

Memoria de sostenibilidad

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

Diciembre 2023

Edición 2



Contenidos

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

lorca
taller del tiempo



01. Presentación de la organización



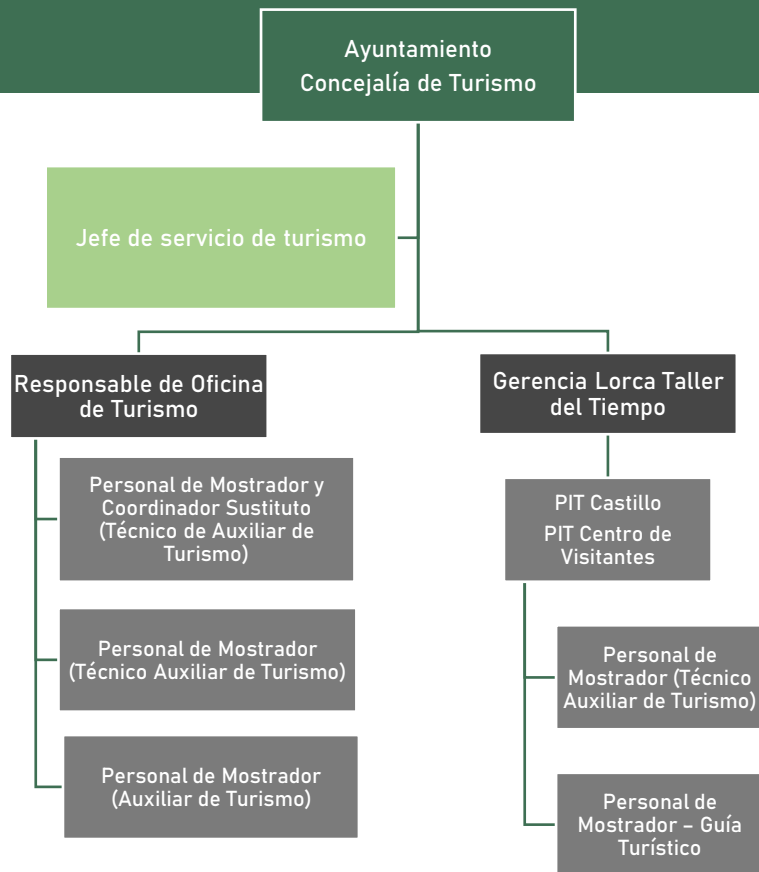
01.

Presentación de la organización

Quiénes somos

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

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



01.

Presentación de la organización

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



01.

Presentación de la organización

Ubicación y contacto

OIT de Lorca

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

PIT Castillo de Lorca

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

PIT Centro de Visitantes

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



01.

Presentación de la organización

Oficina de Turismo

La Oficina de Turismo de Lorca pertenece administrativamente al Ayuntamiento de Lorca y depende de la Concejalía de Turismo. La gestión y coordinación de Calidad de la Red de Oficinas depende del Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

Abrió sus puertas por primera vez en mayo de 1986 y se ubicó en la planta baja del Palacio de Guevara. Tras los terremotos del 11 de mayo de 2011 y a causa de los daños ocasionados en el edificio, la oficina se trasladó al Centro de Visitantes de Lorca Taller del Tiempo. Tras cinco años de permanecer el Centro de Visitantes y tras pasar unos meses (de octubre a abril) en la Muralla Medieval, la OFT se trasladó en abril de 2016 con carácter provisional a la Plaza de España, a los bajos de la antigua Casa del Coronel Potous, edificio que forma parte del Conjunto Histórico Artístico de Lorca desde 1964. En noviembre de 2023 se vuelve a trasladar a los bajos de San Patricio, también en la Plaza de España. A lo largo de 2024 se trasladará al Palacio de Guevara de forma definitiva, lugar dónde se inauguró por primera vez en 1986.

01.

Presentación de la organización

Hitos históricos de la Oficina de Turismo



01.

Presentación de la organización

Oficina de Turismo



01.

