

# Informe de sostenibilidad

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

Enero 2026

Edición 1

OFICINA DE TURISMO



# Contenidos

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

**lorca**  
*taller del tiempo*

**tur**  
ayuntamiento lorca  
Concejalía de Turismo

# 01. Presentación de la organización



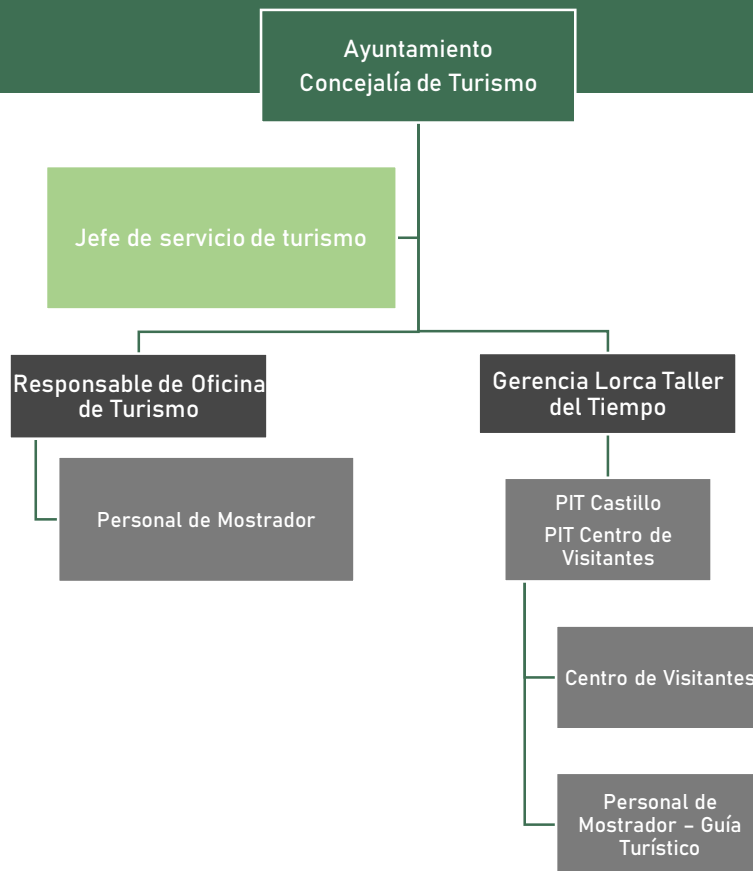
# 01.

## Presentación de la organización

### Quiénes somos / Organigrama

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

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



# 01.

## Presentación de la organización

Tanto la Oficina como los Puntos de Información Turística están integrados en la **Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia**, lo que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y atención al visitante. Asimismo, cuentan con los siguientes certificados de Calidad



**lorca**  
taller del tiempo



**tur**  
ayuntamiento de lorca  
Concejalía de Turismo

# 01.

# Presentación de la organización

## Ubicación y contacto

### OIT de Lorca

Lope Gisbert, 10  
(Palacio de Guevara) 30800  
[www.lorcaturismo.es](http://www.lorcaturismo.es)  
[lorcaturismo@lorca.es](mailto:lorcaturismo@lorca.es)  
+34 968 44 19 14

### PIT Castillo de Lorca

Carretera del Castillo, s/n 30800  
[info@lorcatallerdeltiempo.com](mailto:info@lorcatallerdeltiempo.com)  
[www.lorcatallerdeltiempo.com](http://www.lorcatallerdeltiempo.com)  
+34 968 959 646

### PIT Centro de Visitantes

C/Pta. San Ginés s/n, 30800  
[info@lorcatallerdeltiempo.com](mailto:info@lorcatallerdeltiempo.com)  
[www.lorcatallerdeltiempo.es](http://www.lorcatallerdeltiempo.es)  
+ 34 968 479 003



