

Contenidos

- Presentación de la organización
- **Q** Política y compromisos de sostenibilidad
- **03** Diagnóstico, identificación y priorización de ODS
- 1 Plan de sostenibilidad
- 05 Seguimiento, control y mejora
- 06 Conclusiones





01. Presentación de la organización



Presentación de la organización



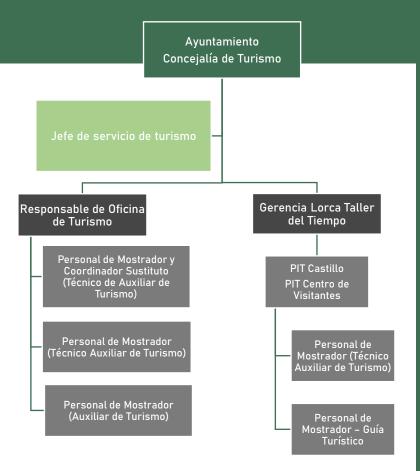
Quiénes somos

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.







Presentación de la organización

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













01. Presentación de la organización



Ubicación y contacto

OIT de Lorca

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

PIT Castillo de Lorca

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

PIT Centro de Visitantes

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

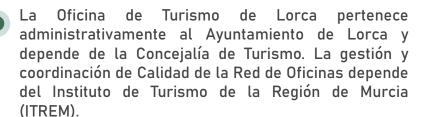






Presentación de la organización

Oficina de Turismo



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.





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



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



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 Marc Q Calidad en multisite con el resto de oficinas de la Región de Murcia.



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



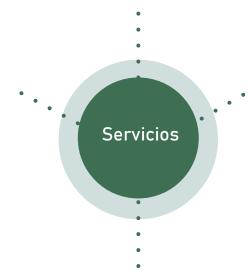


Presentación de la organización

Oficina de Turismo

Promoción del destino en colaboración con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)

Atención a las demandas de información regional, municipal y local



Asesoramiento turístico técnico a empresas o entidades que lo soliciten

Comercialización de la oferta turística de Lorca mediante el programa de Visitas Guiadas Gratuitas e incrementar la presencia del destino en los canales de venta online/offline





Presentación de la organización

Programa Lorca Taller del Tiempo

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

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

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







Presentación de la organización

Lorca Taller del Tiempo



Abiertos a sugerencias y nuevas posibilidades de conocer, visitar y aprender el patrimonio lorquino en toda su amplitud.





Presentación de la organización

Lorca Taller del Tiempo



2003

Puesta en marcha del programa Lorca Taller del Tiempo

Premio Empresarial Turismo (Cámara de Comercio e Industria de Lorca)



Premio Empresarial de la Confederación de Empresarios de Lorca - CECLOR.



Mejor Producto de Turismo Activo por FITUR



2011

La Fortaleza del Sol es 1º finalista en el 5º edición de los premios EDEN de la comisión Europea por el esfuerzo realizado en la promoción novedosa del turismo sostenible y la recuperación del patrimonio.



Premio Global Awards de la feria World Travel Market (WTM) de Londres a la iniciativa Lorca, Abierta por Restauración



Premio Excelencias por la ruta Lorca, Abierta por restauración.



Certificado Excelencia Tripadvisor

2013-2020

Galardón Salón de la Fama por el Castillo de Lorca.

2019



taller del tiempo



01. Presentación de la organización

Comité de Mejora y Sostenibilidad



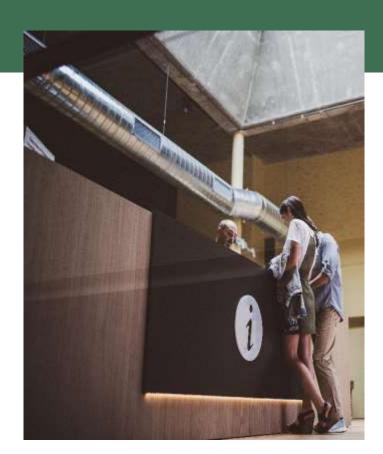
La Oficina de Turismo de Lorca forma parte del Comité de Mejora y Sostenibilidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia en la que participan todos los responsables de las OIT de la Red. Los miembros de este comité son designados cada año por la Dirección de Calidad del Instituto de Turismo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







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, los Centros de Información nos hemos comprometido al cumplimiento de los requisitos recogidos en la Especificación Técnica para el cumplimento 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.