Presentación de la organización

Programa Lorca Taller del Tiempo

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

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

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



01.

Presentación de la organización

Lorca Taller del Tiempo



01.

Presentación de la organización

Lorca Taller del Tiempo



01. Presentación de la organización

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.



01.

Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

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.

01.

Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad

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.

01. Presentación de la organización

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:



EUROPEAN NETWORK OF HOLY WEEK
AND EASTER CELEBRATIONS
RED EUROPEA DE CELEBRACIONES
DE SEMANA SANTA Y PASCUA

ICTE

lorca
taller del tiempo



02.

Política y compromisos de sostenibilidad



02.

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, nos comprometemos 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:

02. Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

02.

Política y compromisos de sostenibilidad

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

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

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

03.

Diagnóstico, identificación y priorización de ODS



03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

Análisis Interno

En primer lugar, hemos realizado un análisis interno identificando aquellos recursos, competencias, tecnologías, servicios y actividades que pueden contribuir y generar impacto en la implantación de los ODS así como acciones específicas con las que la organización genera un impacto positivo en el entorno económico, ambiental y social que la rodea.

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).
	Recursos materiales: instalaciones de la oficina, equipos tecnológicos, pantallas, folletos turísticos digitalizados en códigos QR.
Competencias	Promoción y comercialización de la oferta turística a nivel regional y local.
Tecnologías	Página web Redes sociales Intranet (ITREM) Pantallas digitales /Tótems App turística

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



Seguimos fomentando el respeto hacia los valores locales y aquellos que redunden en beneficios para los colectivos más desfavorecidos que sean partícipes de la oferta turístico-cultural.

- Informamos al turista y visitante sobre los valores tradicionales de la gastronomía propia y aquellos eventos o festividades locales en los que se promueven los recursos y patrimonio autóctono de Lorca, favoreciendo, sobre todo, a las pequeñas empresas locales. Esta información se encuentra disponible en la página Web, en los folletos turísticos editados, en los propios Centros de Información y en nuestras redes sociales.
- En nuestra política de precios seguimos contando con tarifas reducidas, y se han ofrecido entradas y visitas gratuitas a ciertos colectivos. También hemos realizado visitas gratuitas al ayuntamiento a grupos de estudiantes.

SÁBADO 24 SEPT

- 11.00h Demostración de Bollerizado de Cerámica - Cerámica Locía
- 12.00h Visita sobre azulejo - Rosa María Páez Pérez
- 13.00h Exhibición de figuras de Bolán - Prometidos
- 15.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 17.00h Taller de cocina by Carmen Casas
- Taller infantil de alfarería - Verónica Mazzoni
- 18.00h Recital de Japón de la Escuela de Arte de Murcia con la colaboración de alumnos de la Escuela de Arte Dramático
- 19.00h Cerillo de Carnaval de Aguilas a cargo del Boleo Oficial de Aguilas y presentado por Pepe Corzo
- 20.00h Demostración de fabricación de paños - Placita Viva Ninas
- 21.00h Degustación de Vinos con D.O Murcia Embotellados de Inma Molina
- 23.00h Demostración de faros - Francisco Herrera
- 23.00h Bateria vivaz de un lado de Andalusia
- 23.00h Fuegos Artificiales

DOMINGO 25 SEPT

- 10.00h Demostración de Marroquinería - Inma Molina
- 11.00h Visita sobre azulejo - Rosa María Páez Pérez
- 12.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 13.00h Degustación de Vinos con D.O Murcia Embotellados de Inma Molina
- 14.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 15.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 16.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 17.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 18.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 19.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 20.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 21.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 22.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar
- 23.00h Degustación de Arroz de Consueña - Zona escolar

XXXVIII FERIA DE ARTESANÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA

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

www.feramur.es

QR code

Logos: Ayuntamiento de Lorca, IFELOR, Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Murcia, Ayuntamiento de Murcia

03. Diagnóstico, identificación y priorización

Análisis interno

2 HAMBRE CERO



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

Ofrecemos un gran número de experiencias gastronómicas (rutas, visitas turísticas temáticas, mercadillos) mediante las cuales hemos promocionado e instado a visitantes y residentes a consumir productos locales.