# 01.

## Presentación de la organización

### Historia

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

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

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

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

# 01. Instalaciones y equipamientos

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

**LORCA**  
taller del tiempo

**tur**  
ayuntamiento lorca  
Concejalía de Turismo



# 01.

## Presentación de la organización

### Hitos históricos de la Oficina de Turismo

2003

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

Obtención de la certificación ISO 9001

2009

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

2017

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

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

2020

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

2021

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

2023

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

# 01.

## Presentación de la organización

Oficina de Turismo



# 01.

# Presentación de la organización

## Lorca Taller del Tiempo / Historia

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

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

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



# 01.

## Presentación de la organización

Lorca Taller del Tiempo



# 01.

## Presentación de la organización

### Hitos históricos de Lorca Taller del Tiempo



**lorca**  
taller del tiempo

**tur**  
ayuntamiento de lorca  
Concejalía de Turismo

# 02.

## Comité de Mejora y Sostenibilidad

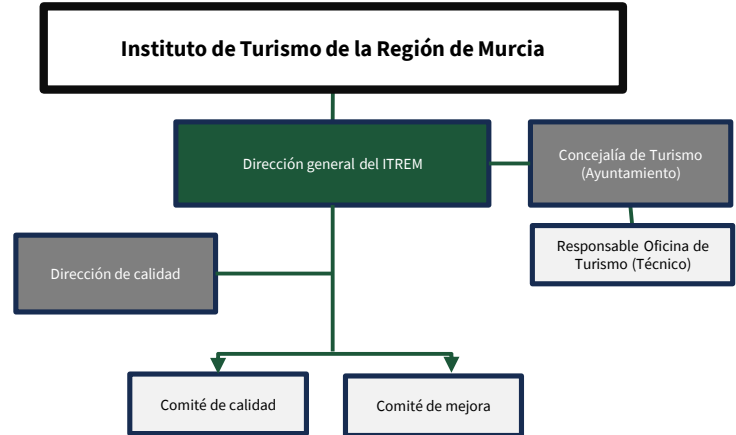
La Oficina de Turismo de Lorca forma parte del Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia en la que participan todos los responsables de las OIT de la Red. Los miembros de este comité son designados cada año por la Dirección de Calidad del Instituto de Turismo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

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



# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad Composición

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



# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

## FUNCIONES

### Funciones del comité

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

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

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

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

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

# 02. Comité de Mejora y Sostenibilidad

## FUNCIONES

### Funciones del comité

Realizar el seguimiento, medición y evaluación de los planes implementados, evaluando su eficacia y sus posibles mejoras.

Determinar las necesidades formativas para el personal de la Red de Oficinas de Turismo.

Aprobar los cambios y modificaciones en la plataforma de gestión NEXO.

Revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

Analizar los riesgos asociados a los procesos y valide las acciones derivadas y oportunidades de mejora.

Determinar el diseño de nuevos servicios, o las modificaciones de los existentes, verificar, validar y aprobar el diseño de nuevos servicios y los cambios en los existentes.

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad



# 03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad.

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

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

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

# 03. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

### Análisis Interno

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

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis interno

### 1 FIN DE LA POBREZA



Desde la adhesión en 2023 al compromiso con la Sostenibilidad Turística, desde los Centros de Información de Lorca, promovemos el respeto y la puesta en valor de la identidad y tradiciones locales, impulsando iniciativas que favorecen especialmente a los colectivos más vulnerables y facilitando su participación activa en la oferta turística y cultural del municipio.

A través de la presente Memoria, informamos a nuestros grupos de interés sobre los valores tradicionales que conforman nuestra identidad – artesanía, gastronomía, folklora y demás expresiones culturales, así como eventos y festivales que integran nuestro patrimonio autóctono. Esta información ha sido difundida a través de nuestra página Web, folletos turísticos, los propios Centros de Información y nuestros canales en redes sociales, garantizando una comunicación amplia y accesible.

