especializado en lengua de signos española e internacional, tapones cascos anti ruido o un ‘espacio amable’, entre otros.

14 de abril de 2025

La Semana Santa de Lorca comienza con éxito de afluencia en sus primeros días de celebración



Las visitas en mostradores de información han aumentado cerca de un 50% respecto a 2024, resaltando el turismo extranjero. En ocupación hotelera, se ha registrado un lleno total este primer fin de semana. El comienzo de la Semana Santa de Lorca ha constituido el primer éxito de las celebraciones de este año en el municipio; un periodo desde el viernes de Dolores hasta el Domingo de Ramos marcado por la incertidumbre ante posibles episodios de lluvia pero que no ha evitado que centenares de miles de personas salgan a la calle para disfrutar y vivir estos primeros días de procesiones y actos programados.

lunes, 21 de abril de 2025

La Semana Santa de Lorca supera todas las expectativas, con más de medio millón de visitantes y el cartel de completo en hoteles y restaurantes



Los siete puntos de información han atendido a más de 12.000 personas entre el viernes de Dolores y el Viernes Santo, destacando el incremento en relación al año pasado de turistas extranjeros y nacionales, habiendo protagonizado una clara desestacionalización. El aforo en los palcos ha sido completo todos los días, habiéndose vendido las localidades en su totalidad. Los servicios de emergencias han sumado un total de 35 asistencias, una de ellas protagonizada por un efectivo de paisano que realizó in situ una maniobra de RCP

Martes, 22 de abril de 2025

El Ayuntamiento ejecuta una nueva actuación medioambiental en las inmediaciones del Castillo de Lorca



La ladera de la Fortaleza del Sol está siendo repoblada con miles de ejemplares de plantas y arbustos. Concretamente, los operarios han llevado a cabo la retirada de pinos secos, realizando hoyos para la plantación de: acebuches, lentiscos, tetraclinis... En total más de 1.500 unidades entre todas las variedades, y con especial cuidado con el apartado de riego para los plantones.

Miércoles, 30 de abril de 2025

El Castillo de Lorca se incorpora a "Marco Topo", un juego educativo para que las familias realicen visitas autoguiadas por Lorca



Entre las novedades de esta actividad, diseñada para el turismo familiar, se incluyen también nuevos juegos y espacios como el interior del Palacio de Guevara. El recorrido de la ciudad cuenta con una decena de etapas y para jugar solo hace falta conseguir un mapa de la aventura en la Oficina de Turismo, Centro de Visitantes y Castillo, y disponer de un teléfono móvil con conexión a internet

Lunes, 12 de mayo de 2025

Casi un centenar de actividades formarán parte de la programación más ambiciosa de los últimos años para celebrar la "Noche de los Museos" en Lorca



Este sábado, más de una treintena de espacios monumentales y urbanos repartidos por toda la ciudad acogerán visitas guiadas, talleres infantiles y para adultos, actuaciones teatrales, flashmobs, pasacalles, exposiciones y demostraciones artesanales. Entre las novedades destacan un mercadillo gastronómico en Plaza de España; actividades del Fortaleza Street Art; visita a la torre campanario de San Patricio; concierto de "Jazz old Jazz" en el MUVIC; exposición de vehículos clásicos y recorrido de enganches

Martes, 13 de mayo de 2025

El Gobierno de Lorca renueva más de cuarenta paneles de información turística con el objetivo de mejorar la experiencia de los visitantes



Se ha realizado una nueva impresión digital de los textos y su correspondiente lacado, lo que garantiza una mayor protección y durabilidad frente a las inclemencias del tiempo y el uso diario. Con una inversión de más de 48.000 euros, esta actuación forma parte del plan de transformación digital que posiciona a Lorca como referente nacional en Smart City. Antonio David Sánchez, edil de Ciudad Inteligente: "Supone un paso más en la apuesta por una ciudad inteligente, accesible y preparada para ofrecer al visitante información clara, moderna y duradera sobre nuestro patrimonio cultural, histórico y turístico"

Lunes, 2 de junio de 2025

El Ayuntamiento anuncia la creación de un itinerario musealizado a través del Castillo de Lorca que permitirá potenciar el turismo "según el nuevo modelo de municipio que buscamos"



El objetivo es revalorizar la visita a los restos de mayor interés arqueológicos del enclave y su entorno para seguir avanzando en la promoción de nuestro municipio como un destino turístico de referencia en relación a la historia y la cultura judía. Principalmente estas excavaciones lo que permitirán será poner al descubierto el barrio judío y sus viviendas, así como otros espacios domésticos, y la calle o calles que comunicarían con la Puerta del Pescado y la ermita de San Clemente.

Viernes, 6 de junio de 2025

Lorca busca reforzar su posición como destino turístico de referencia internacional de la mano del "Programa Destino Turístico Inteligente"



La ciudad ha iniciado la implantación del modelo DTI, lo que representa un importante paso para formar parte del grupo de destinos a la vanguardia del desarrollo turístico, con una estrategia de futuro basada en la gobernanza, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología. Lo ha hecho tras obtener el Informe Diagnóstico y Plan de Acción DTI que ha elaborado SEGITTUR, pudiendo implantar así la 'metodología de Destino Turístico Inteligente', paso previo imprescindible para obtener esta certificación, y que supone la coordinación de todas las áreas y agentes implicados y que trabajarán hasta 2027 para conseguirla


viernes, 4 de julio de 2025

Un baño de sonido con cuencos tibetanos, practicar yoga en la azotea de la Torre Alfonsina y disfrutar de las perseidas, principales propuestas de Lorca para los turistas



Una visita guiada los llevará por la 'vieja ciudad' repleta de casas solariegas y palacios que esconden bajo sus aleros ángeles, burlones y mascarones

El Castillo vuelve a ser epicentro del visionado de cuerpos celestes con motivo de la tradicional lluvia de estrellas, conocida popularmente como 'lágrimas de San Lorenzo'. Baños de sonido con cuencos

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

tibetanos, practicar yoga en la azotea de la Torre Alfonsina y recorrer la Lorca monumental en busca de ángeles, burlones y mascarones que se esconden bajo los aleros la de la 'vieja ciudad'

jueves, 10 de julio de 2025

La Cala de Calnegre vuelve a lucir este verano la Bandera Azul como símbolo de excelencia turística y medioambiental de la costa lorquina



El alcalde de Lorca, Fulgencio Gil, y el director general de Turismo de la Región de Murcia, Juan Francisco Martínez, han izado esta enseña que reconoce la seguridad, salubridad, servicios y respeto medioambiental de este espacio natural. Este galardón concedido por ADEAC por noveno año consecutivo, demuestra que las playas del municipio se han convertido en un referente gracias al trabajo continuo que se realiza desde el Consistorio con el fin de aumentar su proyección, difusión y protección

lunes, 21 de julio de 2025

La ocupación hotelera en Lorca durante la primera quincena de julio alcanza el 66%, tres puntos más que el año pasado, superando a ciudades como Murcia



Lorca y la Región de Murcia alcanzan cifras récord de ocupación hotelera, con una previsión del 70% en julio y un 67% en junio, superando los datos de 2024. Lorca se destaca, logrando un 66% de ocupación en la primera quincena de julio y superando por primera vez a la ciudad de Murcia. Puede encontrar más información sobre el turismo en la Región de Murcia en los informes oficiales.

Martes, 22 de julio de 2025

Lorquinos y visitantes podrán disfrutar por primera vez este verano de la 'Noche de Perseidas' en la pedanía de La Parroquia



Las entradas se pueden adquirir a través del código QR disponible en cartel de la actividad, o en la página web www.visitlorca.com. Contará con un único pase y es apta para todos los públicos. “Esta es la primera vez que traemos una experiencia de este tipo a una pedanía, y lo hacemos con la firme convicción de que nuestras pedanías merecen protagonismo y propuestas culturales y turísticas que ayuden a ponerlas en valor”

jueves, 24 de julio de 2025

El Castillo de Lorca contará desde este verano con un nuevo parque infantil tras una inversión de más de 93.000 euros



La obra está enmarcada en el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de la Región de Murcia y financiada a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, gestionado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

“Este parque mejorará la experiencia turística de las familias que durante el año visitan nuestro Castillo, y un complemento más a las actividades teatralizadas e infantiles que programamos desde el área de Turismo”

martes, 29 de julio de 2025

La remodelación de las fuentes ornamentales del Castillo de Lorca permitirá hacerlas más sostenibles y fomentar la reutilización del agua



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. Está enmarcada en el Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de la Región de Murcia y financiada a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, gestionado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. “Estas fuentes del Castillo de Lorca emulan acequias y charcas donde los visitantes y turistas encuentran un espacio agradable y apacible por el sonido del agua y el frescor que transmite”

jueves, 31 de julio de 2025

Una exposición inédita sobre la memoria de los judíos en Lorca será la principal novedad de las Jornadas Europeas de la Cultura Judía