3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.

A través del programa Caminos del Sol, creado por la Concejalía de Turismo y Deportes instamos a los turistas, visitantes y lorquinos a realizar rutas de senderismo y en bicicleta a lo largo de las pedanías del norte del término municipal. Este programa trata de poner en valor la riqueza y el potencial turístico-deportivo de las pedanías lorquinas y fomentar la práctica de actividades físico deportivas a través del rico entorno natural y paisajístico, y al mismo tiempo, conocer de primera mano los recursos turísticos, naturales y patrimoniales de Lorca.

03. 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.

- Con el objetivo de dar a conocer nuestro patrimonio, hemos realizado charlas formativas a la población en general y al sector empresarial de Lorca.
- A nivel interno, desarrollamos acciones de formación continuamente y favorecer su desarrollo y crecimiento profesional.

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 trabajamos en la sensibilización y concienciación sobre la tolerancia cero frente a cualquier tipo de violencia hacia la mujer.

03. Diagnóstico, identificación y priorización

7

ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



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

- Al final de la jornada laboral, apagamos todos los equipos informáticos que no se utilizan con el fin de evitar consumos innecesarios de energía.
- También llevamos a cabo las revisiones y mantenimientos preventivos pertinentes con el objetivo de evitar averías.

10

REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



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

- Disponemos de acceso a las instalaciones accesibles. El mostrador de atención se encuentra apto para personas con movilidad reducida y además cuenta con un bucle magnético para facilitar el acceso a la información a personas sordas.
- La información en la web se encuentra disponible en varios idiomas: inglés, español, francés y alemán.

03. Diagnóstico, identificación y priorización



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

Trabajamos continuamente en la digitalización de nuestra oficina y puntos de información. Ahora mismo, cuentan con los siguientes equipamientos 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 y Castillo,
- Se ha renovado el TPV (equipo de venta)

03. Diagnóstico, identificación y priorización



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

Para favorecer la movilidad sostenible en el destino:

- En el Centro de Visitantes, los usuarios pueden aparcar su coche durante todo el día por tan solo 1,45€. Gracias a ello evitamos la saturación de coches en el centro histórico de la ciudad y la molestia que ocasiona a los visitantes tener que volver de forma reiterada al parquímetro
- Desde la Oficina de Turismo, a través de la ONG LORCA BICIUDAD protegemos y asesoramos a los usuarios de bicicletas, que a diario deciden desafiar el tráfico motorizado. Con este programa pretendemos lograr una ciudad más humana, cómoda y segura para todos mediante la prioridad peatonal y una movilidad no contaminante.
- Los Centros de Información junto con las asociaciones LORQUIMUR Y BICIUDAD también ofrecemos la posibilidad de llevar a cabo rutas en bici guiadas con el objetivo de fomentar el uso de la bicicleta y a su vez conocer el patrimonio cultural y natural del municipio.
- Recientemente hemos inaugurado un área de servicio para autocaravanas.

03. Diagnóstico, identificación y priorización



Difundimos los beneficios de un turismo responsable y sostenible.

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.



MANUAL DEL TURISTA RESPONSABLE DE LA REGIÓN DE MURCIA

Una guía para que puedas disfrutar de tu estancia de una forma sostenible, respetando el entorno y la comunidad local.



TURISMO
REGIÓN DE MURCIA



El turismo responsable

03. Diagnóstico, identificación y priorización

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y pedanías. Aplicar buenas prácticas y hacer partícipe al sector sobre las mismas con el uso de material de bosques sostenibles.

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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Creamos alianzas con los sectores y administraciones para fomentar el desarrollo sostenible del turismo y difundir los valores de los ODS (ICTE, SICTED)

Formamos parte de redes empresariales como la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con las que en estos momentos trabajamos para la configuración de un turismo más sostenible.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

A continuación, hemos realizado un diagnóstico de nuestras capacidades (compromisos, políticas y procesos) con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos en la contribución a los ODS, siempre considerando aquellas posibles restricciones en el desarrollo de las actividades que puedan afectar a la ejecución de los ODS.

