

Memoria de sostenibilidad

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

Diciembre 2025

Edición 2



Contenidos

- 01 Presentación de la organización
- 02 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

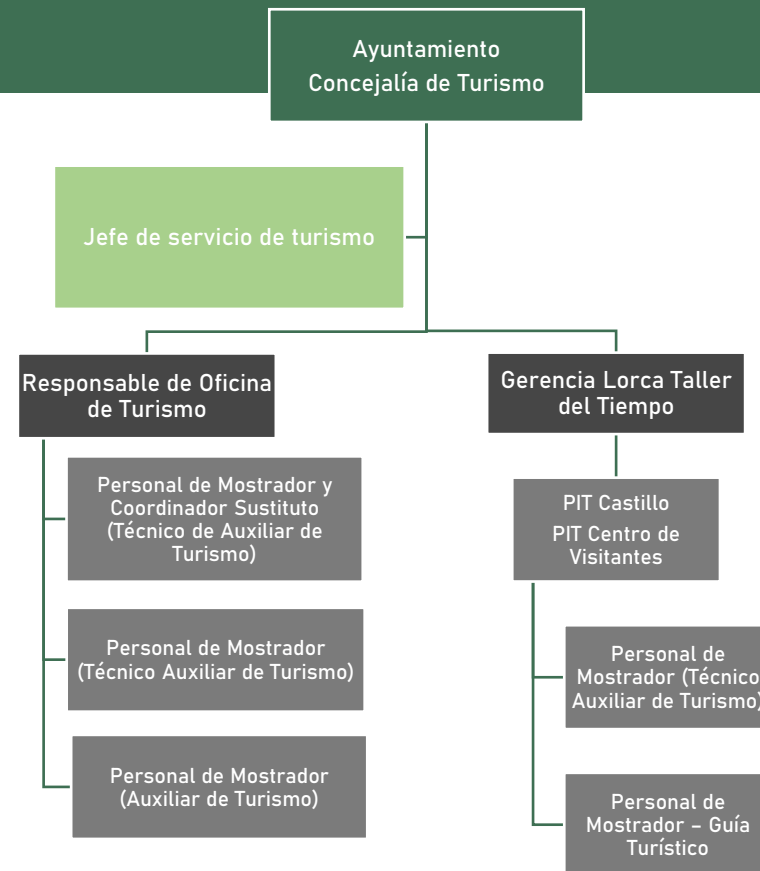
Quiénes somos

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.

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento lorca
Concejalía de Turismo



01.

Presentación de la organización

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



01.

Presentación de la organización

Ubicación y contacto

OIT de Lorca

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

PIT Castillo de Lorca

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

PIT Centro de Visitantes

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



01.

Presentación de la organización

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: 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.

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento lorca
Concejalía de Turismo



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.

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento lorca
Concejalía de Turismo



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:



ICTE

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 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

Desde 2023, seguimos realizando análisis internos 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).
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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis interno

1 FIN DE LA POBREZA



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

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

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento de lorca
Concejalia de Turismo

feramur

XXXVIII FERIA DE ARTESANÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA

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

www.feramur.es

SÁBADO 24 SEPT

- 11:00h Demostración de Retorneado de Cerámica - Cerámica Urcilla
- 12:00h Pintura sobre azulejo - Rosa María Playá Pérez
- 13:30h Elaboración de figuras de Belén - Prometeo
- 13:30h Degustación de Arroz de Calasparra - Zona exterior
- 17:00h Taller de croché by Carmen Cases
- Taller infantil de alfarería - Verónica Maccorin
- 18:00h Desfile de Joyería de la Escuela de Arte de Murcia con la colaboración de alumnos de la Escuela de Arte Dramático
- 19:00h Desfile de Carnaval de Aguilas a cargo del Ballet Oficial de Aguilas y presentado por Pope Conesa
- 20:00h Demostración de talla de piedra - Piedra Viva Hnas. Molina - Degustación de Vinos con D.O Murcia. Embutidos de Hnos. Molina
- 21:00h Demostración de taracea - Francisco Montero
- 21:30h Sorteo diario de un Lote de Artesanía
- 22:00h Fuegos Artificiales

