



REGLAMENTO DE GESTIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO GASTRONÓMICO CASTELLÓN RUTA DE SABOR

Edición 1. Julio 2018

INDICE DE CONTENIDO

- 1. El Producto Turístico Gastronómico "Castelló Ruta de Sabor"**
- 2. Estructura de Gestión**
- 3. Metodología de Implantación del Producto**
- 4. Sistema de Adhesión de Empresas y su proceso metodológico**
- 5. Sistema de Evaluación de las empresas y servicios**
- 6. Criterios para la distinción de las empresas y servicios**
- 7. La marca "Castelló Ruta de Sabor"**
- 8. Derechos y obligaciones de los miembros "Castelló Ruta de Sabor"**
- 9. Compromisos de los socios**
- 10. Anexos.**
 - I. Solicitud de alta
 - II. Solicitud de baja voluntaria
 - III. Comunicación de baja del Producto y retirada de marca

1. EL PRODUCTO TURÍSTICO GASTRONÓMICO CASTELLÓ RUTA DE SABOR

El producto turístico gastronómico Castelló Ruta de Sabor incluye todas las opciones de conocimiento, degustación y disfrute de la gastronomía en la provincia de Castellón, lo cual implica el consumo de servicios de restauración, hosteleros, turísticos y actividades relacionadas con el conocimiento de los productos endógenos (el vino, aceite de oliva virgen, los quesos ...) y el ocio gastronómico en su sentido más amplio.

La integración de todos los agentes implicados en el territorio y la estructuración del producto turístico que oferta el mismo, conforma una amplia oferta de servicios, actividades y experiencias que permiten el disfrute de los distintos públicos interesados en el turismo gastronómico.

Las fiestas y los eventos también son una manera muy positiva de potenciar y divulgar la gastronomía de un territorio, así como de atraer visitantes y turistas durante su desarrollo. Castelló Ruta de Sabor cuenta con una extensa y variada oferta de fiestas, ferias y eventos gastronómicos debido a la fuerte influencia de los productos gastronómicos en su economía, cultura y estilo de vida. De forma periódica y a lo largo y ancho de toda la provincia, se organizan y celebran multitud de eventos relacionados con la gastronomía, que aúnan exaltación de la cultura gastronómica, de los productos, diversión y una forma de encuentro social para los visitantes interesados por la degustación y adquisición del producto.

1.1. CONCEPTO DE PRODUCTO TURÍSTICO CASTELLÓ RUTA DE SABOR

El Producto Turístico Gastronómico CRS es:

- Una **agrupación voluntaria de intereses** entre el sector público (Diputación de Castellón, Ayuntamientos,...) y el privado (restaurantes, bares, alojamientos, productores, industrias, comercios...)
- con el fin de **organizar y estructurar toda la oferta de servicios turísticos relacionada con la gastronomía** del territorio provincial,
- para **dinamizar la actividad turística**, mediante la organización de eventos y otras acciones que sirvan para promocionar el producto turístico gastronómico,
- e **impulsar** en mayor medida los **flujos turísticos relacionados con la gastronomía**,
- garantizando a los turistas un **servicio de calidad**.

Promovido por la Diputación de Castellón y contando con el apoyo de otras instituciones y asociaciones empresariales, pretende impulsar el desarrollo del turismo gastronómico en la provincia, de forma estructurada y de acuerdo a las expectativas de la demanda.

1.2. OBJETIVOS

El **principal objetivo** del Producto es **impulsar el desarrollo del turismo gastronómico en toda la provincia de Castelló**, de forma estructurada y de acuerdo a las expectativas de la demanda. Este objetivo final se desarrolla a través de un conjunto de objetivos intermedios que facilitan su consecución. Dichos objetivos son:

- **articular la oferta turística castellonense relacionada con el turismo gastronómico** de acuerdo a unos criterios de producto.
- **disponer de método de planificación, gestión y promoción del producto turístico gastronómico**, facilitando la gestión y su impulso a nivel provincial y comarcal.

- **fomentar una alianza entre los distintos agentes públicos y privados implicados**, buscando el beneficio común.
- **asegurar una oferta turística especializada y de calidad en turismo gastronómico**, orientada al mercado y diferenciada frente a sus competidores.
- **proporcionar a las empresas o servicios de turismo gastronómico castellonenses estándares de calidad** que faciliten la alineación de sus productos y/o servicios con las necesidades y expectativas de sus clientes.
- **promocionar el turismo gastronómico de Castelló bajo una marca conjunta**, de forma que se potencie la su imagen en este segmento y
- **gestionar todas las oportunidades** que ofrece el mercado.