Bajo el lema “El Pueblo del Libro”, la ciudad acogerá durante todo el mes de septiembre recorridos guiados a la judería y a la sinagoga, al ciuFront y al MUAL, visitas teatralizadas, actividades infantiles y gastronómicas, entre otras. “Memoria escrita de la presencia judía en Lorca” se inaugura el 23 de septiembre, y mostrará documentos originales del Archivo Municipal “Juan Guirao” relacionados con aspectos cotidianos de los judíos medievales lorquinos. “Estas jornadas son una magnífica oportunidad para acercar a lorquinos y turistas uno de los patrimonios más singulares y mejor conservados de la España medieval: la judería y la sinagoga de Lorca”

martes, 19 de agosto de 2025

El Gobierno de Lorca potencia los recursos patrimoniales de la ciudad con la mejora de los itinerarios turísticos que recorren el centro histórico



El concejal de Turismo, **Santiago Parra**, ha impulsado un plan para transformar el centro histórico de Lorca en un entorno más accesible y sostenible. La iniciativa contempla la creación de una **plataforma única** en el eje de las calles **Santo Domingo y Príncipe Alfonso**, mejorando la conexión peatonal con el [Castillo de Lorca] ([https://Castillo de Lorca \(Fortaleza del Sol\)](https://Castillo de Lorca (Fortaleza del Sol))) y la **Colegiata de San Patricio**. Además, el recorrido se señalizará como “**ciclocalle**” con velocidad limitada a **30 km/h**, priorizando así a peatones y ciclistas para atraer un turismo de mayor calidad.

viernes, 22 de agosto de 2025

El Ayuntamiento anima a lorquinos y visitantes a sumarse a las actividades organizadas en Lorca con motivo de la celebración de las Jornadas Europeas de la Cultura Judía



Entre las propuestas previstas para todo el mes de septiembre y que llegan bajo el lema “El Pueblo del Libro”, destaca una exposición inédita sobre la memoria de los judíos en el municipio. Recorridos guiados a la judería, a la sinagoga, al ciuFront y al MUAL, además de visitas teatralizadas, actividades infantiles y gastronómicas son sólo algunas de las ofertas que están pensadas para públicos de todas las edades

Miércoles, 27 de agosto de 2025

El Ayuntamiento de Lorca colabora un año más en las campañas de sensibilización de la tortuga marina mediante la inserción de cartelería en mupis de la ciudad



El Consistorio se suma a las iniciativas: “Territorio Tortuga”, promovida por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y “Tortugas por el Mediterráneo”, impulsada por la Fundación Oceanográfica. Lorca, 27 de agosto de 2025. La edil de Medioambiente, María Hernández, ha dado a conocer la adhesión, un año más, por parte del Ayuntamiento de Lorca a las campañas de sensibilización “Territorio Tortuga”, promovida por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como a la iniciativa “Tortugas por el Mediterráneo”, impulsada por la Fundación Oceanográfica para la protección de la tortuga marina en época de nidificación en nuestras costas mediante la colocación de cartelería en mupis de la ciudad de Lorca.

Viernes, 5 de septiembre de 2025

El turismo internacional y local crecen en Lorca durante los meses estivales, resaltando la Fortaleza del Sol y el casco antiguo entre los ejes de referencia



Lorca ha consolidado su atractivo turístico este verano (julio y agosto), atrayendo a **6.270 visitantes** motivados casi exclusivamente por su rica oferta cultural y patrimonial [1]. La ciudad ha registrado una ocupación récord en agosto, alcanzando un **75% de pernoctaciones**, lo que la posiciona como un destino estival preferente [1].

Entre los lugares más destacados para el hospedaje y las visitas se encuentran el **Parador de Lorca**, líder en ocupación, y la **Colegiata de San Patricio** junto a la **Fortaleza del Sol**, que han sido los principales focos de interés turístico [1].

El perfil del visitante ha mostrado tendencias claras: el **98%** de las consultas se realizaron de forma presencial. El turismo internacional creció un **9%** y el regional un **4%**, pero lo más notable ha sido el espectacular repunte del **32%** en el interés de los propios lorquinos por descubrir y valorar su ciudad

Miércoles, 10 de septiembre de 2025

El Ayuntamiento promueve el acercamiento al Museo Medieval de Lorca y la divulgación de sus obras con la iniciativa "Diálogos en el ciuFRONT: Janukkia, la Jarra de Jacob"



El **Museo Medieval de Lorca**, en colaboración con el Ayuntamiento de Lorca ha organizado una jornada de divulgación cultural que tendrá lugar la mañana del próximo **sábado 13 de septiembre**. La actividad se ha diseñado como un **diálogo interactivo** pensado para que el público descubra los tesoros que alberga el museo de una forma cercana y participativa.

Durante la sesión, el análisis se centrará especialmente en el valor histórico de las dos **Janukkías** pertenecientes a la Federación San Clemente. Además, se explorará el profundo vínculo cultural entre la tradicional "**fiesta de las Luces**" en la ciudad y la emblemática "**Jarra de Jacob**", ofreciendo una perspectiva única sobre el pasado medieval lorquino.

lunes, 6 de octubre de 2025

Octubre cultural en Lorca: la ciudad promociona su patrimonio con la IV edición de los "Días de la Red Europea de Celebraciones de Semana Santa y Pascua"



El Ayuntamiento de **Lorca**, a través de la concejalía de Cultura, organiza durante todo el mes de **octubre** la cuarta edición de los '**Días de la Red Europea de Celebraciones de Semana Santa y Pascua**'.

El **objetivo** de esta iniciativa internacional es:

- **Mostrar** la riqueza patrimonial y cultural de Lorca vinculada a la **Semana Santa** fuera de su temporada habitual.
- Actuar como un **revulsivo turístico** para la ciudad.

Las **actividades** que se ofrecen, todas gratuitas, incluyen:

- **Visitas guiadas.**
- **Exposiciones.**
- **Talleres infantiles.**
- Otras actividades culturales.

sábado, 11 de octubre de 2025

El Ayuntamiento sigue apostando por la promoción turística y patrimonial tomando como eje el Castillo de Lorca



La ciudad se suma al XXX 'Día Nacional de los Castillos', que se celebra del 13 al 19 de octubre, en distintos municipios de la Región de Murcia, con el objetivo de destacar la riqueza del patrimonio fortificado y la promoción cultural del mismo. La jornada tendrá lugar el jueves, 16 de octubre, y contará con: visita guiada al Castillo, incluyendo Judería y Sinagoga, conferencias y degustaciones gastronómicas

martes, 28 de octubre de 2025

La Oficina de Turismo de Lorca vuelve al Palacio de Guevara tras 14 años



La nueva oficina regresa a su ubicación original en los bajos de la 'Casa de las Columnas', una de las representaciones más importantes del barroco civil en el Levante español, donde abrió sus puertas por primera vez en la primavera de 1986, prestando servicio hasta los terremotos del 11 de mayo de 2011. Ha sido concebida para ajustarse a las necesidades del siglo XXI: moderna, funcional, accesible, céntrica, fácil de localizar y digitalizada. "Volver aquí es cerrar un círculo. Este edificio, joya del barroco lorquino, es el mejor escaparate posible de nuestra historia y de nuestra identidad. Abrir sus puertas al turismo es, sin duda, la mejor forma de proyectar Lorca al mundo"

miércoles, 19 de noviembre de 2025

Lorca celebra la décima edición del Festival de Cultura Contemporánea Judía "Jewish Lorca" con diversas actividades



El festival, único en España en su naturaleza, ofrecerá conciertos exclusivos, DJ sessions, actividades familiares, visitas guiadas y propuestas gastronómicas, consolidándose como una cita cultural de referencia en el sureste peninsular. La X edición del Festival de Cultura Contemporánea Judía 'Jewish Lorca', que se celebrará del 23 al 30 de noviembre, en diversos enclaves patrimoniales de la ciudad, culminando con la tradicional Fiesta de las Luces (Janucá) el 18 de diciembre. Este evento cultural y turístico ofrece una programación diversa que incluye música, danza, literatura, gastronomía, visitas guiadas y actividades para los más pequeños.

ASISTENCIA A FERIAS

A lo largo de 2025 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, II Feria de Turismo de la Región de Murcia.

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.

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 Turismo de Interior, INTUR	2025	Valladolid
RUEDA I Feria de Turismo de la Región de Murcia	2025	Totana

La asistencia a ferias y salones de turismo para 2026, en principio, serán las mismas que en 2025 aunque aún no conocemos algunas de sus fechas.

FERIA	FECHA	LUGAR
Feria Internacional de Turismo, FITUR	2026	Madrid
Salón Internacional de Turismo de Cataluña, B-TRAVEL	2026	Barcelona
EXPO vacaciones, Tendencias y Experiencias	2026	Bilbao
Feria Internacional del Turismo de Interior, INTUR	2026	Valladolid
RUEDA I Feria de Turismo de la Región de Murcia	2026	Totana

En cuanto a la planificación estratégica, la concejalía de turismo ha establecido las bases para adjudicar un contrato menor destinado a la elaboración del Plan de Marketing 2026-2027. Este plan deberá seguir las directrices fijadas por la concejalía, cuyo documento puede solicitarse a la responsable de la Oficina de Turismo. Se prevé que el plan esté operativo y en fase de ejecución antes de que finalice el primer cuatrimestre. Se estima que en marzo esté ya ejecutándose.