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento de LORCA
Concejalía de Turismo



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

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

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



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Concejalía de Turismo de Lorca	• Promoción del destino y de la oferta turística (público final y profesionales). • Gestión de eventos. • Resultados satisfactorios del nivel de satisfacción. • Canal de comunicación con el ciudadano. • Recogida de datos estadísticos y determinación del perfil del visitante turista. • Presentación de la oferta turística imparcial. • Asesoramiento turístico personalizado. • Cumplimiento de la legislación. • Estudio de mercados, oferta y demanda. • Sostenibilidad del servicio. • Reconocimiento de la excelencia en el servicio mediante certificaciones.	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
ITREM	• Estadística regional de usuarios. • Promotores de la oferta global del destino Región de Murcia. • Prescriptores de los proyectos y objetivos turísticos regionales. • Contacto con la oferta del destino. • Propietarios y divulgadores de la oferta y eventos turísticos. • Actualización de los recursos turísticos regionales. • Nivel de satisfacción adecuado de los servicios. • PIT y OIT con un servicio acorde a las necesidades del turista y visitante. • Cumplimiento de la legislación.	     
Personal interno/subcontratado	• Estabilidad laboral • Remuneración según convenios • Promoción interna • Formación y reciclaje personal • Conciliación vida familiar • Buen ambiente de trabajo	    

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Proveedores: Guías Oficiales de Turismo / Compañía de Teatro Guerra	- Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. - Información de los procesos de contratación - Cumplimiento de requisitos del contrato	  
Oferta turística	- Datos estadísticos del perfil de los usuarios de la red (visitantes, turistas y ciudadanos). - Dinamización de la oferta del destino. - Gestión eficiente de los recursos. - Asesoramiento personalizado. Promoción y presencia de su oferta. - Comercializadores de la oferta turística. - Nexo con administración local y regional. - Incremento del consumo y gasto medio del visitantes/turistas. - Información de la legislación y normativa aplicable.	  
Lorca Taller del Tiempo	- Revalorizar el conjunto patrimonial lorquino con un enfoque de apreciación turística y cultural desde la autenticidad, la calidad y sostenibilidad - Gestión de equipamientos y recursos culturales y turísticos de Lorca	  

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés	Necesidades / Expectativas	ODS Relacionados
Lorquinos / residentes / turistas / visitantes	• Información actualizada y veraz. • Servicio personalizado y amable. Información en soporte papel y digital. • Información en idiomas. • Acceso a la información 24 horas / 365 en múltiples canales (web, Apps, MUPIS, RRSS, etc.). • Atención a las demandas de información vía RRSS. • Accesibilidad universal. • Información general de eventos culturales, deportivos, etc. • Información de servicios municipales. • Experiencia diferenciadora en la visita a la oficina. • Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. • Implicación con la protección del medioambiente y sostenibilidad social.	          
Asociaciones y ONG: CEPAIM	• Acciones de sensibilización y difusión • Colaboración en el ámbito social y medioambiental	   