1.3. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO TURÍSTICO "CASTELLÓ RUTA DE SABOR"

El Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor se basa en unos criterios que se consideran clave para el éxito del mismo:

- **Voluntario.** Se trata de un producto en el que los miembros participan libre y voluntariamente, conscientes de los beneficios de la iniciativa conjunta.
- **Exigente.** Existen unos requisitos de producto para cada uno de los agentes implicados que deben cumplir todos los integrantes del mismo para asegurar la satisfacción de la demanda.
- **Cooperativo – Asociativo.** Las empresas que forman parte del producto se adhieren a una red de trabajo que exige fórmulas de trabajo cooperativas y asociativas, en la que todos los miembros aportan recursos, promoción, trabajo, etc., se defienden intereses de todo el colectivo, buscando el bien común de todos los miembros.
- **Diferenciador.** Las empresas y servicios integrantes del Producto se diferencian de otros agentes no integrados en esta iniciativa mediante el empleo de la marca Castelló Ruta de Sabor. Sólo podrán ostentar la marca los miembros integrantes del producto.
- **Compromiso.** Todos los socios se comprometen a impulsar el Producto desde su posición empresarial. Todos los socios participan en las acciones que promueve Diputación de Castellón y todos ellos colaboran también con las acciones promocionales.
- **Beneficios.** Los miembros del producto recogen los beneficios derivados de las acciones de apoyo a la mejora de la competitividad, así como del posicionamiento gastronómico del destino y los derivados de las acciones promocionales emprendidas por Diputación de Castellón, entidad promotora y coordinadora del producto.

1.4. BENEFICIARIOS

El Producto Turístico Castelló Ruta de Sabor está abierto a todos aquellos agentes de la provincia de Castelló que cumplan los criterios definidos en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

Los agentes que integran el producto turístico gastronómico y agroturismo Castelló Ruta de Sabor son los siguientes:

AGENTES QUE INTEGRAN EL PRODUCTO TURÍSTICO GASTRONÓMICO Y AGROTURISMO "CASTELLÓ RUTA DE SABOR"

EMPRESAS				ENTIDADES LOCALES	
SECTOR PRIMARIO Y SECUNDARIO		SECTOR TURÍSTICO		INSTITUCIONES	SERVICIOS TURÍSTICOS
Productores de frutas	Productores de hortalizas y f. secos	Empresas de actividades	Restaurantes	Ayuntamientos	Oficinas de turismo
Explotaciones ganaderas	Bodegas	Comercios gastronómicos	Bares / Gastrobares	Otras entidades	Museos / Centros Interpretación
Cofradías pescadores	Almazaras	Agencias especializadas	Alojamientos		Mercados de Abastos
Panadería y repostería	Industrias cárnicas		Otros servicios		Lonjas
Fábricas licores	Elaboradores de cerveza				
Queserías	Truficultura y setas				
Fábricas mermeladas y conservas	Otras industrias				
CREAR PROPUESTAS TURÍSTICAS ATRACTIVAS Y DE CALIDAD				DINAMIZAR EL SECTOR Y ORGANIZAR EVENTOS GASTRONÓMICOS	INFORMAR, INTERPRETAR Y DIFUNDIR LA CULTURA GASTRONÓMICA

1.5. FILOSOFÍA DE TRABAJO DEL PRODUCTO TURÍSTICO CASTELLÓ RUTA DE SABOR

Para conformar el producto turístico de la provincia es preciso:

- **Trabajo en red de todos los agentes del territorio.** Todos los agentes del destino implicados en el producto turístico gastronómico han de trabajar de forma cooperativa, estableciendo alianzas a medio y largo plazo que impulsen el producto turístico y lo hagan fuerte y visible en el territorio.
- **Colaboración público – privada.** Sólo existe una fórmula para impulsar el desarrollo turístico que es la colaboración de la Administración Pública con el sector empresarial, trabajando con una filosofía compartida y motivados por un mismo fin, el impulso de la actividad turística, el desarrollo sostenible del territorio y el fomento de los recursos endógenos.
- **Colaboración intersectorial** (Restaurantes, Productores, Industrias, Comercios, Empresas de Actividades, Alojamientos,..). Ha de existir cooperación intersectorial buscando beneficios mutuos para los distintos actores.
- Desarrollo sostenible del destino. El desarrollo sostenible ha de entenderse como una herramienta de trabajo a corto, medio y largo plazo, estableciendo objetivos de mejora para todo el territorio.
- **Marca Conjunta CRS.** Todos los agentes son parte y pueden emplear la marca conjunta Castelló Ruta de Sabor que es regulada, controlada y promocionada por la Diputación de Castellón.
- **Producto y material promocional conjunto.** En lugar de inundar cualquier punto informativo con múltiples folletos y materiales promocionales existen los materiales promocionales conjuntos CRS de los cuales forman parte todas las empresas y entidades.
- **Acciones promocionales conjuntas.** También existe una planificación de las actuaciones promocionales y éstas se realizan de manera conjunta, potenciando sinergias entre todos los actores.
- **Acciones de dinamización** (Eventos gastronómicos, tales como jornadas gastronómicas, ferias, muestras, fiestas gastronómicas...). Fruto de los trabajos de planificación, se organizan periódicamente actividades de dinamización en toda la provincia buscando el beneficio común.