En coherencia con nuestra política de accesibilidad, mantenemos tarifas reducidas y facilitamos entradas y visitas gratuitas a determinados colectivos.

En determinadas fechas se celebran jornadas de puertas donde se desarrollan actividades culturales, promoviendo la participación ciudadana y el acercamiento al patrimonio local.

**12 ASESOS, 12 OFICIOS**  
2026  
Tradición y creatividad en un solo lugar  
CASA DEL ARTESANO  
MURTIOS Y OFICIOS  
DEL SALÓN DE FOLKLORE Y DEL 17 JUNIO AL 19 JUNIO

mes de la alfarería y cerámica  
MARTÍN LARRO y ROSA PLAYÁ

**EXPOSICIÓN DEL 5 AL 28 DE MARZO DE 2026**  
CASA DEL ARTESANO  
VISITAS GUIADAS Y DEMOSTRACIONES GRATUITAS:  
6, 12, 17 Y 25 DE MARZO DE 2026

EXPOSICIONES, DEMOSTRACIONES EN VIVO Y VISITAS GUIADAS PARA GRUPOS: TELRA, PARA ASCENSOS - 968.220.019

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## Análisis interno

2 HAMBRE CERO



Promocionamos de manera objetiva y responsable, la riqueza gastronómica de la Región de Murcia y del municipio de Lorca poniendo en valor sus cultivos tradicionales y sus ganaderías locales como pilares esenciales de nuestra identidad culinaria.

En nuestro compromiso con la Sostenibilidad, desde los Centros de información se difunden jornadas gastronómicas, ya consolidadas, de productos emblemáticos como el “pimentón murciano”, el “crespillo lorquino”, la “torta de pimiento molido lorquina” y el “chato murciano”, referentes de nuestro patrimonio agroalimentario.

Así mismo hemos fomentado y difundido los comercios locales, en especial, a aquellos comercios especializados en productos de la Región de Murcia y Lorca.

3 SALUD Y BIENESTAR



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

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



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

A nivel interno, y como se exige en nuestro Sistema Integral de Calidad, todos los años, los Centros de Información participan en las acciones de formación a través del ITREM y otras instituciones con el fin de ampliar los conocimientos de nuestro personal y favorecer nuestro desarrollo y crecimiento profesional. (los cursos pueden consultarse en NEXO)

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



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

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



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

Trabajamos de forma decidida en la gestión eficiente de la energía y la reducción de consumos. Integrando medidas concretas que refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Además de apagar los equipos informáticos tras la jornada laboral para evitar consumos innecesarios y de realizar las revisiones y mantenimientos reglamentarios, en el Centro de Visitantes, se han implementado en los últimos años, importantes mejoras en materia de eficiencia energética. Entre las que destacan la instalación de placas solares, acumuladores, y una torre de refrigeración. Actualmente se, continúa avanzando con el proyecto de renovación de la iluminación del castillo, incorporando soluciones más eficientes y respetuosas con el entorno.

Los Centro de Información están plenamente sensibilizados con la gestión eficiente de la energía y trabajan activamente en la reducción del consumo y en la aplicación de buenas prácticas relacionadas con la sostenibilidad.

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Trabajamos para que nuestro destino sea un espacio de acogida par todos. Queremos que tu experiencia sea plena y sin barreras, por lo que tenemos disponible

- **Accesibilidad física:** Instalaciones adaptadas y equipadas con bucle magnético en nuestros tres centros.
- **Atención personalizada:** La Oficina de Turismo dispone de una zona de atención adaptada apersonas con movilidad reducida.
- **Idiomas:** Información turística dispone disponible en dos idiomas (con previsión de ampliar la oferta próximamente).
- **Transformación digital:** Desarrollo de una nueva plataforma web que integrará herramientas avanzadas de accesibilidad universal y soporte multi idioma.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización



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

- Desde la concejalía de turismo , ponemos a disposición de los turistas y visitantes un tótem táctil en la plaza de la bordadora, a pocos metros de la Oficina
- Contamos con una nueva APP "Vistit Lorca"

Los centros de información cuentan además, desde su adhesión, con los siguientes equipos electrónicos, pantallas de TV para evitar folletos y menos cartelería en papel.