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

DEBILIDADES	FORTALEZAS
- Existencia de barrios en peligro de exclusión social. - Baja cultura de participación ciudadana que implica que la ciudadanía no se involucre en los asuntos públicos y en los órganos y mecanismos de la participación. - Degradación y estancamiento de algunas zonas comerciales y establecimientos tradicionales del centro. - Dispersión y desconexión territorial debido a la gran extensión territorial (Plan de Sostenibilidad Turística en destino de Lorca). - 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. - Dependencia de energías de fuentes no renovables. - Bajo número de zonas verdes por habitantes.	- Ayuntamiento con una intensa labor para la inserción laboral y el fomento del empleo. - Destino amigable con las personas mayores, con numerosas actividades para incrementar su bienestar y calidad de vida. - Oferta de restauración de calidad con gran tradición gastronómica - Situación geográfica privilegiada en el arco mediterráneo, siendo un punto de atracción económica, ciudad de servicios y referente comercial en la región (Informe Testeo DTI Lorca, 2017). - Trato amable y cercano por parte del personal de la OIT y PIT - Excelente climatología con muchas horas de sol al año. - Existencia de grandes atractivos naturales: playas, sierras y senderos con gran valor medioambiental. - Estrategias y planes impulsados para promover un desarrollo sostenible y adaptarse y mitigar el cambio climático (Agenda 21, PACES...) (Informe Testeo DTI Lorca, 2017). - Posicionamiento como destino inteligente y sostenible (PACES, PSTD y DTI), comprometido con la incorporación de la Agenda 2030, el cumplimiento de las ODS y la lucha contra el cambio climático. - Personal formado en materia de sostenibilidad, tecnologías y calidad - Certificaciones en calidad y seguridad: Q Calidad, ISO 9001, SICTED y STC

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• 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.. • Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad. • Auge de comercios cerrados y 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.	• 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.

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Identificación de los ODS

Los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) fueron definidos en 2015 por Naciones Unidas dentro de la AGENDA 2030, un plan de acción a favor de las **personas, el planeta y prosperidad**.

Reconocemos que las organizaciones tienen un papel clave en el cumplimiento de estos objetivos e impulsar la **sostenibilidad**, por ello, tras un diagnóstico interno y externo hemos identificado y después priorizado aquellos ODS en los que podemos contribuir de forma más relevante.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Metodología para la priorización de ODS

A continuación, se han priorizado los ODS identificados en función del impacto económico, social y ambiental que tienen tanto para la propia organización como para los grupos identificados y priorizados previamente.

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



03. 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)	Impacto en grupos de interés	Impacto en la organización
ODS 1	2	1
ODS 3	2	2
ODS 4	4	1
ODS 5	3	2
ODS 6	4	5
ODS 7	4	4
ODS 8	5	2
ODS 9	4	5
ODS 10	5	4
ODS 11	5	4
ODS 12	4	4
ODS 13	5	5
ODS 15	5	5
ODS 17	2	1

03. 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 **IMPACTO (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:



04. Plan de sostenibilidad



04.

Plan de sostenibilidad

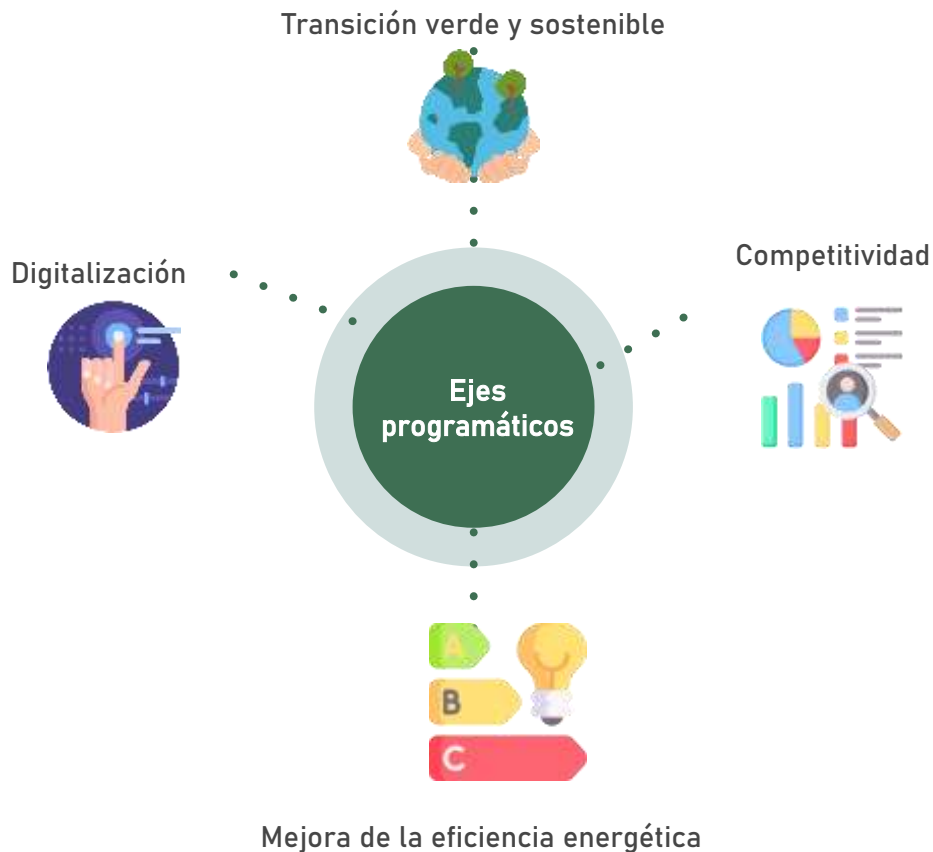
En función del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca y los ODS priorizados hemos elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en para la oficina de turismo y los PIT. Este plan reúne aquellas acciones estratégicas, plazos, calendarios, recursos y responsabilidades que necesarias para lograr los ODS prioritarios identificados: 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13 y 15.