Todas estas cuestiones se ven resueltas trabajando conjuntamente en el producto turístico CRS, en el que participan agentes públicos y privados, de forma voluntaria, y convencidos de la necesidad de colaboración.

2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN

El producto turístico gastronómico CRS dispone de una estructura organizativa que impulsa y articula su gestión, así como las labores de planificación, gestión, promoción, etc. de manera coordinada para todo el territorio castellanense.

a. Entidad Responsable

La Entidad Responsable del Producto es el **Área de Desarrollo Rural de la Diputación de Castelló**, quien lidera el producto turístico gastronómico Castelló Ruta de Sabor. Para ello, entre otras acciones realiza las siguientes:

- Gestiona todos los aspectos relacionados con el Producto.
- Asegura su implantación efectiva en las distintas áreas de interés conformando Castelló Ruta de Sabor - producto turístico gastronómico.
- Vela por el cumplimiento de los criterios establecidos para los distintos agentes y por el nivel de satisfacción de la demanda.
- Asegura la calidad del producto e impulsa la mejora continua del mismo.
- Impulsa planes de formación para todos los miembros del producto.
- Realiza labores de marketing y promoción del producto.

b. Comité de Concesión /Comité Sectorial del Producto

Para coordinar las distintas actuaciones con los distintos agentes y los distintos territorios, existe un Comité Sectorial de Castelló Ruta de Sabor, de la que forman parte los distintos agentes públicos y privados implicados en el producto turístico gastronómico.

- Presidencia de la Diputación de Castelló
- Área de Desarrollo Rural (Diputación de Castelló)
- Patronato Provincial de Turismo de CASTELLÓ.
- Escuela de Hostelería y Turismo de CASTELLÓ Costa de Azahar.
- CdT-CASTELLÓ
- Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de CASTELLÓ (ASHOTUR)
- Representación de empresarios del sector turístico

Este Comité Sectorial informa al Comité de Concesión Castelló Ruta de Sabor que también coordina el producto agroalimentario.

El Comité Sectorial se reúne a intervalos periódicos para definir estrategia y actuaciones, evaluar la marcha del Producto y plantear nuevas acciones en función de los resultados alcanzados. Sus funciones son:

- Definición y ajuste de las estrategias de impulso del turismo gastronómico
- Coordinación de las distintas instituciones y agentes implicados.
- Apoyo a la promoción del producto turístico gastronómico

c. Responsable del Producto

La Diputación de Castelló asignará un Responsable del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor que tendrá entre sus responsabilidades las siguientes:

- Asumir la gestión del Producto, en su día a día, coordinando las actuaciones con los distintos territorios.
- Proporcionar soporte técnico a los distintos agentes del Producto.
- Ejecutar las acciones incluidas en el Plan de Marketing del Producto y otros posibles planes que puedan elaborarse.
- Realizar labores de seguimiento del nivel de cumplimiento del Manual de Producto. Realización de evaluaciones de los socios del Producto.
- Gestión de las altas, bajas y permanencia de socios en el Producto.
- Proporcionar las herramientas existentes al servicio de las empresas e instituciones interesados en formar parte del Producto.
- Realizar las evaluaciones de las empresas y servicios.
- Ejecutar las acciones de promoción y apoyo a la comercialización.
- Realizar estudios de demanda.
- Realizar análisis de la competencia.
- Fomentar sinergias entre todos los actores e instituciones.

El Responsable de Producto Turístico Gastronómico podrá apoyarse en otros Técnicos y Asistencias Técnicas Externas para desarrollar correctamente sus actividades.

d. Ayuntamientos y Asociaciones

Los ayuntamientos e instituciones coordinan a los distintos agentes de su ámbito de influencia y abordan las cuestiones relacionadas con el producto Castelló Ruta de Sabor, fomentando sinergias y coordinando actuaciones que minimicen esfuerzos y contribuyan a alcanzar los mejores resultados.