DOMINGO 25 SEPT

- 11:00h Demostración de Marroquinería - Jose Bielha
- 12:00h Pintura sobre azulejo - Rosa María Playá Pérez
- Showcooking ITREM: Santiago Minguez, Chef del restaurante El Mirrín y TRIS de Lorca
- 13:30h Degustación de Quesos y Vinos con D.O Murcia
- 17:00h Elaboración de figuras de Belén - Prometeo
- 18:00h Degustación dulces típicos de la Región de Murcia
- 19:00h Pasarela Elements por Cym Dance Carmen Franco
- 20:00h Bordado en seda y oro - Silvia Teruel
- Pintura sobre azulejo - Rosa María Playá Pérez
- 21:00h Demostración de taracea - Francisco Montero
- 21:30h Sorteo diario de un Lote de Artesanía
- 22:00h Fuegos Artificiales y Traca Final

Región de Murcia Cámara Artesanía

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.

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

3 SALUD Y BIENESTAR



Difundimos hábitos y tendencias saludables y sostenibles.

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

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.

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

5 IGUALDAD DE GÉNERO



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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



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

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

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización

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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización

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.

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

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



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



turismoresponsablemurcia.es

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento de lorca
Concejalía de Turismo

03. Diagnóstico, identificación y priorización

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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

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

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis externo

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

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

lorca
taller del tiempo

tur
ayuntamiento de lorca
Concejalía de Turismo



03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

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 el siguiente punto. (páginas 33 a 36)



Lo bordamos

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
• Los Centros de Información no forman parte del consejo de administración ni técnico de los (Planes de Sostenibilidad Turística) PDST. • Baja participación de los residentes de las pedanías en las actividades turístico-culturales de Lorca debido a la gran extensión territorial y distancias con Lorca centro. • Baja participación de los residentes de Lorca centro en las actividades turístico-culturales que tienen lugar en las pedanías lorquinas. • Emisión de CO2 debido al excesivo uso del vehículo privado y motorizado. • Complicada conexión y estética paisajística entre el centro histórico-turístico y los barrios altos, de cara al itinerario hacia el Castillo de Lorca. • Carencia de una buena señalización peatonal para visitantes y turistas • Dependencia de energías de fuentes no renovables. • Bajo número de zonas verdes por habitantes.	• Ayuntamiento con una intensa labor para la inserción laboral y el fomento del empleo. • Destino amigable con las personas mayores, con numerosas actividades para incrementar su bienestar y calidad de vida. • Oferta de restauración de calidad con gran tradición gastronómica • Situación geográfica privilegiada en el arco mediterráneo, siendo un punto de atracción económica, ciudad de servicios y referente comercial en la región (Informe Testeo DTI Lorca, 2017). • Trato amable y cercano por parte del personal de la OIT y PIT • Excelente climatología con muchas horas de sol al año. • Existencia de grandes atractivos naturales: playas, sierras y senderos con gran valor medioambiental. • Estrategias y planes impulsados para promover un desarrollo sostenible y adaptarse y mitigar el cambio climático (Agenda 21, PACES...) (Informe Testeo DTI Lorca, 2017). • Posicionamiento como destino inteligente y sostenible (PACES, PSTD y DTI), comprometido con la incorporación de la Agenda 2030, el cumplimiento de las ODS y la lucha contra el cambio climático. • Personal formado en materia de sostenibilidad, tecnologías y calidad • Certificaciones en calidad, sostenibilidad y seguridad: Q Calidad, ISO 9001, S, SICTED y STC

03. Diagnóstico, identificación y priorización de los ODS

Análisis DAFO

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

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• 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.	• 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, 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.