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





Análisis interno

1 FIN De la pobreza



Durante el 2023, desde la Oficina de Turismo hemos fomentado el respeto hacia los valores locales que han beneficiado a los colectivos más desfavorecidos y siendo partícipes de nuestra oferta turística y cultural.

- Durante 2023 hemos informado a los grupos de interés sobre los valores tradicionales, artesanía, gastronomía, folclore, etc. así como de aquellos eventos o festividades de nuestro patrimonio autóctono. Esta información se ha difundido en la página web, en folletos turísticos, en la propia OIT y en nuestras redes sociales.
- En nuestra política de precios seguimos contado con tarifas reducidas, y se han ofrecido entradas y visitas gratuitas a ciertos colectivos. También hemos realizado visitas gratuitas al ayuntamiento a grupos de estudiantes.
- Se han realizado jornadas de puertas abiertas en noviembre y diciembre a CIUFRONT, en diciembre en el Museo del Belén y en noviembre al Castillo con diferentes actividades culturales.







Análisis interno

2 HAMBRE CERO



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

En 2023 a través de la oficina de turismo hemos difundido las II jornadas gastronómicas del "pimentón murciano", el crespillo lorquino y la torta de pimiento molido lorquina. Así mismo hemos fomentado y difundido los comercios locales, en especial, a aquellos comercios especializados en productos de la Región de Murcia y Lorca.

3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.

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









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

A nivel interno, durante el años 2023 los Centros de Información han participado en las acciones de formación a través del ITREM y otras instituciones con el fin de ampliar los conocimientos de nuestro personal y favorecer nuestro desarrollo y crecimiento profesional. (los cursos pueden consultarse en NEXO)

5 IGUALDAD DE GÉNERO



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

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





7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



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

- A parte de apagar los equipos informáticos tras la jornada laboral para evitar consumos innecesarios y llevar a cabo las revisiones y mantenimientos reglamentarios, en el Centro de Visitantes, dentro de sus objetivos y metas tiene previsto para 2024 la instalación de placas solares, acumuladores y una torre de refrigeración. (Meta-objetivo para 2023 y 2024)
- También se está trabajando para la instalación de "Toldos" en las calles corredera y adyacentes con el fin de mitigar las "islas de calor". (Meta-objetivo marcado para 2023-2024)

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

 Con respecto a este ODS, y debido al traslado "provisional" de la OFT a otro emplazamiento, seguimos manteniendo el bucle magnético, el acceso a personas con movilidad reducida y la web en diferentes idiomas, pero no se ha podido llevar a cabo el objetivo marcado para 2023 consistente en la implantación de tecnología NAVILENS, que hemos tenido que desestimar.





9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS



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

A parte de todo lo que los Centros de Información ya contaban en materia tecnológica y que quedó reflejado en la página 27 de la primera edición de la memoria de 2023, este año con el fin de seguir trabajando en innovación y digitalización de los Centros tenemos previsto que para el primer cuatrimestre de 2024 esté activa la nueva APP "Visit Lorca"y un TOTEM digital exterior previsto para el segundo cuatrimestre de 2024.

Si bien tengo que señalar que con respecto a los objetivos que nos habíamos marcado para este ODS, como la creación de contenido 360° y la instalación de BEACONS, no se han podido llevar a cabo y sen han sustituido por los mencionados anteriormente "Visit Lorca" y el TOTEM digital exterior.





11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



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

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

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

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





12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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.

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

En este mismo orden de cosas los Centros de Información cuentan con formación en la Huella de carbono y se empezará a gestionar en 2024 cuando la OFT se traslade definitivamente al Palacio de Guevara.