VISITAS GUIADAS Y TEATRALIZADAS AÑO 2025 y PROPUESTAS PARA EL 2026

OFICINA DE TURISMO 2025

Por parte de la oficina de turismo se seguirán ofreciendo estas dos visitas. El Free Tour a San Patricio será una única visita para conmemorar dicha festividad, mientras que la visita guiada de Lorca en Semana Santa serán varias visitas aún no determinadas en número.

1. **Free Tour San Patricio: lunes 17 de marzo a las 10 h.** Gratuita.
2. **Visita guiada LORCA SEMANA SANTA Y SU BORDADO:** de lunes santo a viernes santo a las 11h. Gratuita.

LORCA TALLER DEL TIEMPO 2025

1. **Visita a la zona amurallada del Castillo de Lorca** todos los días a las 10h (duración 45')
2. **Free Tour por Lorca:** martes a viernes a las 17:30. Esta visita también se ofrece algunos sábados del año, coincidiendo con algunas fechas especiales o cercanas a ellas.
3. **Visita al Santuario Virgen de las Huertas:** los primeros sábados de cada mes a las 12:30h.
4. **Lorca Sefardí:** 2º sábado de cada mes a las 11:30
5. **Ruta canina de San Antón:** 19 de enero
6. **La otra Semana Santa:** Sábado de Pasión y lunes, martes y miércoles santo a las 20:00h.
7. **Visita teatralizada "Lorca, punta de lanza":** visitas nocturnas en verano.
8. **Leyendas y Misterios:** se hace con motivo de la festividad de todos los santos la noche anterior al 31 de octubre.
9. **Visita guiada al interior de la casa de Guevara:** de martes a viernes a las 12:30 y 18:30. Sábados y Domingos 10:30, 11:30, 12:30.

Los Centros de Información también ofrecen dos visitas autoguiadas especiales:

- MARCO TOPO: un juego para familias con niños, que abarca la ciudad y el castillo. Incluye folleto disponible en los Centros de Información.
- GuiaAventuras Lorca monumental: dirigido a adultos. No requiere folleto físico, se accede mediante código QR.

VISITAS PREVISTAS PARA 2026.

Como principal novedad de la programación de 2026, que mantiene las visitas del año anterior, se presenta la "Visita Guiada al Cementerio de San Clemente". Esta nueva visita tendrá una frecuencia bimestral, con una primera sesión inaugural gratuita el 31 de enero de 2026 para un máximo de 25 asistentes.

ASESORAMIENTOS E INFORMES 2025

La Oficina de Turismo de Lorca junto con LTT, ha **realizado durante el año 2025**, 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. Feria de Barcelona marzo 2025
4. Informe de Semana Santa para prensa 2025
5. Informe Semana Santa 2025
6. Informe estadístico del primer cuatrimestre 2025
7. Informe técnico de asistencia a Expo vacaciones (Bilbao) mayo 2025
8. Datos estadísticos verano, agosto con comparativas 2024/2025 y acumuladas.
9. Datos estadísticos julio y agosto con comparativas 2024/2025 y acumuladas.
10. Datos estadísticos julio con comparativas 2024/2025 y acumuladas
11. Informe de Revisión y actualización del n.º de plazas de alojamiento (agosto 2025)
12. Informe estadístico del segundo cuatrimestre 2025
13. Informe FERAMUR (Centro de Visitantes)
14. Informe INTUR (Centro de Visitantes)
15. Informe RUEDA (Centro de Visitantes)

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

Durante 2025, la oficina de turismo de Lorca mantuvo 26 reuniones estratégicas con los proveedores locales (LTT y otros), para potenciar el destino y optimizar la oferta turística municipal. Esta labor se complementó con una comunicación constante vía-mail y telefónica con diversos agentes del sector.

Así mismo, se coordinó de forma permanente con los hoteles de Lorca para monitorizar los índices de ocupación y facilitar, por nuestra parte, la información actualizada sobre los horarios de monumentos y museos. En cuanto a las empresas de servicios turísticos, destaca la gestión de las siguientes empresas, entre ellas Lorca, Taller del Tiempo, para la planificación mensual de servicios de acogida en la Oficina de Turismo, así como las empresas del “El Molino”, “el Gigante” y “Animalor, para la planificación de personal extra para los PIT exteriores en Semana Santa y otros servicios. También se mantienen contactos telefónicos con agencias de viajes y otros agentes para mantener al día los teléfonos de interés de recursos en RITMO.

4.- RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

El día 26/ de marzo de 2025 Los Centros de Información realizaron una auditoría interna de ISO, “Q” Y “S”. A la sesión asistieron, M^a Jesús Quiñonero (responsable de calidad de la oficina de turismo), Calidad, Inma Tudela Romera (Centro de Visitantes) y Ana Belén López (Castillo). El proceso concluyó sin desviaciones ni “no conformidades”. Como única propuesta de mejora, se sugirió añadir una fila en las tablas para comentar el seguimiento de los indicadores de los ODS. Para ello se abrió una acción preventiva para cumplimentar la sugerencia. Con este resultado, los centros ratifican su compromiso con la excelencia y el cumplimiento de los requisitos del sistema.

La descripción y los comentarios en cada uno de los apartados de la auditoría fueron los siguientes:

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”.

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**”.

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.

PUNTUACIÓN DE LA AUDITORÍA

El resultado de la auditoría interna ascendió a 889,33 puntos superando los 874,6667 obtenidos en 2024.

5. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Durante el año 2025 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)

Tanto la OFT como los puntos de información de Lorca participan activamente en la consecución de los objetivos de calidad de la Red Regional, siguiendo las pautas del documento DC-OFT-01. Cada año, la concejalía y Lorca, Taller del Tiempo coordinan las propuestas de mejora recogidas en esta revisión. En cumplimiento con el Sistema Integral, presentamos el balance de los objetivos ISO, Q y S establecidos para 2025, detallando su grado de cumplimiento y evolución de los siguientes ODS: 6, 10, 12, 13 Y 15.

METAS Y OBJETIVOS Q Y S

ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO (Q/S)

- **Objetivo/acción:** Redactar los pliegos para que se realice la actuación de siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación del oasis de mariposas. Mejora de la inteligencia y eficiencia del sistema de riego del castillo y

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

ampliación de zonas irrigadas. Remodelación de las fuentes decorativas para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje del agua. **(CASTILLO)**

SEGUIMIENTO: Objetivo alcanzado en su totalidad. En cuanto a la siembra, 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. Por último, en cuanto a las fuentes, la actuación ha permitido mejorar la estanqueidad de los circuitos con la incorporación de los sistemas de bombeo para el reciclaje del agua y renovación de la iluminación con tecnología LED para reducir el consumo energético.

Para el ejercicio 2026, las acciones se centrarán en la apertura de licitaciones, la adjudicación de contratos y la ejecución de las labores de siembra.

- **Objetivo/acción:** Realizar difusión para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible, utilizando el folleto “Cuida el agua” de la Región de Murcia

SEGUIMIENTO: Acción conseguida en su totalidad. Esta acción se puso en marcha durante el primer cuatrimestre. En total se han realizado 8 publicaciones en las siguientes fechas; 1 de enero, 29 de marzo, 23 de abril, 10 de septiembre, 1 de octubre, 4 de octubre, 4 de noviembre y 1 de diciembre.

1 de enero:

Twitter: https://x.com/lorcaturismo_es/status/1874412095527408021

Instagram:

https://www.instagram.com/p/DER97sMM90q/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

Instagram:

https://www.instagram.com/p/DER97sMM90q/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

29 de marzo:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1905945822488908157

[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0e68PnTz7BLmRKWmu4nznZU7YkMaku67qh4ZtRi9ssq1nFmGS21wfYP6JvUnPur6QI?_cft_\[0\]=AZXOj8reXqMqQkWGnWyW9yEkmc9DOhxm-8_0KXtvAvaK88aY50iawGxNcx6fi73_CBtxiuCdYS50AJ02BF2qcfX6B8PiQEYrep3dSaLs-c56KuDzhkE0dyG1xnQCsPKd5qew-5s5SNIQ4UtzEmaUDvtB7mWG81fJxYaiALje5jo00_lqoO7ZSt-mm9HA5akSus5YulfsgjpyrxlWSY5bWUV&_tn_=%2C0%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0e68PnTz7BLmRKWmu4nznZU7YkMaku67qh4ZtRi9ssq1nFmGS21wfYP6JvUnPur6QI?_cft_[0]=AZXOj8reXqMqQkWGnWyW9yEkmc9DOhxm-8_0KXtvAvaK88aY50iawGxNcx6fi73_CBtxiuCdYS50AJ02BF2qcfX6B8PiQEYrep3dSaLs-c56KuDzhkE0dyG1xnQCsPKd5qew-5s5SNIQ4UtzEmaUDvtB7mWG81fJxYaiALje5jo00_lqoO7ZSt-mm9HA5akSus5YulfsgjpyrxlWSY5bWUV&_tn_=%2C0%2CP-R)

https://www.instagram.com/p/DHyB5UOCr3b/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==

23 de abril:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1914937287898497412