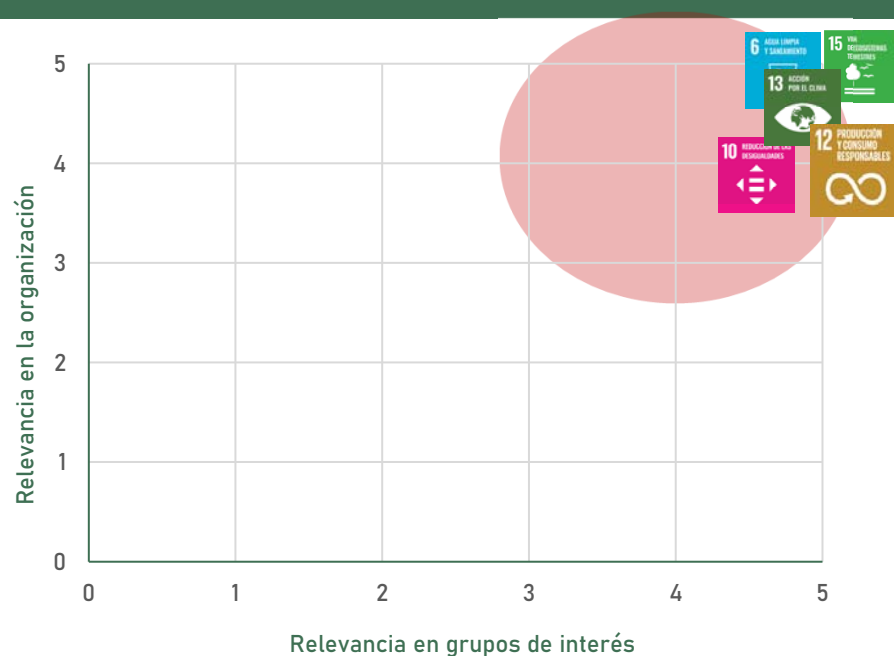
Al grado de impacto se le proporciona un valor numérico del 1 = sin relevancia, 2 = poca relevancia, 3= neutro, 4= con relevancia y 5= con bastante relevancia.



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)	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

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 9 - 181B- : /5- en ; of 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.