Los ayuntamientos e instituciones, realizan, entre otras, las siguientes funciones:

- Colaborar desde su ámbito de influencia por el impulso de este producto turístico.
- Definir mejoras en las infraestructuras y servicios (de su ámbito de influencia)
- Planificar actuaciones de carácter local, tales como eventos, etc... (Ayuntamientos)
- Definir acciones de promoción y apoyo a la comercialización, junto a los empresarios y en coordinación con el Responsable de Producto.
- Fomentar el trabajo en red en su ámbito territorial.
- Apoyar a través de ayudas y subvenciones y/o acciones de sensibilización la adaptación de la oferta turística a las necesidades del producto.

3. METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN

La implantación del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor, se lleva a cabo siguiendo la siguiente metodología de trabajo:

Figura 1: metodología de implantación del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta De Sabor



Fuente: Elaboración propia

A) Acciones de Sensibilización y adhesión de agentes:

Consiste en la realización de diversas acciones tendentes a conseguir la adhesión de empresas al Producto. Para ello, se pueden plantear, entre otras, las siguientes acciones:

- Jornadas de sensibilización (informativas sobre el Producto de Turismo Gastronómico CRS)
- Búsqueda activa de empresas con una filosofía acorde al proyecto.
- Gestión de solicitudes de adhesión

B) Acciones de implantación. Dentro de este capítulo, se incluyen:

- Acciones formativas específicas
- Visitas técnicas

Estas acciones pueden complementarse con

- Talleres de trabajo
- Asistencia técnica telemática (vía mail, teléfono, etc... para resolver todas las dudas)

C) Evaluación. Una vez que las empresas consideren cumplir todos los criterios, podrán convertirse en socios de pleno derecho, superando la evaluación correspondiente. Estas evaluaciones además de determinar las empresas y servicios integrantes del Producto Turístico Castelló Ruta de Sabor, se convertirán en un mecanismo de mejora continua.

4. SISTEMA DE ADHESIÓN DE EMPRESAS Y SU PROCESO METODOLÓGICO

Una vez identificadas las empresas y servicios turísticos potenciales que pueden formar parte del Producto Turístico "Castelló Ruta de Sabor" es necesario definir las bases de entrada, permanencia y salida para los distintos miembros integrantes del Producto.

El objetivo principal es concretar lo máximo posible los procedimientos relativos a la pertenencia al Producto, con el fin de establecer criterios objetivos, equívocos e imparciales para todas las empresas del territorio, minimizando pérdidas de efectividad y esfuerzo en los trámites internos y alcanzando la mayor efectividad y agilidad en su realización.

4.1. Tipos de socios

Se pueden distinguir dos tipos de miembros o socios del Producto: miembro aspirante o miembro de pleno derecho. Definimos a continuación qué se entiende por cada uno de ellos:

- **MIEMBRO ASPIRANTE:** miembro que manifiesta su interés en participar en el Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor, pero que aún no ha demostrado que cumple los criterios mínimos establecidos por el Manual de Producto de Turismo Gastronómico Castelló Ruta de Sabor para su tipología de establecimiento.

En este caso, la empresa o servicio tiene los mismos derechos que el resto de miembros a excepción de los promocionales. Por ser miembro aspirante dispone de una línea de apoyo técnico para la implantación del Manual de Producto. Hasta que no demuestre cumplir los criterios mínimos definidos no pasa a tener la condición de MIEMBRO DE PLENO DERECHO.