[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02GMWr35pXRB15rvfaf4SVux9EywRTkmyRmoh8G569bTGLJL32wsGCRooqocHp3Jz9I?_cft_\[0\]=AZUL1DEqzncD-BvuRf0levkVDZhMlo89BmN7l0uR41p8yY_ptODH23r9943_7_wr4BkzVGubupt4K2lVZYslYw](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02GMWr35pXRB15rvfaf4SVux9EywRTkmyRmoh8G569bTGLJL32wsGCRooqocHp3Jz9I?_cft_[0]=AZUL1DEqzncD-BvuRf0levkVDZhMlo89BmN7l0uR41p8yY_ptODH23r9943_7_wr4BkzVGubupt4K2lVZYslYw)

[ft_hYBntnd8W01jrvyxzFcx_VeP8gKsLW46HLDfnRrMCaK8UjZ7JEymegWZHF1d8pEhlBpoCBY7m3Hf0Knx7kUCE31YjbFRk05A35NNhZzl0wPojHuPj_bApdu2jWme-P&tn=%2CO%2CP-Rhttps://www.instagram.com/p/Dlx6mQ5NIUW/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==](https://www.instagram.com/p/Dlx6mQ5NIUW/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==)

10 de septiembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1965812763256574195
https://www.instagram.com/p/DObZ7EPguRc/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

1 de octubre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1973295568446255493
<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0p1M6bR73aSBwj9s8THQMdtzH9PyUvck7ckn4ou3cnhoCDnZUfHjnm9yiKRrvW7tKl>
https://www.instagram.com/p/DPQktGyDgyE/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

4 de octubre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1985772784052494408

4 de noviembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1985772784052494408
<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid029FFp6GzBeyC7Lt9WaTDvJzv7srn1vdZtMx8KZv57WEq4xYAmSnFt6uQwkzanacAwl>
https://www.instagram.com/p/DQpOylAjXXQ/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

1 de diciembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1995540898449633428
<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0p1EmDDMGeaJHxH2fzrFAU7x4TTckKK8P2gaumFsRwZo3vFFTxyNrZVV47c26mM21l>
https://www.instagram.com/p/DRuo0xlgjWB/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA==

ODS 10, REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES (Q/S)

- **Objetivo/acción:** instalar herramientas de accesibilidad en las páginas Web de turismo y del Ayuntamiento.

SEGUIMIENTO: este objetivo se presenta con un grado de ejecución parcial y se estima su cumplimiento definitivo durante el primer semestre de 2026. El desarrollo de la página Web se gestionará a través de contratos menores bajo el siguiente esquema: la empresa Dorjan lidera la dirección técnica y el ensamblaje de todos sus componentes, mientras que EUROEVO, empresa adjudicataria, se encargará del desarrollo del chatBot, el soporte y la APP de visitantes.

- **Objetivo/acción:** transformar la Semana Santa de Lorca en un evento de accesibilidad universal mediante el diseño de acciones estratégicas que eliminen las barreras físicas y sensoriales. El objetivo es garantizar una integración efectiva

que permita a las personas con discapacidad disfrutar de nuestro patrimonio cultural en plena igualdad de oportunidades.

SEGUIMIENTO: se han ejecutado íntegramente las acciones de accesibilidad programadas, destacando la edición de 1000 folletos en **Lectura Fácil** sobre la Semana Santa y la instalación de una **carpa de respiro sensorial** gestionada por Musiversal. Este espacio, diseñado para personas con sensibilidad sensorial o ansiedad, contó con **señalización específica y asistencia en Lengua de Signos Española** (LSE). Así mismo, se habilitaron tres nuevos puntos de información exterior con diseño universal (adaptados para movilidad reducida) e integración de códigos Navilens. Esta estrategia de inclusión se completó con la locución y audiodescripción en directo, emitida a través de redes sociales y la televisión comarcal, para garantizar el acceso al evento de las personas con discapacidad visual.

Asimismo, se implementaron las siguientes campañas de comunicación sobre accesibilidad para la Semana Santa.

12 de marzo:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1899798670427435147
[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0CgZF36zAXeq1Z9tbVn1hWof2uF7YQnrm4RV72VDZB5ptJ9ya1PAGMjm13tthN6BI?_cft_\[0\]=AZXwOssW_YJbQp3F6iqddhUfvKkwlj_R9yeQkUqkEyW8u51SE0JF90fMZ87O8dvoZVzfckkvYO22_frKjrKnMME4yg7J4NmvE3dgUcWpuFn8UUTGKazsN-pQ2Asq9J_Gk3dEjpYNAirdI9acbe9Zt9sUn1VtmKTJbvbOn_ftyyO8eJuXmDP-FPEUnsbszZhtYXgt6h9qSTXFOgD9PHkloQDP&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0CgZF36zAXeq1Z9tbVn1hWof2uF7YQnrm4RV72VDZB5ptJ9ya1PAGMjm13tthN6BI?_cft_[0]=AZXwOssW_YJbQp3F6iqddhUfvKkwlj_R9yeQkUqkEyW8u51SE0JF90fMZ87O8dvoZVzfckkvYO22_frKjrKnMME4yg7J4NmvE3dgUcWpuFn8UUTGKazsN-pQ2Asq9J_Gk3dEjpYNAirdI9acbe9Zt9sUn1VtmKTJbvbOn_ftyyO8eJuXmDP-FPEUnsbszZhtYXgt6h9qSTXFOgD9PHkloQDP&_tn_=%2CO%2CP-R)
https://www.instagram.com/p/DHGWdZtCbWE/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

11 de abril compartiendo un artículo:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1910592401640464612
[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid071BLVrhtZm2fsBitgG2Wft2xUuYeJLGTa5EChLvc4bS98GyzBuZiVD5LpH5SJXFI?_cft_\[0\]=AZXPAD-GbFTNVPM2J15m4aoAsYAb_wGt8wJCsVrB5CZtaTCdl1gV3n8VZT_HHJNtq4i89DZC5zf1aM22tQHeUfr_XqjHgbMN1J6u5DHiFqtMR03Uq_nvr7SKzmZPEn4eybingegJU_vVKt2YL8BsXV9_H8o4URzWW6Z5318YBBGlzS0b6wtwXGmrC7TbQAvs0YFaRmRUkh5fKWwTLOQPgsk0&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid071BLVrhtZm2fsBitgG2Wft2xUuYeJLGTa5EChLvc4bS98GyzBuZiVD5LpH5SJXFI?_cft_[0]=AZXPAD-GbFTNVPM2J15m4aoAsYAb_wGt8wJCsVrB5CZtaTCdl1gV3n8VZT_HHJNtq4i89DZC5zf1aM22tQHeUfr_XqjHgbMN1J6u5DHiFqtMR03Uq_nvr7SKzmZPEn4eybingegJU_vVKt2YL8BsXV9_H8o4URzWW6Z5318YBBGlzS0b6wtwXGmrC7TbQAvs0YFaRmRUkh5fKWwTLOQPgsk0&_tn_=%2CO%2CP-R)


ODS 12, PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES (Q/S)

- **Objetivo/acción:** sustituir las lámparas del espacio expositivo del Centro de Visitantes por otras de mayor rendimiento y bajo consumo. (Centro de Visitantes)

SEGUIMIENTO: este objetivo se alcanzó satisfactoriamente el 31 de marzo de 2025.

- **Objetivo/acción:** sustituir el disco duro del ordenador del proyector con el objetivo de mejorar el sistema de comunicación entre el disco duro y el proyector para reducir el consumo eléctrico.

SEGUIMIENTO: este objetivo se alcanzó satisfactoriamente el 31 de marzo de 2025.

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

ODS 13, ACCIÓN POR EL CLIMA (Q/S)

Objetivo/acción: divulgar la guía sobre el impacto del cambio climático en el Turismo de LORCA.

SEGUIMIENTO: el objetivo se ha conseguido satisfactoriamente con 8 publicaciones en diferentes redes sociales en las siguientes fechas; 16 de enero, 13 de febrero, 25 de febrero, 6 de mayo, 13 de septiembre, 18 de octubre y 18 de noviembre.