El Castillo dentro de sus objetivos de 2023 empezó la gestión para la adquisición de la máquina de compostaje y triturado para la gestión de residuos, ahorro de costos y regulación ambiental.









15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



- Señalizamos y ponemos en valor los ecosistemas terrestres del municipio y pedanías. Lorca pertenece a la Red de Senderos Naturales de la Región de Murcia, Vías Verdes, Itinerarios ecoturísticos, Naturisport, y otras entidades que permiten y facilitan el mantenimiento de nuestros ecosistemas.
- Luchamos contra la desertificación y pérdida de biodiversidad desarrollando actividades a favor de la preservación y conservación de los bosques como la plantación de árboles y plantas autóctonas.
- Realizamos unas jornadas de visitas especiales al Castillo de Lorca con animales. Los beneficios obtenidos van destinados a protectoras de animales.
- Durante el año 2023 dentro de los ODS se ha estado trabajando en el mantenimiento y fortalecimiento del oasis de mariposas en el Castillo.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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

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





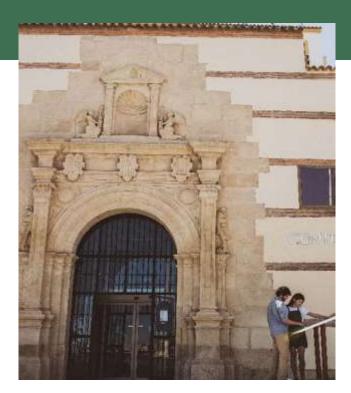
Análisis externo

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

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







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



Lo bordamos





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. 	10 HANNERS IN THE PROPERTY OF





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. 	1 CHARLES AND THE STATE OF THE
Personal interno/subcontratado	 Estabilidad laboral Remuneración según convenios Promoción interna Formación y reciclaje personal Conciliación vida familiar Buen ambiente de trabajo 	3 MAR 4 MARKET STREETH





Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés Necesidades / Expectativas **ODS Relacionados** Proveedores: Guías Cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública. Oficiales de Turismo / Información de los procesos de contratación Compañía de Teatro Cumplimiento de requisitos del contrato Guerra 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. Oferta turística 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. Revalorizar el conjunto patrimonial lorquino con un enfoque de Lorca Taller del Tiempo apreciación turística y cultural desde la autenticidad, la calidad y sostenibilidad Gestión de equipamientos y recursos culturales y turísticos de Lorca





Grupos de interés

Lista de Grupos de Interés identificados y priorizados

Grupo interés Necesidades / Expectativas **ODS Relacionados** 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. Lorquinos / residentes / Accesibilidad universal. turistas / visitantes 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





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 turísticoculturales de Lorca debido a la gran extensión territorial y distancias con Lorca centro.
- Baja participación de los residentes de Lorca centro en las actividades turísticoculturales que tienen lugar en las pedanías lorquinas.
- Emisión de CO2 debido al excesivo uso del vehículo privado y motorizado.
- Complicada conexión y estética paisajística entre el centro histórico-turístico y los barrios altos, de cara al itinerario hacia el Castillo de Lorca.
- · Carencia de una buena señalización peatonal para visitantes y turistas
- · Dependencia de energías de fuentes no renovables.
- · Bajo número de zonas verdes por habitantes.