- Pantallas para recoger encuestas de satisfacción
- Pantallas táctiles para consultar páginas Web.
- Tabletas
- Traductor digital simultáneo
- Diademas telefónicas
- Tótems en el Centro de Visitantes
- Ordenador portátil en el castillo
- T.V para centros de visitantes, Castillo y Oficina de Turismo.
- Se ha renovado el TPV (equipo de venta de entradas)

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización



## Compromiso con la identidad y la Sostenibilidad de Lorca

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

Apostamos firmemente por el producto local, la promoción urbana y la movilidad sostenible.

**Facilidades al Visitante:** Los Centros de Información de Lorca, ofrecen a visitantes y turistas una tarifa reducida de solo 1,45€ al día en la zona HORA, permitiendo estacionar sin interrupciones. Además mantenemos operativa el área de servicio para autocaravanas..

**Movilidad Sostenible:** colaboramos con las ONG BICIUDAD o Lorquimur para fomentar el uso de la bicicleta. A través de rutas guiadas, integramos la movilidad responsable con el descubrimiento del patrimonio cultura y natural de municipio, junto con la implantación próximamente de un transporte público-turístico sostenible.

**Cultura y tradición:** Promocionamos la gastronomía, la artesanía y el folklore local en Redes Sociales. Destacamos el apoyo económico a representaciones de gran valor histórico, como “El Viaje de Vuelta”, conmemorativa del 80 aniversario de Coros y Danzas de Lorca. Este espectáculo es un recorrido por la Lorca y sus gentes del siglo XIX.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

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

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

## ¡ Avanzamos hacia un turismo más responsable !

En nuestros Centros de Información nos tomamos en serio el planeta. No solo nos formamos en la medición de la huella de carbono, sino que hemos pasado a la acción:

- **Gestión de residuos:** Incorporamos máquinas de compostaje y triturado.
- **Eficiencia energética:** Sustituimos luminarias por modelos de bajo consumo.
- **Tecnología optimizada:** Mejoramos la comunicación entre equipos para reducir el consumo eléctrico.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización

## 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y pedanías. Lorca pertenece a la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia, Vías Verdes, Itinerarios ecoturísticos, Naturisport, y otras entidades que permiten y facilitan el mantenimiento de nuestros ecosistemas.

- Luchamos contra la desertificación y pérdida de biodiversidad desarrollando actividades a favor de la preservación y conservación de los bosques como la plantación de árboles y plantas autóctonas.
- Se realizan jornadas de visitas especiales al Castillo de Lorca con animales. Los beneficios obtenidos van destinados a protectoras de animales.
- 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

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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

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

# 04. Alianzas con asociaciones

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



# 04. Decálogo del turista

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis externo

A continuación hemos elaborado un diagnóstico de las capacidades de la oficina (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos **retos y oportunidades** a los que nos enfrentamos respecto a la contribución a los ODS. En este análisis también se han considerado los posibles requisitos legales, que afecten a los procesos y servicios prestados, así como la normativa económica, sociocultural y medioambiental clave para la consecución de los ODS, que será revisada por el comité de Mejora y Sostenibilidad, con carácter anual y reflejada en el listado de **Requisitos Legales y Normativos (A-POFT01\_1)**

El análisis de cuestiones internas y externas queda reflejado a continuación en el Análisis DAFO.