16 de enero:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1879818365092647080
[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02SjhYpbRpSx64F3dJSBTpvneAeLkdA16ZF2szaZt8oVCewpdkNRHvw5BxYz7Ae6Y7I?_cft_\[0\]=AZWJYcOwmalzut8cMNIxKpolt5VcuaPkV9BVLtb6dQ_grzxU32wRX7r8iGwD6FmO5kN-KmZDY7nzXLkKc0CwCisKJL4ZOSdVYJkZoffj-DLDMcNuC7PZxXs-c4kuPPRCF_98EDpVPn4SWi5TaUJafCP0Ho0Q8m4pXaOJV8BmaUAB6-HjRyxu01jCg9RRIdgr_TAHXL5lg_Byhq8l_g-wod&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02SjhYpbRpSx64F3dJSBTpvneAeLkdA16ZF2szaZt8oVCewpdkNRHvw5BxYz7Ae6Y7I?_cft_[0]=AZWJYcOwmalzut8cMNIxKpolt5VcuaPkV9BVLtb6dQ_grzxU32wRX7r8iGwD6FmO5kN-KmZDY7nzXLkKc0CwCisKJL4ZOSdVYJkZoffj-DLDMcNuC7PZxXs-c4kuPPRCF_98EDpVPn4SWi5TaUJafCP0Ho0Q8m4pXaOJV8BmaUAB6-HjRyxu01jCg9RRIdgr_TAHXL5lg_Byhq8l_g-wod&_tn_=%2CO%2CP-R)
https://www.instagram.com/p/DE4YVjLMtu7/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

13 de febrero:

[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02p4isrDK267v5qFbvYpw4eengaUv4WCqF6qQaGBYfNBTV3fxNjRdf6j7WBhWer7JI?_cft_\[0\]=AZVsrTQiV7uMdrjhJH9zm_FP-9O5AQgSmbwsOrlcupD0fUQoRgQ3DI_0_Qx1ckP5qarMriuWcOe7HQfyH5b3oRYA0ELTcPQKwL_dZAx6Ko-xgi9HJ5060YPvQ8E63xB6R1IEGuzpN81G6in6A2oOOS_GfkkFT6KSHnqP8bQcydhey9QjKmh3CoEbLvpagR56Vt_PhvnvW88wSO0f7N6aRR&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02p4isrDK267v5qFbvYpw4eengaUv4WCqF6qQaGBYfNBTV3fxNjRdf6j7WBhWer7JI?_cft_[0]=AZVsrTQiV7uMdrjhJH9zm_FP-9O5AQgSmbwsOrlcupD0fUQoRgQ3DI_0_Qx1ckP5qarMriuWcOe7HQfyH5b3oRYA0ELTcPQKwL_dZAx6Ko-xgi9HJ5060YPvQ8E63xB6R1IEGuzpN81G6in6A2oOOS_GfkkFT6KSHnqP8bQcydhey9QjKmh3CoEbLvpagR56Vt_PhvnvW88wSO0f7N6aRR&_tn_=%2CO%2CP-R)
https://www.instagram.com/p/DGAniG7ieQn/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

25 de febrero:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1894449024142381499
[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02PRvici7aEPLZ9mp9A16fUURoYaWkws4YBTLEkvxN5LhehSXugNKcvj7rRBm4Ehp2I?_cft_\[0\]=AZV4uTIBzV9pboAdb7tWBXZgwc3wRsFntRP662MPLVbJ_bp3-CEI7xtaXX00zwHO_VGWP28DMly8igHBV7dyr2yL1WFJn7tEhfo7nZ10eTX18I5N5N2sgZ10BM0TTtvc1d-fZvF5sQewyVGfiFMYGvxw8JZnzwIzAjjJ50MDelPkn6GGe7j311spDDEqI0zF3H8filivBzM26QmH_83DkzxF&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02PRvici7aEPLZ9mp9A16fUURoYaWkws4YBTLEkvxN5LhehSXugNKcvj7rRBm4Ehp2I?_cft_[0]=AZV4uTIBzV9pboAdb7tWBXZgwc3wRsFntRP662MPLVbJ_bp3-CEI7xtaXX00zwHO_VGWP28DMly8igHBV7dyr2yL1WFJn7tEhfo7nZ10eTX18I5N5N2sgZ10BM0TTtvc1d-fZvF5sQewyVGfiFMYGvxw8JZnzwIzAjjJ50MDelPkn6GGe7j311spDDEqI0zF3H8filivBzM26QmH_83DkzxF&_tn_=%2CO%2CP-R)
https://www.instagram.com/p/DGgVe3gNTzW/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

6 de mayo:

https://www.instagram.com/p/DJTzr7ENdlw/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==
[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0jrK2bs7Zq6BZdFGE81eqALPybsi9o2ngdm5vYYErYvgYFgxugj9XWR57XagveU1LI?_cft_\[0\]=AZUDmLUZXjbNULu3lw5igXp2d-z8vDVsiG2JJa5pXPhns4Uf6j1bwpQc5gXNnxI7DRUQ77WRfdZQmyZjjz-T35tM9RcQVwlqDspBD7iFjsPh6Kf-90P3uh7YJFFs7Ax9a-bpfnQsJtutWUAz64JhFPNzuRExdzEKNcXt6SgineKpMkKDbp-qX4RGU8Dm1yf7wsvjMVDm1O6aONFjOAXDW_&_tn_=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0jrK2bs7Zq6BZdFGE81eqALPybsi9o2ngdm5vYYErYvgYFgxugj9XWR57XagveU1LI?_cft_[0]=AZUDmLUZXjbNULu3lw5igXp2d-z8vDVsiG2JJa5pXPhns4Uf6j1bwpQc5gXNnxI7DRUQ77WRfdZQmyZjjz-T35tM9RcQVwlqDspBD7iFjsPh6Kf-90P3uh7YJFFs7Ax9a-bpfnQsJtutWUAz64JhFPNzuRExdzEKNcXt6SgineKpMkKDbp-qX4RGU8Dm1yf7wsvjMVDm1O6aONFjOAXDW_&_tn_=%2CO%2CP-R)

13 de septiembre:

https://www.instagram.com/p/DOjHvJEU1n/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

18 de octubre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1979480071434875131

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid03EYpGP1xobsxviwA9uSVmNUeg5QVebPhZX8kGN2P8KWW3Hf9CQHdkDZZfysmoBfwl>

https://www.instagram.com/p/DP8hNBdgTV1/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

18 de noviembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1990751847758377195

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid08B7ikBSaqyiKvgwYuwadXjupNcV6nVZNqmytn5dhFYPaTnx481fYypUo7998qQqDI>

https://www.instagram.com/p/DRMnJWYj1BX/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Objetivo/acción: Acción de Difusión “Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia”

SEGUIMIENTO: el objetivo se ha conseguido satisfactoriamente con 6 publicaciones en diferentes redes sociales en las siguientes fechas; 9 de abril, 9 de mayo, 3 de septiembre, 9 de octubre y 16 de noviembre y 7 de diciembre.

9 de abril:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1910011141037654150

[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0gTQVQTKuyv3iFAyq5z3DCy8NjvP61WtjLidvSVkMwvnTXrscQbvsExAsBTuXSgcnl?_cft__\[0\]=AZVwhnb7hmjJQ3stCE-9xXPX36tSonuiZtCPv270X30HBI-jALWygEh1lI-97dy0FGULt2wFgKWx3_OrF7BuBb4hGSilelCvIJFsRvUIQXFZ8_Jk9fseJkoruFS3FVDeFg8FlrLIsh5wS1jETYHSyLvbaAwvM7lgmHARmPmfBOKvRT9R7v1qjoHhJe1DhfZGC1Q05zNapfjr68yxHzSLXbsX&_tn=_%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid0gTQVQTKuyv3iFAyq5z3DCy8NjvP61WtjLidvSVkMwvnTXrscQbvsExAsBTuXSgcnl?_cft__[0]=AZVwhnb7hmjJQ3stCE-9xXPX36tSonuiZtCPv270X30HBI-jALWygEh1lI-97dy0FGULt2wFgKWx3_OrF7BuBb4hGSilelCvIJFsRvUIQXFZ8_Jk9fseJkoruFS3FVDeFg8FlrLIsh5wS1jETYHSyLvbaAwvM7lgmHARmPmfBOKvRT9R7v1qjoHhJe1DhfZGC1Q05zNapfjr68yxHzSLXbsX&_tn=_%2CO%2CP-R)

https://www.instagram.com/p/DIO51BXCnSI/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

9 de mayo:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1920863536281960907

[https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid021F712g59FZKEySCNHd2nPAGTucf1pNTUVwK7GKGqrpVca43McakFHm3zD7GT1qJXI?_cft__\[0\]=AZVqBXR55Dg-QNT2rVwnVsSpw2BWY5KOLd2SUKbvDEBrE1yIBM4X82W6U_Qb0-F-SUwU7MWsZyLcRf-0cyRyo-C_Jv5gupr8sUWfFPFo6U1yJxyCir8YjVUeXVnWnytkZd3JxAZljnokzOSulOkkcOPXO3OiSDr9E-QKZ7c4XJfsj1QhcOBbu6XMqYTsISMIMTN8344ryAJqJxv4eqK-nn1C&_tn=_%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid021F712g59FZKEySCNHd2nPAGTucf1pNTUVwK7GKGqrpVca43McakFHm3zD7GT1qJXI?_cft__[0]=AZVqBXR55Dg-QNT2rVwnVsSpw2BWY5KOLd2SUKbvDEBrE1yIBM4X82W6U_Qb0-F-SUwU7MWsZyLcRf-0cyRyo-C_Jv5gupr8sUWfFPFo6U1yJxyCir8YjVUeXVnWnytkZd3JxAZljnokzOSulOkkcOPXO3OiSDr9E-QKZ7c4XJfsj1QhcOBbu6XMqYTsISMIMTN8344ryAJqJxv4eqK-nn1C&_tn=_%2CO%2CP-R)

https://www.instagram.com/p/DOLimr9gl5K/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

3 de septiembre:

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02TPH2eaMAe7ok64r4cdtBr6QkeDWbZbsXyNvo7TYWCxezzerGRE2Ds5SrHAQT6rELI>

https://www.instagram.com/p/DOLimr9gl5K/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

9 de octubre:

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid035aBkmebiyckRP5M1NoYic4mbfKTsYSMYJQTaDC4F6Hf2NYotQ5GQSCMf9WKnPc1jI>

https://www.instagram.com/p/DPmKHQYkUkt/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

16 de noviembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1990019013402153336
<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02fQUUUQaPMTvoP5Wrqk3HTGVfB1NyRXB4h1yCRiHEZfagTnkDVhjN9SBgWmD9zxAEI>

7 de diciembre:

https://x.com/lorcaturismo_es/status/1997717742330466614
<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02fvHhyjcroG13FVcMP1brJFhZWjuoc4U2E4Ue1LbkVmNGj3zptv64m4WuhdZmhNuil>
https://www.instagram.com/p/DR-GuvOjIH0/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

ODS15, VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTES (Q/S)

Objetivo/acción: adecuación y restauración ambiental del sendero del Cejo de los enamorados y desde los centros de información turística se realizará la difusión de la ruta.