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



04.

Plan de sostenibilidad



Plan de sostenibilidad

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



META

6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua

Acciones

Siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación del interior como oasis de mariposas y sustitución y mejora de la inteligencia y eficiencia del sistema de riego del castillo de Lorca y ampliación de zonas irrigadas. (PSTD-eje 1-actuación 1). El plazo para esta acción es 2022/2023

Remodelación de las fuentes decorativas existentes en el Castillo para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje total del agua (PSTD-eje 1-actuación 5)

Plazo

Indicadores

Responsable/s

2023

¿Se ha sustituido el sistema de riego? Sí/No

Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo

2023

¿Se han remodelado las fuentes? Sí/No

Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo

04.

Plan de sostenibilidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



META

7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Instalación de placas solares y acumuladores en el Centro de visitantes para el avance en el autoconsumo y reducción de emisiones (PSTD-Eje 2-Actuación 12).	2023	Ahorro energético en kwh	Concejalía de Turismo/Lorca Taller del Tiempo
Instalación de torre de refrigeración en el Centro de Visitantes (PSTD-eje 2-actuación 13).	2023	Instalación (sí/no)	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo
Instalación de toldos en itinerario turístico en C/ Corredera y Adyacentes para disminución de "islas de calor" (PSTD-eje 1-actuación 2)	2023	Instalación (sí/no)	Concejalía de Turismo/Ayuntamiento

04.

Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Creación de contenido digital 360º: digitalización de los recursos turísticos (PSTD-eje 3-actuación 19)

2023-2024

Digitalización de al menos dos recursos turísticos

Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



META

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Adquisición de Herramientas Big Data e Inteligencia Turística. Instalación de beacons para monitorización de flujos turísticos, suministro de información y medición de la capacidad de carga del turismo (PSTD-eje 3-actuación 20)

2023-2024

Presupuesto asociado
Nº turistas

Concejalía de Turismo

Formación en Inteligencia Turística a gestores y empresarios del destino (PSTD-eje-3- actuación 21).

2023-2024

Nº participantes

Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

10

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



META

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Incorporación de tecnología NAVILENS para reforzar la accesibilidad de los itinerarios turísticos (PSTD-eje 3-actuación 22)

2023 -2024

Incorporación de NAVILENS
(sí/no)

Concejalía de Turismo

Plan de sostenibilidad

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Implantación de un transporte público-turístico sostenible que recorra y mejore la conectividad del itinerario urbano-turístico mediante la adquisición de 2 vehículos (PSTD-eje 2-actuación 14)	2023	Nº usuarios / mes Adquisición de vehículos (sí/no)	Lorca Taller del Tiempo/Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



META

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Adquisición de máquinas de compostaje y de triturado de residuos de jardinería con destino a propiciar la economía circular en el Castillo de Lorca (PSTD-eje 1-actuación 3).