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

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

### DEBILIDADES

- Los Centros de Información no forman parte del consejo de administración ni técnico de los (Planes de Sostenibilidad Turística) PDST.
- Baja participación de los residentes de las pedanías en las actividades turístico-culturales de Lorca debido a la gran extensión territorial y distancias con Lorca centro.
- Baja participación de los residentes de Lorca centro en las actividades turístico-culturales que tienen lugar en las pedanías lorquinas.
- Emisión de CO2 debido al excesivo uso del vehículo privado y motorizado.
- Complicada conexión y estética paisajística entre el centro histórico-turístico y los barrios altos, de cara al itinerario hacia el Castillo de Lorca.
- No ser capital de provincia y estar muy cerca de capitales que suelen ser el destino dinal de los visitantes y turistas.
- Escaso número de alojamientos
- Falta de transporte turístico.

### FORTALEZAS

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Análisis DAFO

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

### AMENAZAS

- Conflictos sociales originados por choques multiculturales.
- Crisis que paralicen el turismo y desestabilicen el sector, con el consecuente impacto negativo en el tejido empresarial, comercial y social (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca-2021).
- Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad.
- Auge de comercios cerrados, abandonados y en situación de traspaso.
- Efectos y riesgos del cambio climático (como la subida del nivel del mar) (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca-2021).
- Riesgo de creciente contaminación atmosférica.
- Presión del turismo y la actividad industrial sobre los servicios públicos que reduzca su eficiencia y perjudique el medioambiente.
- Degradación medioambiental en espacios naturales de interior con aumento de vertidos y contaminación.

### OPORTUNIDADES

- Posicionar a Lorca como un destino seguro y saludable con cabida para visitantes y turistas que buscan experiencias confortables.
- Acoger eventos nacionales e internacionales de prestigio.
- Crear centros profesionales y formativos de hostelería y turismo de prestigio para mejorar la calidad y profesionalización del sector.
- Recuperar y reactivar el comercio local y tradicional
- Aumentar la rentabilidad económica del destino mediante una estrategia de inteligencia y sostenibilidad turística.
- Convertir a Lorca en un destino urbano sostenible y resiliente gracias a sus estrategias compactadas: PACES y DTI.
- Invertir en fuentes de energía renovables y la transformación energética sostenible.
- Sensibilizar a la población sobre la movilidad sostenible para reducir el uso del vehículo privado y se reduzca la emisión de emisiones CO2.
- Impulsar un desarrollo urbano sostenible, equilibrado y respetuoso con el medioambiente.
- Incrementar la eficiencia y el ahorro en la prestación de los servicios públicos.

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## PARTES INTERESADAS

Tomando como referencia el documento de la Red de Oficinas sobre la identificación de expectativas y necesidades de las partes interesadas relevantes, la Oficina de Turismo de Lorca ha identificado y seleccionado aquellas más vinculadas a la implantación de los ODS y a sus particularidades. Esta identificación es revisada anualmente tanto por la Red como por parte de la propia oficina.

La Política de Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo (DC-OFT-08) a través de la web del Itrem. Es se pone a disposición de estas partes interesadas

Las opiniones de los actores municipales que forman parte de las diferentes partes interesadas son recabadas por la OFT a través de las interacciones con la oferta del destino, los ciudadanos, los visitantes/turistas y las diferentes organizaciones con las que la OIT tiene establecidas alianzas, siendo relevantes para la identificación y consecución de los ODS prioritarios.




Lo bordamos

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## PARTES INTERESADAS




### Partes identificadas y priorizadas

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas


### Partes identificadas y priorizadas

Partes Interesadas	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>Sensibilización en sostenibilidad medioambiental al público final. Aplicación de medidas medioambientales.</li></ul>	  
Cultura y patrimonio	<p>Puesta en valor de los recursos turísticos patrimoniales. Actualización de la información de los recursos y eventos a través de la Web institucional y de las propias Web municipales. Difusión de los eventos culturales al público final.</p>	   