SEGUIMIENTO: esta acción se ha llevado con éxito puesto que durante el 2025 se ha llevado a cabo la primera fase de restauración de la ruta el cejo con el arreglo de dos puentes y pasarelas y elementos de seguridad. También se ha llevado a cabo su difusión en redes sociales mediante dos acciones en las siguientes fechas; 5 de noviembre y 12 de diciembre.

15 de noviembre:

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02yVDFyDj8V1B7LKcaV4XR2zCeCRBpXWNGm4549EdUynYNkwxtXGJcYTFexYKnYdZyl>
https://www.instagram.com/p/DRE4o--kvl4/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==


12 de diciembre:

<https://www.facebook.com/lorcaturismo/posts/pfbid02h4uZVN1P6znPmaLzD1NCA1ETqKCLaHvxq5aDfK9o2GDwdg571fLGiKhDLdmGYr2I>
https://www.instagram.com/p/DSKaGu2iMvP/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==
<https://www.lorca.es/noticias/noticias.asp?idn=19479>


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

A continuación, se presentan los indicadores de **calidad y sostenibilidad** de los centros de información de Lorca, acompañados de su correspondiente análisis comparativo respecto al ejercicio anterior. Cabe señalar que, el desarrollo de algunos de estos resultados se encuentra detallado en apartados específicos de este mismo informe.

10	N.º	INDICADOR	2024	2025	COMPARATIVA
Prestación del servicio	1	No conformidades totales	3	6	Detallado en las pág. 39,40,41
	10	Número de peticiones de información por E-mail	304	320	+16
	11	Número de peticiones de información por carta	1	3	+2
	12	Número de peticiones de información via web	19	10	-9
	13	Número de peticiones de	55	72	+17

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3</p> <p>Abril 2023</p>
---	---	-------------------------------

		información pro RRSS			
	14	Principal motivo de visitas al municipio en el mes	cultura	cultura	Se mantiene
	15	Porcentaje con respecto al total del principal motivo de visita al municipio	98,17	95,43	-2,74
	16	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto al informador turístico	4,97	4,95	-0.02
Prestación del servicio	17	Valor del resultado medio de la encuesta de satisfacción en cuanto a la información solicitada	4,97	4,91	-0,06
	18	Número de catálogos distribuidos a otras oficinas de turismo	425	473	+48
	19	Número de folletos solicitados a otras oficinas de turismo	280	215	-65
	20	Número de reuniones / comunicaciones con la oferta del destino (Q)	18	26	+8
	21	Número de usuarios atendidos como Grupos No Presenciales	616	3052	+2436
	22	Número de asesoramientos Turísticos realizados	14	10	-4
	30	Acciones de difusión de Memoria de Sostenibilidad a partes interesadas	A través de la web todo el año	A través de la web todo el año	Se mantiene
	31	Número de seguidores de TIKTok	N/A	N/A	Se añadirán a los indicadores propios para 2026
	32	Número de descargas de documentos web	N/A	N/A	Se añadirán a los indicadores propios para 2026
	33	Número de usuarios nuevos en la web	N/A	N/A	Se añadirán a los indicadores propios para 2026
	34	Número de nuevos "me gusta" en Facebook	N/A	N/A	Se añadirán a los indicadores propios para 2026
	35	Número de visitas guiadas gratuitas organizadas	11	6	Detallado en la pág.
Prestación del servicio	36	Número de usuarios de las visitas guiadas gratuitas	558	153	Comentarios en la página...
	37	Número de seguidores en Instagram	N/A	N/A	Se añadirán a los indicadores propios para 2026
	38	Número de peticiones presenciales de información	71663	69668	-1995
Sistema de Gestión	39	Número de peticiones de información por teléfono	2565	2415	-150
	40	Resultado de la encuesta de satisfacción de clientes.	4,93	4,93	Se mantiene
	41	Número de reclamaciones al servicio de información turística	0	0	Se mantiene
	42	N.º de acciones formativas organizadas por la O. de Turismo	16	15	-1

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

	43	Resultado numérico de la Auditoría Interna de Q (Puntuación máxima 1000 puntos)	874,666	889,333	+14,667
	44	Número de acciones preventivas emprendidas		2	Detallado en la pág. 41
	45	Número de encuestas de satisfacción de la oferta del destino (si se disponen)	N/A	N/A	N/A
	46	Porcentaje de acciones formativas realizadas / propuestas por la Red/Centros de Lorca.	16	18	+ 2. Detallado en la pág. 43 y 44
Recursos	47	Kg de latas, envases y briks reciclados.	18	7	11
Recursos	48	N.º de tóner reciclados	2	2	Se mantiene
	49	Kg de papel y cartón reciclados	147	454	+307 detalle al final del apdo.
	50	Número de no conformidades derivadas de los retrasos de mantenimiento	0	0	Detallado en las pág. 39, 40, y 41
	51	Valor medio del resultado de las encuestas de satisfacción en cuanto a la Oficina de Turismo.	4,89	4,90	+0,01
	52	Número de acciones preventivas por suspensión de los servicios de la oficina (vacaciones, cierre temporal, reformas, etc.)	0	2	+2
	53	Cálculo Huella de Carbono	N/A	N/A	N/A

El excedente de papel y cartón reciclado en comparación con el año anterior se debe al traslado de la oficina de turismo; a parte del material reciclado retirado por LIMUSA, gran parte del material se entregó a entidades como el Paso Blanco o el Museo Medieval de Ciufrent para que pudieran reutilizarlo.

Respecto a la inspección de la OCA del nuevo emplazamiento, se aclara que la Oficina de Turismo está integrada en el Palacio de Guevara y en estos momentos ya está siendo gestionada por los técnicos del Ayuntamiento.

8. ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES Y SU TRATAMIENTO

Con fecha de realización de este informe, durante el ejercicio 2025, los tres Centros de Información registraron en la plataforma **NEXO** un total de **14 no conformidades (N/C) automáticas**. Cabe precisar que la mayoría de estas incidencias se debieron a errores técnicos del sistema, por lo que han sido desestimadas al ser consideradas improcedentes. A continuación, se desglosa el detalle de cada una, incluidas las improcedentes, y su estado actual de gestión: **cerradas, abiertas o pendientes** de la validación final por parte del departamento de **Calidad**.

Expediente	Oficina	Asunto	F. Alta	Plazo	F. Cierre
INC/000100/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por falta de actualización del listado de teléfonos de interés.	11/02/2025	30,	13/03/2025
INC/000060/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por falta de actualización de fichas de personal	11/02/2025	30,	13/03/2025
INC/000061/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por falta de actualización de fichas de personal	11/02/2025	30,	13/03/2025
INC/000062/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por falta de actualización de fichas de personal	11/02/2025	30,	13/03/2025
INC/000205/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OTLORCA el Siguiente catálogo: ## Callejero empresas Fortuna 2023 ## no ha sido retirado a través de mostrador. (NC AUTOMÁTICA)	24/04/2025	30,	24/05/2025
INC/000319/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por falta de actualización del listado de teléfonos de interés.	07/10/2025	30,	06/11/2025
INC/000353/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OTLORCA el Siguiente catálogo: ## Plano de Águilas 2023 ## no ha sido retirado a través de mostrador. (NC AUTOMÁTICA)	02/11/2025	30,	02/12/2025
INC/000211/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OTLORCA no ha respondido a la petición ## 139138 ##. (NC AUTOMÁTICA)	03/05/2025	30,	02/06/2025
INC/000287/2025	P.I.T. Castillo de Lorca	Retraso en la ejecución de una operación de mantenimiento.	26/07/2025	60,	24/09/2025
INC/000204/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OTLORCA el Siguiente catálogo: ## Callejero empresas Fortuna 2023 ## no ha sido retirado a través de mostrador. (NC AUTOMÁTICA)	24/04/2025	30,	24/05/2025
INC/000361/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OTLORCA el Siguiente catálogo: ## Plano de Águilas 2023 ## no ha sido retirado a través de mostrador. (NC AUTOMÁTICA)	02/11/2025	30,	02/12/2025
INC/000176/2025	Oficina de Turismo de Lorca	Retraso en la ejecución de una operación de mantenimiento.	24/03/2025	60,	23/05/2025
INC/000175/2025	Oficina de Turismo de Lorca	OFICINA OTLORCA. No conformidad automática por retraso en la realización de operación de mantenimiento	24/03/2025	30,	23/04/2025
INC/000288/2025	P.I.T. Castillo de Lorca	Retraso en la ejecución de una operación de mantenimiento.	26/07/2025	60,	24/09/2025

Se trata de una N/C no procedente.