2023

Se han adquirido las máquinas (Sí/no)

Concejalía de Turismo/Lorca Taller del Tiempo

04.

Plan de sostenibilidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



META

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

Acciones

Plazo

Indicadores

Responsable/s

Elaborar y divulgar guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca (PSTD-eje 1-actuación 4).

2023

Elaboración de guía: Sí/No
Nº acciones de sensibilización realizadas

Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



META

15.1 Para 2030, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales

Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Adecuación y restauración ambiental del Sendero del “Cejo de los Enamorados” (PSTD-eje 1-actuación 6)	2023	Presupuesto asociado	Concejalía de turismo
Actuación y siembra de plantas autóctonas en las laderas exteriores del castillo con el fin de sujeción de suelos y consolidación del terreno aledaño al castillo de Lorca. Con esta acción se evitan desprendimientos y escorrentías. (PSTD-eje 1-actuación 7)	2023	Nº actuaciones Presupuesto asociado	Concejalía de turismo/Lorca Taller del Tiempo

05.

Seguimiento, control y mejora continua



05.

Seguimiento, control y mejora continua

Tras estos primeros meses de análisis y seguimiento en la consecución y cumplimiento de los ODS, utilizando métodos como indicadores, herramientas y cuestionarios de autodiagnóstico, entre otros, los Centros de Información nos hemos planteado las siguientes cuestiones en esta I fase incipiente y reciente de nuestra implicación en el desarrollo de los ODS priorizados para 2023, dentro de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia.

- Algunas de las metas y objetivos ODS planteados por los Centros de Información de Lorca, han requerido de una gestión que no formaban parte de las actividades de los mismos.
- Tanto las metas como los objetivos priorizados por los Centros de Información forman parte de los Planes de Sostenibilidad Turística y ninguna de las responsables de los centros forma parte del consejo de administración ni del equipo técnico de los mismos por lo que nos ha resultado complicado el seguimiento y evolución de los ODS.
- Aún así hemos tenido contacto con el equipo técnico de los PDSTy se ha realizado un seguimiento del total de los ODS priorizados en la primera edición de la Memoria y han quedado reflejados en ésta segunda edición. (pág. 57 a 60)
- Los resultados de este seguimiento se comunicarán al Comité de Sostenibilidad así como a los grupos de interés.
- En función de los resultados obtenidos en este primer seguimiento y en función del feedback proporcionado por los grupos de interés estableceremos para el próximo año.

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 Siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación como oasis de mariposas, sustitución y mejora de la inteligencia del sistema de riego del castillo y ampliación de zonas irrigadas.	¿Se ha sustituido el sistema de riego? Sí/No	A final de año se quedó redactado todo el proyecto. A lo largo de 2024 se empezará a redactar los pliegos de contratación para su licitación pública como contrato mayor.
 Remodelación de las fuentes decorativas del interior del Castillo para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje total del agua.	¿Se han remodelado las fuentes? Sí/No	A final de año se quedó redactado todo el proyecto. A lo largo de 2024 se empezará a redactar los pliegos de contratación para su licitación pública como contrato mayor.
 Instalación de placas solares y acumuladores en el Centro de visitantes para el avance en el autoconsumo y reducción de emisiones.	Ahorro energético en kWh	A finales de 2023 quedó todo el expediente aprobado y se tiene previsto que en marzo de 2024 se queden los acumuladores y las placas solares instaladas en el centro de visitantes.
 Instalación de una fuente de refrigeración en el centro de Visitantes con el objetivo de mejorar la eficiencia energética.	Instalación (sí/no)	A finales de 2023 quedó todo el expediente aprobado y se tiene previsto que en mayo de 2024 que la fuente de refrigeración quede instalada en el centro de visitantes.