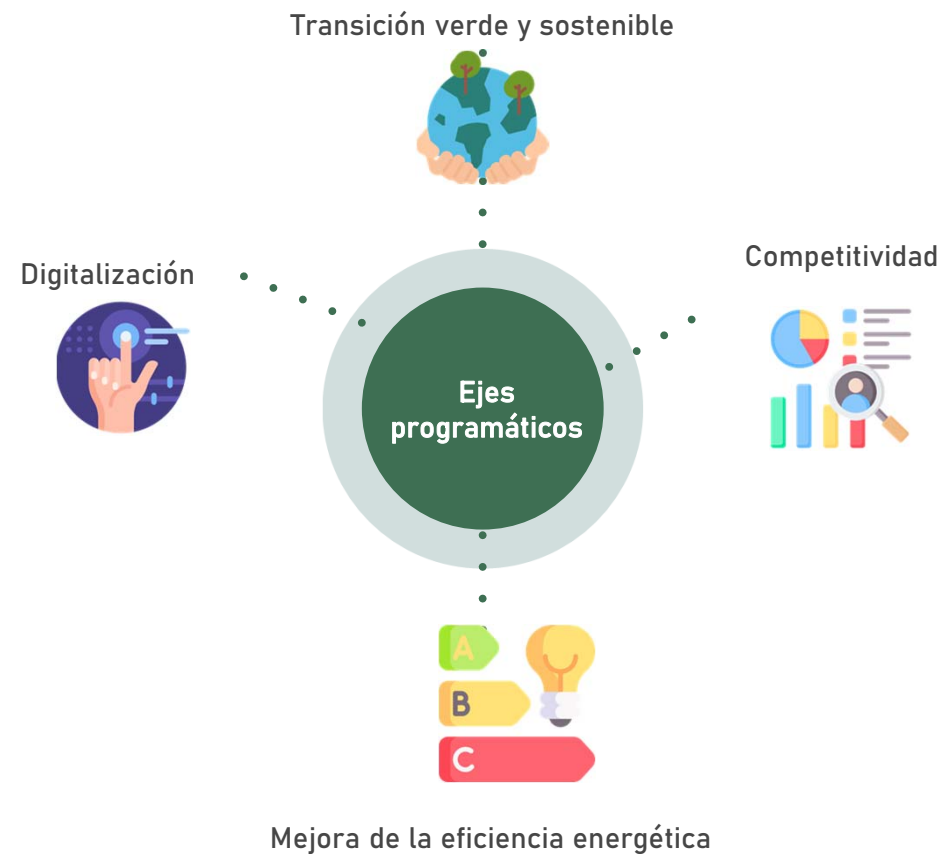
Plan de sostenibilidad

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, 10, 12, 13 y 15.

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



04. Plan de sostenibilidad



04.

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).	2025	¿Se ha sustituido el sistema de riego? Si o 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)	2025	¿Se han remodelado las fuentes?	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"	2025	Nº de acciones de difusión Nº de métodos de difusión	Centros de Información Turística de Lorca

04.

Plan de sostenibilidad

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas web de Turismo y de Ayuntamiento de Lorca	2025	¿Se han instalado las herramientas de accesibilidad? Si/no	Concejalía de Turismo
Hacer la Semana Santa de Lorca accesible e inclusiva a través de Puntos de Información adaptados a personas con movilidad reducida, elaboración de folletos de Semana Santa de lectura fácil, adaptación de una carpa para personas con hipersensibilidad sensorial, ansiedad y otras necesidades durante los días de desfiles bíblico pasionales, personal especializado en lenguaje de signos y locución en directo a través de las RRSS y Televisión Comarcal para personas con discapacidad visual.	2025	Nº de personas atendidas / Prueba fotográfica de puntos de información, carpa, folletos editados.	Concejalía de Turismo

04.

Plan de sostenibilidad

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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

04.

Plan de sostenibilidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Acciones	Plazo	Indicadores	Responsable/s
Divulgar guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo de Lorca (PSTD-eje 1-actuación 4).	2025	N.º de acciones y métodos de difusión	Concejalía de Turismo
Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia	2025	N.º de acciones y métodos de difusión	Centros de Información Turística de Lorca

04.

Plan de sostenibilidad

15 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.	2025	N.º de acciones de comunicación y métodos de difusión. ¿Se ha restaurado el sendero?	Centros de Información Turística de Lorca

05.

Seguimiento, control y mejora continua



05.

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.

05.

Seguimiento, medición y evaluación

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Acción(es) estratégica(s)	Indicador(es)	Seguimiento
Redactar los pliegos para que se realice la actuación de siembra de plantas autóctonas en el interior del castillo y consolidación del oasis de mariposas. Mejora de la inteligencia y eficiencia del sistema de riego del castillo y ampliación de zonas irrigadas. Remodelación de las fuentes decorativas para hacerlas más sostenibles y facilitar el reciclaje del agua.	¿Se han redactado los pliegos? Sí ¿Se han consolidado el oasis de mariposas? Sí ¿Se han remodelado las fuentes? Sí	Durante 2025, los técnicos municipales elaboraron los pliegos para la siembra de plantas de interior y de la ladera del castillo. Al finalizar el año, el pliego de interior quedó redactado pero pendiente de publicación, mientras que el de la ladera ya ha sido publicado. Se prevé que ambos procesos de licitación se abran oficialmente en enero de 2026. El oasis de mariposas ya es una realidad plenamente establecida y cuenta con carteles explicativos a lo largo de todo el recinto del castillo para enriquecer la visita. La actuación ha permitido mejorar la estanqueidad de los circuitos, incorporar sistemas de bombeo eficientes para el reciclaje del agua y renovar la iluminación con tecnología LED para reducir el consumo energético
Realizar difusión para la concienciación sobre el consumo de agua sostenible utilizando el folleto "Cuida el agua, cuida la Región de Murcia".	¿Se ha realizado la difusión? Sí	Se han realizado ocho publicaciones en diferentes fechas. 1 de enero, 29 de marzo, 23 de abril y 10 de septiembre, 1 y 4 de octubre, 4 de noviembre y 1 de diciembre.