Se trata de una N/C no procedente.

Se trata de una N/C no procedente. Revisión del sistema de NC automáticas por parte de Dirección de Calidad gestionado por incidencia informática GLPI <https://glpi.carm.es/front/ticket.form.php?id=1354917>

Se trata de una N/C no procedente.

Por mi parte solo espero las valoraciones del Servicio de Calidad

Las No conformidades con respecto a la actualización de los números de teléfonos de interés llega todos los cuatrimestres por defecto. Tanto la responsable de la OFT DE LORCA como los servicios informáticos del ITREM estudiaremos el caso y procederemos a solucionarlo.

Esta No Conformidad no procede porque la responsable de la Oficina de Turismo de Lorca durante estos últimos 15 días ha estado ocupándose del traslado de la oficina de turismo desde la Plaza de España a su nuevo emplazamiento en el Palacio de Guevara. Se ha procedido a poner una acción.

Por mi parte puede proceder al cierre directamente. Estoy a la espera de las valoraciones del al Dirección de Calidad, de hecho Abanilla ya ha recibido su petición.

La revisión estaba relacionada aunque faltaba por subir el justificante. Ya está subido

No procede esta NC puesto que he resuelto la misma INC/000204/2025

Esta No Conformidad ya ha sido tratada en la anterior puesto que es una no conformidad duplicada.

Si se había hecho la revisión de los equipos informáticos el día 20/01/2025, se subió el documento pero no se puso fecha de cierre. Pablo: Ok cerrada entonces


Si había pasado la revisión, de hecho el documento que lo acredita está subido desde enero pero no se puso fecha.

La revisión estaba relacionada aunque faltaba por subir el justificante. Ya está subido

No conformidades cerradas

De las 10 N/C automáticas, y a cerradas, detectadas por la plataforma, 5 se consideran **NO PROCEDENTES** debido a fallos del sistema por lo que ya se ha dado traslado a los servicios informáticos para subsanar el error.

1. **INC/000100/2025/OFT (11/02/2025):** Esta **No Conformidad (N/C)** se ha clasificado como **improcedente**, dado que todos los teléfonos de interés fueron actualizados correctamente durante el segundo cuatrimestre de 2024. Se ha detectado que estas incidencias se generan actualmente por un defecto del sistema, por lo que ya se ha dado traslado a los servicios informáticos del ITREM para su subsanación técnica.
2. **INC/00060/2025/OFT (11/02/2025):** Esta **No Conformidad (N/C)** se ha clasificado como **improcedente**, dado que la formación realizada y organizada por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) se vuelca de forma automática en el expediente de personal de la plataforma **RITMO**. Se confirma que, al cierre del ejercicio 2024, el currículum de **M^a Ángeles Lirón Sandoval** se encontraba debidamente actualizado y completo.
3. **INC/00061/2025/OFT (11/02/2025):** Esta **No Conformidad (N/C)** se ha clasificado como **improcedente**, dado que la formación realizada y organizada por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) se vuelca de forma automática en el expediente de personal de la plataforma **RITMO**. Se confirma que, al cierre del ejercicio 2024, el currículum de **M^a Jesús Quiñonero Martínez** se encontraba debidamente actualizado y completo.
4. **INC/00062/2025/OFT (11/02/2025):** Esta **No Conformidad (N/C)** se ha clasificado como **improcedente**, dado que la formación realizada y organizada por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) se vuelca de forma automática en el expediente de personal de la plataforma **RITMO**. Se confirma que, al cierre del

	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------


ejercicio 2024, el currículum **de Jay Ruzafa Segura** se encontraba debidamente actualizado y completo.

5. **INC/000211/2025/OFT (03/05/2025):** La gestión de la petición de Abanilla se demoró para asegurar la exactitud del pedido (un solo plano). Tras las gestiones telefónicas, el plano fue enviado; no obstante, se genera un error de registro al no haberse consignado la fecha de salida, lo que impidió el cierre formal del plazo.
6. **INC/000287/2025/CASTILLO (26/07/2025):** Debido a una omisión en los registros, la inspección de mantenimiento, ya realizada, no fue debidamente documentada en el sistema. Se subió la evidencia documental y se formalizó la fecha de cierre.
7. **INC/00090/2025/OFT (19/04/2025):** No retirar el catálogo de Caravaca del mostrador. Se clasifica como una incidencia de carácter menor, ya que la propia plataforma gestiona la retirada automática de dicho material. Por este motivo, la Oficina de Turismo procedió al cierre de la incidencia registrando la fecha de finalización.
8. **INC/000204/2025/OFT (24/04/2025):** No retirar el catálogo de Fortuna del mostrador. Se clasifica como una incidencia de carácter menor, ya que la propia plataforma gestiona la retirada automática de dicho material. Por este motivo, la Oficina de Turismo procedió al cierre de la incidencia registrando la fecha de finalización. La petición de retirada del catálogo se recibió durante el periodo de Semana santa, momento en el que el volumen de trabajo y la emisión de informes es especialmente intenso. Esta circunstancia impidió la correcta visualización y gestión de dicha solicitud.
9. **INC/000176/2025/OFT (24/03/2025):** Retraso en la ejecución de una operación de mantenimiento. Aunque la revisión técnica se realizó el 20/01/2025 y el acta fue subida, la falta de fecha de cierre formal generó una NC/. Se corrige este punto y se da por cerrada la incidencia.
10. **INC/000175/2025/OFT (24/03/2025):** No conformidad **improcedente** puesto que es un duplicado de la anterior 176.

No conformidades abiertas pendientes de Visto Bueno por el Servicio de Calidad.

De las cuatro N/C abiertas y pendientes de visto bueno por el servicio de calidad, tres se consideran **NO PROCEDENTES, dos de ellas por duplicidad de expediente y una por fallo sistémico en teléfonos de interés.**

11. **INC/000361/2025/OFT (02/11/2025): Improcedente** por duplicidad. El registro de referencia es **INC/000353 02/11/2025**. Se mantiene el seguimiento en el expediente original.
12. **INC/000353/2025/OFT (02/11/2025):** El plano de Águilas no fue retirado debido al traslado de la Oficina de Turismo. No obstante, se considera una incidencia menor, ya que la plataforma gestiona la retirada del material de forma automática. Por este motivo, la OFT procedió al cierre de la incidencia registrando su fecha de

 <small>RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA</small>	<p>REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL</p> <p>F-MQ01-3</p>	<p>Ed.3 Abril 2023</p>
---	---	----------------------------

finalización. Así mismo se implementó una acción preventiva para evitar cualquier N/C que pueda surgir relacionada con el traslado de la OFT.

13. **INC/000319/2025/OFT (07/10/2025):** Igual que la incidencia INC/000100/2025/OFT, esta No Conformidad se ha clasificado como **improcedente**. Se ha verificado que la actualización de los teléfonos de interés se completó correctamente durante el segundo cuatrimestre de 2024. La apertura de estas incidencias responde a un **error sistémico** detectado en la plataforma, incidencia que ya ha sido comunicada a los servicios informáticos del ITREM para su revisión y corrección técnica.
14. **INC/000288/2025/CASTILLO (26/07/2025):** No conformidad **improcedente** puesto que es un duplicado de la 287. Se mantiene el expediente original.

ACCIONES PREVENTIVAS

IAP/000184/2025: Derivada de una auditoría. La auditora observó que, en la Memoria de Sostenibilidad, el seguimiento de las acciones se registraba en la misma columna destinada a los indicadores. Por lo tanto, se requirió una modificación en el punto 4 de la memoria para incluir una tabla específica en todas las páginas de “seguimiento, control y mejora continua”, asegurando que el seguimiento se refleje en una fila independiente de los indicadores.

IAP/000184/2025: Con motivo del traslado de la oficina de turismo. Esta acción preventiva se establece para mitigar el riesgo de No Conformidades y evitar desviaciones en los procesos de inspección y mantenimiento de la nueva OFT. La medida responde a la fase de transición y traslado de la sede, periodo en el cual la organización se adapta a las exigencias del Sistema Integral de Calidad. Entre las tareas programadas destacan la actualización de inventarios (retirada de catálogos de otra oficina, responder a la solicitud de catálogos, gestión de altas y bajas de infraestructuras en el sistema, y el seguimiento de los indicadores en la plataforma NEXO-RITMO, y en general, de todos los procesos.

9. CAMBIOS INTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA DE CALIDAD

Durante el año 2025, no se han identificado cambios significativos en el entorno que pudieran afectar el Sistema de Gestión de Calidad. No obstante, cabe destacar el cambio de la Dirección de Calidad de la Red de Oficinas de la Región de Murcia y el traslado de la Oficina de Turismo de Lorca a su sede histórica en el Palacio de Guevara, que lejos de afectar al Sistema, se ha reforzado y la gestión de los Centros de Información de Lorca, han contribuido a la inclusión de Lorca como Destino Turístico Inteligente (DTI) adherido hasta 2027.