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE Instalación de toldos en itinerario turístico en C/ Corredera y Adyacentes para disminución de "islas de calor" (PSTD-eje 1-actuación 2)	Instalación si/no	Se calcula que para junio de 2024 queden instalados el 100/100 de los toldos.
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA Creación de contenido digital 360º: digitalización de los recursos turísticos.	Digitalización de al menos dos recursos turísticos	Esta acción se desestimó en favor de la creación de una nueva agenda digital "Visit Lorca" que se estima que esté funcionando dentro del primer cuatrimestre de 2024.
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA Instalación de beacons para la monitorización del flujo turístico, suministro de información y medición de la capacidad de carga del turismo.	Presupuesto asociado Nº turistas (flujo de turistas)	Esta acción se ha desestimado en favor de la instalación de un TOTEM digital exterior que se tiene previsto que esté instalado a lo largo de 2024.

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA Formación en Inteligencia Turística a gestores y empresarios del destino.	Nº participantes	Esta acción se ha desestimado.
 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Incorporación de tecnología NAVILENS para reforzar la accesibilidad de los itinerarios turísticos.	Incorporación de NAVILENS (sí/no)	Esta acción se ha desestimado.
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES Implantación de un transporte público-turístico sostenible que recorra y mejore la conectividad del itinerario urbano-turístico mediante la adquisición de 2 vehículos.	Nº usuarios / mes Adquisición de vehículos (sí/no)	A lo largo de 2024 se va a sacar a concurso el proyecto para su adjudicación. Se tiene previsto que la entrega de los vehículos pueda realizarse durante el año 2025.
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES Adquisición de máquinas de compostaje y de triturado de residuos de jardinería con destino a propiciar la economía circular en el Castillo de Lorca.	Se han adquirido las máquinas (Sí/no)	A finales de 2023 todo el expediente se quedó gestionado favorablemente a falta de la entrega del suministro que tendrá lugar durante el segundo cuatrimestre de 2024.

05.

Seguimiento, control y mejora continua

Listado de indicadores de desempeño y medición por ODS

ODS y Acción	Definición del indicador	Seguimiento
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA Elaborar y divulgar guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca.	Elaboración de guía: Sí/No N.º acciones de sensibilización realizadas	A finales de 2023 ya se ha ejecutado la primera parte del proyecto que es la elaboración de la guía. Se espera la entrega de la guía durante el primer cuatrimestre de 2024. Durante el segundo cuatrimestre de 2024 se tiene prevista la comunicación y difusión. La formación de esta acción se aplaza para 2025.
 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES Adecuación y restauración ambiental del Sendero del "Cejo de los Enamorados".	Presupuesto asociado	Esta acción se ha postpuesto para el año 2024.
 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES Actuación y siembra de plantas autóctonas en las laderas exteriores del castillo con el fin de sujeción de suelos y consolidación del terreno aledaño al castillo de Lorca. Con esta acción se evitan desprendimientos y escorrentías.	N.º actuaciones Presupuesto asociado	Esta acción se ha desestimado desde la OFT aunque seguirá vigente en los PDST. .

06. Conclusiones



06.

Conclusiones

Como conclusión, los Centros de Información de Lorca hemos reconocido el importante papel que tiene nuestro destino, a la hora de contribuir al desarrollo sostenible.

Durante 2023 nos hemos implicado en llevar a cabo nuestras metas y objetivos prestando nuestros servicios de tal forma que hemos contribuido a generar impactos positivos en nuestro entorno social, económico y medioambiental.

Esta 2 edición de la memoria contiene el seguimiento y evolución de las acciones con las que los Centros de Información nos comprometimos para contribuir en el desarrollo sostenible de las ciudades y nos han quedado claras las acciones de mejora que plantearemos para el próximo año.

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo y los Puntos de Información Turística de Lorca finalmente, durante 2023, han centrado sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS.



Para 2024 se realizará otro análisis y diagnóstico, así como otro seguimiento de las acciones que han quedado pendientes con el fin de redefinir nuestros objetivos y metas siempre ahondando y buscando la mejora continua en materia de Sostenibilidad y Calidad.

Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por