05.

Seguimiento, medición y evaluación

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Acción(es) estratégica(s)	Indicador(es)	Seguimiento
Instalar herramientas de accesibilidad en las páginas webs de turismo y Ayuntamiento de Lorca. Hacer la Semana Santa de Lorca accesible e inclusiva a través de los Puntos de Información adaptados a personas con movilidad reducida, elaboración de un folleto de lectura fácil, adaptación de una carpa para personas con hipersensibilidad sensorial, ansiedad y otras necesidades durante los días de desfiles bíblico pasionales, personal especializado en lenguaje de signos y locución en directo a través de las RRSS y Televisión Comarcal para personas con discapacidad visual.	¿Han quedado instaladas? Está en gestión ¿ Se han llevado acabo las acciones estratégicas en cuanto a la accesibilidad e inclusión para personas discapacitadas? Si	Este objetivo se presenta con un grado de ejecución parcial y se estima su cumplimiento definitivo durante el primer semestre de 2026. Se han ejecutado íntegramente todas las acciones programadas destacando la edición de 1000 folletos de lectura fácil, la instalación de la una carpa de respiro sensorial gestionada MUSIVERSAL, contó con señalización específica y asistencia en lenguaje de signos. Se habilitaron 3 PIT de información exterior adaptados para movilidad reducida, y se integraron códigos NAVILENS. Se completó con locución y audio descripción en directo a través de Redes Sociales y la televisión comarcal, para garantizar el acceso al evento de las personas con discapacidad visual.

05.

Seguimiento, medición y evaluación

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Acción(es) estratégica(s)	Indicador(es)	Seguimiento
Sustituir las lámparas del espacio expositivo del Centro de Visitantes por otras de mayor rendimiento y bajo consumo	¿Se ha adquirido ? Sí	Esta acción se consiguió el 31-03-2025
Sustituir el disco duro del ordenador del proyector con el objetivo de mejorar el sistema de comunicación entre el disco duro y el proyector para reducir el consumo eléctrico.	¿Se ha adquirido ? si	Esta acción se consiguió el 31-03-2025

05.

Seguimiento, medición y evaluación

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Acción(es) estratégica(s)	Indicador(es)	Seguimiento
Divulgar guía sobre impacto del cambio climático en el Turismo en Lorca.	N.º de acciones de difusión: Se han realizado 6 acciones de divulgación a lo largo de 2025.	"La divulgación de la guía se llevó a cabo en redes sociales los días 16 de enero, 13 y 25 de febrero, 6 de mayo, 13 de septiembre, 18 de octubre y 18 de noviembre. Adicionalmente, se ha distribuido en los centros de información."
Divulgar el folleto "Reduce tu Huella de Carbono mientras disfrutas de la Región de Murcia".	N.º acciones de difusión: Se han realizado 6 acciones de divulgación a lo largo de 2025.	El folleto 'Reduce tu huella de Carbono' ha sido difundido a través de nuestras redes sociales en múltiples ocasiones: 9 de abril, el 9 de mayo, 3 de septiembre, 9 de octubre y 16 de noviembre y 7 de diciembre. Además, se está difundiendo a través de la página Web de Turismo.

05.

Seguimiento, medición y evaluación

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Acción(es) estratégica(s)	Indicador(es)	Seguimiento
Adecuación y restauración ambiental del Sendero del “Cejo de los Enamorados” y desde los Centros de Información Turística se realizará la difusión de la Ruta.	¿Se ha realizado la adecuación y restauración? Sí N.º acciones de comunicación y difusión. 2	Esta acción se ha llevado con éxito puesto que durante 2025 se ha llevado a cabo la primera parte de la restauración del Cejo con el arreglo de puentes y pasarelas y elementos de seguridad. Se han realizado dos acciones de difusión el 15 de noviembre y el 12 de diciembre.

06. Conclusiones



06. Conclusiones

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

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

Informe desarrollado en el marco de un proyecto financiado por



lorca
taller del tiempo