De cara a 2026, la reforma programada en la recepción del Castillo de Lorca, optimizará tanto la experiencia del visitante como las condiciones laborales del personal confirmando un sistema que funciona, aunque, eso sí, siempre en constante mejora.

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

La contribución de los Centros de Información a los ODS permanece estable, sin factores o cambios externos o internos que puedan alterar su planificación. Existe una coordinación entre las diferentes concejalías, donde los Centros de Información actúan como agentes colaboradores en materia de sostenibilidad. La descripción detallada de estas sinergias y su resultado se encuentra recogida en el apartado 12 de este informe.

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.

Desde enero de 2023, la concejalía de Turismo de Lorca, reafirma cada año, su compromiso con los ODS, a través de una Memoria de Sostenibilidad dinámica y sometida anualmente a rigurosas auditorías internas y externas.

Nuestra gestión se basa en minimizar cualquier impacto ambiental colaborando con la Agenda 2030, a través de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con la integración de los ODS en la plataforma NEXO, que garantiza que cada acción de sostenibilidad sea auditada y cumplida. Contamos con el apoyo y valoración positiva de los grupos de interés con los que interactuamos, desde instituciones, guías oficiales, empresas turísticas, compañía del teatro guerra, etc. Si bien todos nuestros colaboradores aplauden este compromiso, somos conscientes de la necesidad de fortalecer el feedback directo con el turista. Nuestro compromiso es acercarnos al turista, tanto al que nos visita, como potencial, y cuidar juntos de nuestro entorno como destino para que sea más humano y responsable.

En 2026, los Centros de Información de Lorca solicitarán asesoramiento a la Dirección de Calidad del ITREM para comunicar de forma más directa nuestro compromiso con los ODS turistas y visitantes. El objetivo es visibilizar la implicación de la Red de Oficinas regional con la Agenda 2030 y obtener feedback sobre dicha labor; una iniciativa que, a nuestro criterio, debería extenderse de forma conjunta a toda la Red.

La divulgación de la Memoria de Sostenibilidad se realizará a través de nuestros canales habituales: la página web oficial y las redes sociales y vía correo electrónico a los grupos de interés. El plan de comunicación completo se definirá y ejecutará más adelante, tras la finalización del presente informe.

13. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

A la realización del presente informe aún no se han aprobado los presupuestos para el año 2026 por lo que La concejalía de Turismo y la Gerencia de Lorca Taller del Tiempo, prorrogan hasta que se aprueben lo asignado en 2025 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 2026. 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 algunos de nuestros objetivos y metas para la consecución de los ODS.

14. ACCIONES DE FORMACIÓN REALIZADAS Y PREVISTAS

A lo largo de 2025 entre los tres centros de información se ha asistido al 100% 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 como concejalía de Turismo, Lorca, Taller del Tiempo, Segitur, La Verdad, etc.

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 siguiente cuadro se facilita la asistencia de todo el personal de los Centros de Información a los diferentes cursos organizados por el TREM, LTT, OFT, así como otras entidades durante el año 2025.

Las acciones formativas de la Red de Oficinas para 2026 están integradas en el Gestor Documental de NEXO/RITMO. No obstante, la programación detallada para este periodo todavía está pendiente de publicación en dichas plataformas.

FORMACIÓN 2025

N.º	CURSOS ITREM/RED DE OFICINAS/OTROS CURSOS	FECHA	ORGANIZA	N.º DE HORAS	ASISTENCIA
1.	Novedades Introducción de IA para DTI de la Región de Murcia	20/02/2025	ITREM	4	Mª Carmen, Jay
2.	Refuerzo con las normas de Calidad	17/03/2025	ITREM	2	Ana, Quiñonero, Ladevesa.
3.	Posicionamiento del destino en los nuevos buscadores IA y geocalización turística.	18/03/2025	ITREM-Innovación	4	Quiñonero, Jay
4.	Presentación innovadora con IA	16/04/2025	ITREM-Innovación	4	Ana, Jay
5.	Chatbot con IA para promoción del destino y atención personalizada	15/05/2025	ITREM	4	Ana, Quiñonero, Jay
6.	Introducción a la accesibilidad en turismo	19/09/2025	Impulsa Igualdad/Itrem	4	Ana, Quiñonero, Jay
7.	Normativa y Buenas prácticas. Turismo Accesible	21/10/2025	Impulsa Igualdad/Itrem	4	Quiñonero, Jay

 RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA	REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEMORIA ANUAL F-MQ01-3	Ed.3 Abril 2023
--	--	--------------------

8.	Atención inclusiva en OFT	20/11/2025	Impulsa Igualdad/Itrem	4	Ana, Quiñonero, Jay, Inma Tudela,
9.	Diseño y Experiencias Turísticas Inclusivas	05/12/2025	Impulsa Igualdad/Itrem	4	Ana, Quiñonero, Jay, Inma Tudela, Fuensanta
10	IA aplicada a LTT + fácil para ti, mejor para nuestros visitantes	01/12/2025	LTT	2	M.ª Carmen Montiel
11	Historia de Lorca	11/11/2025	LTT/Juan Fº Giménez	4	Laura, Paqui Munuera, Jay
12	FAM TRIP. MASS. ROMA	25/09/2025	Concejalía de Turismo/Jesús García	1	Munuera, Enrique, Ana, Quiñonero, Ladevesa, Laura
13	FAM TRIP. MUBBLA	23/09/2025	Concejalía de Turismo/Andrés Rodríguez.	1	Munuera, Enrique, Ana, Laura, Ladevesa
14	Herramientas de medición de campañas de marketing	17/10/2025	Red de OFT. GROWTUR	4	Inma Tudela
15	FRAM TRIP. VIA CRUCIS	05/03/2025	Concejalía de Turismo/Ángel la Torre	1	Quiñonero, Ladevesa, Laura
16	Webinar Análisis del Impacto turístico a través del Sistema IA. Gasto en destino.	17/12/2025.	SEGITUR- Carlos Sintés. (Webinar)	2	Jay
17	Transformación Digital en Turismo. Innovar para competir	11/12/2025	SEGITUR-Grupo Vocento. (Webinar)		Jay
18	Jornada de Turismo en la Región de Murcia: Legado vivo y experiencias que transformarán	11/11/2025	SEGITUR (Webinar)		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 actual de los Centros de Información, como vienen siendo habitual, se basa en los resultados de las auditorías, las acciones preventivas, la opinión de los usuarios recogidas a través de las encuestas de satisfacción, etc. De cara a 2026, el objetivo prioritario es consolidar el seguimiento de los ODS y el planteamiento de otros nuevos, siempre en concordancia con las políticas de sostenibilidad del Ayuntamiento de Lorca y de la Red de Oficinas de la Región de Murcia a través del ITREM.

Como puntos fuertes en los centros de información turística de Lorca a lo largo de

2025 podemos destacar lo siguiente:

- El esfuerzo del equipo humano en la gestión de la calidad. Gracias a su labor, este año no solo hemos mantenido el sello de Sostenibilidad, sino que hemos avanzado en la transformación digital y estratégica, al integrarnos en la Red de Destinos Turísticos Inteligentes hasta 2027.
- En 2025, se inauguró, la nueva señalización peatonal en el casco histórico, lo que facilitará a visitantes, turistas y residentes la localización de los museos, monumentos y edificios de interés.
- Adaptabilidad e inclusión en los días de procesiones de la Semana Santa lorquina
- Traslado de la Oficina de Turismo de Lorca al emblemático edificio Palacio de Guevara. La OFT.
- La consecución de la casi totalidad de los ODS marcados para 2025. El resto de ODS siguen en gestión y se espera que estén finalizados durante el primer semestre de 2026.

Entre los planes de mejora planteados para el año 2026 se encuentran los siguientes:

- Renovación integral de la recepción del Castillo.
- Mejorar la Campaña de comunicación de la Memoria de Sostenibilidad
- Incluir indicadores nuevos en NEXO relativos a saber el comportamiento de las RRSS en cuanto a publicaciones sobre Lorca.
- Establecer mayor feedback entre los visitantes y turistas.
- Insistir en las campañas de comunicación del uso responsable del agua, huella de carbono, senderos naturales, etc, y todo aquello que suponga una mejora de nuestro medioambiente.
- Mejorar el plan de comunicación de la Memoria de Sostenibilidad.

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 2025 se seguirá publicando en la página Web de www.lorcaturismo.es, todos los años con la consiguiente actualización.

Este año se ha optimizado la ubicación de la Memoria en la página web, situándola en un espacio más preferente y de fácil acceso para el usuario.

Con el fin de aumentar la visibilidad de la memoria, se realizarán acciones de promoción en canales digitales. Esta iniciativa se formalizará como un objetivo en NEXO con las acciones de los ODS, una vez se complete la definición del plan de comunicación al cierre de este informe y lo establecido en el punto 12 del presente informe.

Como novedad para 2026, se pretende habilitar un canal de participación en la propia página web para recoger valoraciones sobre la memoria. El procedimiento técnico para dicha consulta aún se encuentra en fase de definición, puesto que aún se está desarrollando la nueva página web de turismo.