FORTALEZAS

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





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 Posicionar a Lorca como un destino seguro y saludable con cabida para visitantes y Conflictos sociales originados por choques multiculturales. turistas que buscan experiencias confortables. Crisis que paralicen el turismo y desestabilicen el sector, con el consecuente impacto Acoger eventos nacionales e internacionales de prestigio. negativo en el tejido empresarial, comercial y social (Plan de Sostenibilidad Turística en Crear centros profesionales y formativos de hostelería y turismo de prestigio para Destino de Lorca-2021). mejorar la calidad y profesionalización del sector. Diversos requerimientos normativos municipales, autonómicos, nacionales e Recuperar y reactivar el comercio local y tradicional internacionales en materia de sostenibilidad Aumentar la rentabilidad económica del destino mediante una estrategia de inteligencia Auge de comercios cerrados, abandonados y en situación de traspaso. v sostenibilidad turística. Efectos y riesgos del cambio climático (como la subida del nivel del mar) (Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Lorca-2021). Convertir a Lorca en un destino urbano sostenible y resiliente gracias a sus estrategias compactadas: PACES y DTI. Riesgo de creciente contaminación atmosférica. Invertir en fuentes de energía renovables y la transformación energética sostenible. Presión del turismo y la actividad industrial sobre los servicios públicos que reduzca su Sensibilizar a la población sobre la movilidad sostenible para reducir el uso del vehículo eficiencia y perjudique el medioambiente. privado y se reduzca la emisión de emisiones CO2. Degradación medioambiental en espacios naturales de interior con aumento de vertidos y contaminación. Impulsar un desarrollo urbano sostenible, equilibrado y respetuoso con el medioambiente.





Incrementar la eficiencia y el ahorro en la prestación de los servicios públicos.

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.











































Metodología para la priorización de ODS

- A continuación, priorizamos 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 relevancia, 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.

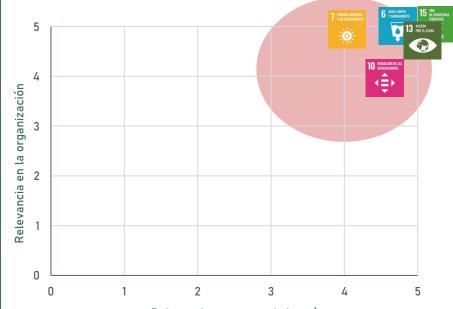


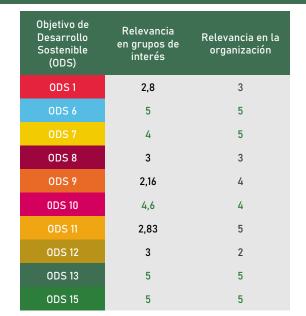




Matriz de priorización

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





Relevancia en grupos de interés





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 consecuente, los ODS priorizados y que nutrirán el plan de sostenibilidad son:















04. Plan de sostenibilidad



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, 10, 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



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
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	2024	¿Se ha sustituido el sistema de riego? Sí/No	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo
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)	2024	¿Se han remodelado las fuentes? Sí/No	Ayuntamiento/Lorca Taller del Tiempo
Realizar difusión para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible, utilizando el folleto "Cuida el Agua, cuida la Región de Murcia"	2024	Nº acciones de difusión Nº de métodos de difusión	Centros de Información Turística de Lorca





Plan de sostenibilidad

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



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).	2024	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).	2024	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)	2024	Instalación (sí/no)	Concejalía de Turismo/Ayuntamiento





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
Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas web de Turismo y de Ayuntamiento de Lorca	2024	Instalado (sí/no)	Concejalía de Turismo





Plan de sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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).	2024	Se han adquirido las máquinas (Sí/no)	Concejalía de Turismo/Lorca Taller del Tiempo





Plan de sostenibilidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Elaborar y divulgar guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca (PSTD- eje 1-actuación 4).	2024	Elaboración de guía: Sí/No Nº acciones de sensibilización realizadas	Concejalía de Turismo
Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia	2024	Nº acciones de difusión Nº de métodos de difusión	Centros de Información Turística de Lorca





04. Plan de sostenibilidad

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Adecuación y restauración ambiental del Sendero del "Cejo de los Enamorados" (PSTD-eje 1-actuación 6) y desde los Centros de Información Turística se realizará la difusión de la Ruta.	2024	N° de acciones de comunicación y difusión N° de métodos de promoción	Centros de Información Turística de Lorca





05. Seguimiento, control y mejora continua



Seguimiento, control y mejora continua



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

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

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





06.Conclusiones



06. 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 actualmente la oficina contribuye al desarrollo sostenible así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2024

Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), la Oficina de Turismo y los Puntos de Información Turística de Lorca finalmente en 2024 centrarán sus esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:











A finales de año se realizará un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.





Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por