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes Interesadas













### Partes identificadas y priorizadas

Partes interesadas	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
<p>Instituto de Turismo de la Región de Murcia. ITREM</p> <p>Personal interno/subcontratado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística regional de usuarios.</li> <li>• Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia.</li> <li>• Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales.</li> <li>• Contacto con la oferta del destino.</li> <li>• Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos.</li> <li>• Actualización de los recursos turísticos regionales.</li> <li>• Nivel de satisfacción adecuado de los servicios.</li> <li>• PIT y OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante.</li> <li>• Cumplimiento de la legislación.</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Remuneración según convenios</li> <li>• Promoción interna</li> <li>• Formación y reciclaje personal</li> <li>• Conciliación vida familiar</li> <li>• Buen ambiente de trabajo</li> </ul>	 <p>The image shows 17 icons of the Sustainable Development Goals (ODS) arranged in a grid. The icons are: 1. Sin pobreza (red), 3. Salud y bienestar (green), 4. Educación de calidad (red), 5. Igualdad de género (red), 8. Trabajo decente y crecimiento económico (dark red), 9. Industria, innovación e infraestructura (orange), 11. Ciudades y comunidades sostenibles (orange), 12. Consumo responsable (yellow-green), 10. Reducción de las desigualdades (pink), and 17. Alianzas para lograr los objetivos (blue).</p>

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes interesadas



### Partes identificadas y priorizadas

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Partes Interesadas

### Partes identificadas y priorizadas

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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Identificación y priorización de los ODS

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

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

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



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Metodología para la priorización de ODS

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

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

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

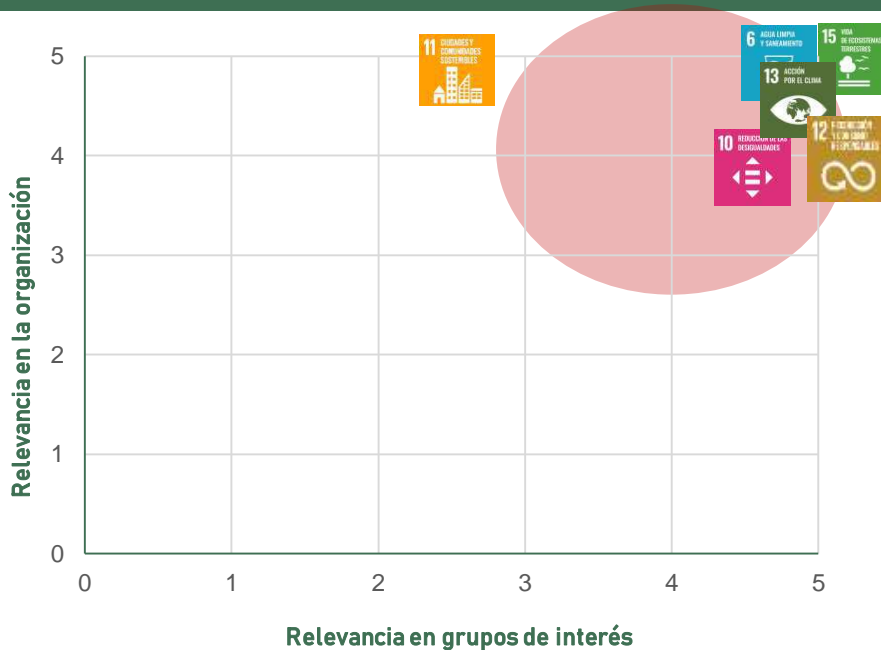
Tanto el grado de relevancia de la propia organización como el de las partes interesadas ha quedado reflejada en la matriz de priori



# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Matriz de priorización

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



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

# 04. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

## Resultados de la priorización

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



# 05. Plan de sostenibilidad



# 05.

## Plan de sostenibilidad

En función del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca, otras acciones y los ODS priorizados hemos elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en para los Centros de Información Turística. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: **6, 10, 11, 13, 15 y 17**

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



# 05.

## Plan de sostenibilidad

### 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Realizar difusión mínima de 2 publicaciones por cuatrimestre en RRSS para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible, utilizando el folleto “Cuida la Región de Murcia” o cualquier otro recurso	2026	N.º de acciones y métodos de difusión	Humanos y económicos propios	Oficina de Turismo de Lorca
SEGUIMIENTO				

# 05.

## Plan de sostenibilidad

### 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsables
Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas web de Turismo y de Ayuntamiento de Lorca y Código Navilens en exterior de la Oficina de turismo.	2026	Herramientas de accesibilidad y Código Navilens instalados Si/no	Humanos y económicos propios y de subvención	Concejalía de Turismo
SEGUIMIENTO				

# 05.

## Plan de sostenibilidad

### 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



#### Acciones

Renovación integral de la Recepción del Castillo cumpliendo los estándares de calidad, sostenibilidad y accesibilidad : mejora y modernización del espacio de trabajo y acogida mejorando la experiencia del visitante, respetando el patrimonio histórico y con iluminación eficiente. Mejora de la accesibilidad y flujos.

#### Plazo

2026

#### Indicadores

Renovación realizada si/no.

#### Recursos

Humanos y económicos propios y de subvención

#### Responsable/s

Concejalía de Turismo/Lorca  
Taller del Tiempo

#### SEGUIMIENTO

# 05.

## Plan de sostenibilidad

### 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



#### Acciones

Divulgar 2 publicaciones en RRSS de la guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca.

Realizar 2 publicaciones en RRSS difusión para la concienciación "Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia"

#### Plazo

2026

#### Indicadores

N.º de acciones y métodos de difusión

#### Recursos

Humanos y económicos propios

#### Responsa

Oficina de Turismo/Lorca  
Taller del Tiempo

#### SEGUIMIENTO

# 05. Plan de sostenibilidad

## 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
<p>Colaboración en la Gestión administrativa y turística para la Adhesión de la Ruta del Cejo de los Enamorados a Senderos Azules</p> <p>Difusión de la Ruta del Cejos de los Enamorados en la inauguración a través de Nota de prensa, webs y RRSS</p>	2026	<p>Colaboración realizada SI/NO</p> <p>Nº acciones de comunicación y métodos de difusión</p>	Humanos y económicos propios	Concejalía de Turismo Oficina de Turismo

SEGUIMIENTO

# 05. Plan de sostenibilidad

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Acciones	Plazo	Indicadores	Recursos	Responsable/s
Realizar una difusión cuatrimestral de temas de sostenibilidad y ODS en RRSS	2026	Nº acciones de comunicación y métodos de difusión	Humanos y económicos propios	Oficina de Turismo
SEGUIMIENTO				

06.

# Control y Mejora Continua



# 06.

## Seguimiento, medición y evaluación



Analizaremos anualmente el desempeño, cumplimiento y eficacia del plan de sostenibilidad y su contribución a los ODS. Para ello utilizaremos los siguientes métodos de seguimiento: Indicadores y una herramienta de autodiagnóstico (Check list).

El Comité de Sostenibilidad es responsable de este seguimiento, así como de comunicar los resultados del mismo a los grupos de interés de la organización.

En función de esos resultados obtenidos y el feedback proporcionado por los grupos de interés estableceremos las acciones para la mejora de su desempeño y eficacia en materia de ODS.

# 07. Conclusiones



# 07. Conclusiones

En definitiva, la Oficina de Turismo de Lorca y los Puntos de Información Turística de Lorca reconocen el importante papel que tienen los destinos a la hora de contribuir al desarrollo sostenible. Por esta razón, muestran un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su entorno social, económico y medioambiental.

Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que la oficina quiere contribuir al desarrollo sostenible durante 2026 así como aquellas acciones que han llevado a cabo anteriormente.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo y los Puntos de Información Turística de Lorca finalmente centrarán sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



# Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por