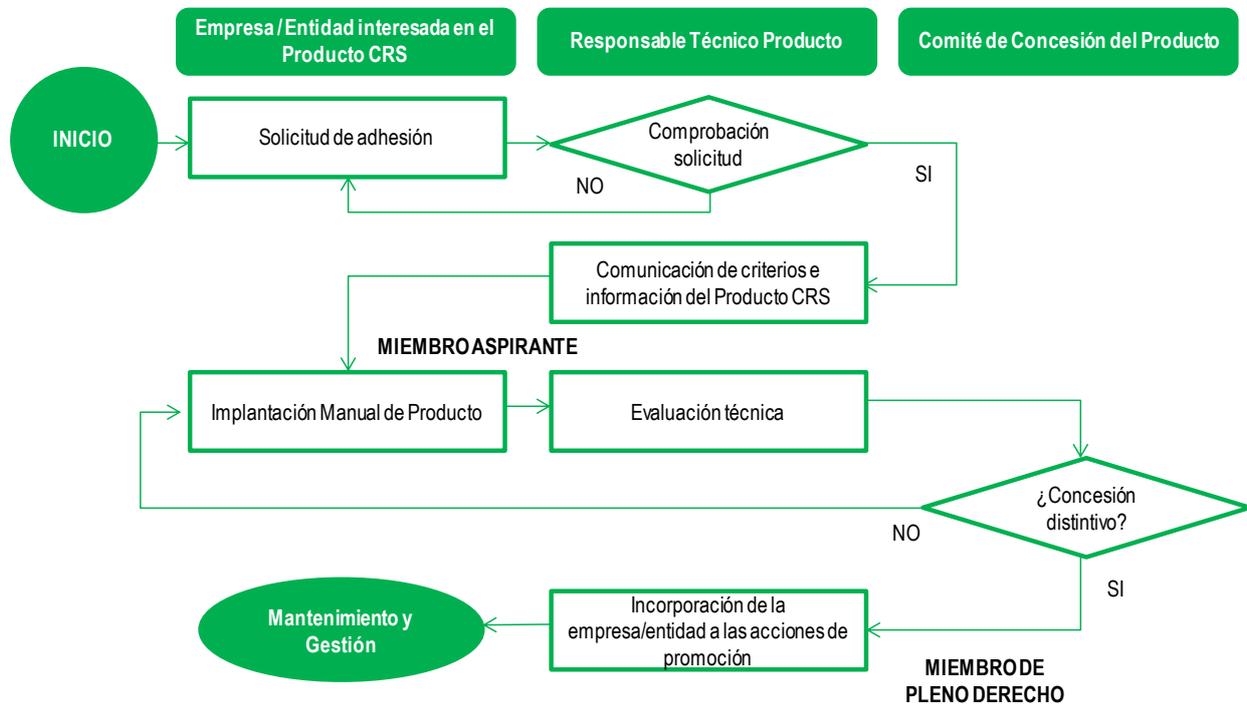
En el caso de que el establecimiento ya formara parte de los materiales promocionales por ser anteriormente miembro de pleno derecho y pierda su condición, permanecerá en los materiales promocionales hasta que estos se reediten y/o agoten las existencias.

- **MIEMBRO DE PLENO DERECHO:** cumple los criterios mínimos establecidos por el Manual de Producto de Turismo Gastronómico Castelló Ruta de Sabor para su tipología de establecimiento y, por lo tanto, puede formar parte de los materiales promocionales y participar en todas las iniciativas promocionales que desarrolle el Producto. En todas las reediciones de materiales promocionales que se realicen, se incluirán todos los miembros de pleno derecho.

4.2. Solicitud de adhesión al producto

La mecánica consiste en incorporar nuevos miembros al Producto Turístico CRS todos los años, si bien esta actividad puede estar centrada en determinados periodos, con el fin último de llegar a aglutinar a todos los establecimientos turísticos especializados en el turismo gastronómico, pero de forma estructurada y ordenada, de acuerdo a los recursos disponibles para el Producto. Por tanto, puede generarse en algún momento una lista de espera en la que podrán ir inscribiéndose empresas y servicios hasta su incorporación formal en los periodos en los que decida abrirse la convocatoria.

Figura 2: solicitud de adhesión de empresas y entidades al Producto Turístico Gastronómico CRS



Fuente: Elaboración propia

Las empresas interesadas remitirán la Solicitud de Adhesión al Responsable Técnico del Producto (ver Anexo I: modelo solicitud de adhesión al Producto CRS). Una vez efectuada la solicitud, al Responsable Técnico del Producto evaluará la solicitud comprobando el cumplimiento de legislación vigente y/o alta en el registro de correspondiente.

Posteriormente informará a la empresa o servicio solicitante sobre el Producto Turístico Gastronómico CRS, Manual de Producto, etc. formalizando su adhesión mediante su inclusión en la base de datos. Así, en el Producto Turístico Gastronómico CRS toda empresa adherida que se incluya en la base de datos será considerada Miembro Aspirante.

Evidentemente, el Producto Castelló Ruta de Sabor” establece como unos **criterios mínimos de calidad y producto los establecidos en su Manual de Producto**, surgido del consenso entre los agentes del sector público y del sector privado involucrados en su creación. Los criterios que deben cumplir las empresas están definidos en el Manual de Producto, considerándose éste un documento vivo, ya que estos criterios son susceptibles de ser complementados con otros criterios adicionales, o de reducirse, eliminando aquellos que se considere han perdido sentido con el paso del tiempo o no se ajustan a las necesidades reales del Producto.

4.3. Evaluación de pertenencia al producto

Las empresas deben adaptarse y prepararse para alcanzar el nivel mínimo de cumplimiento definido, adaptando sus instalaciones, procesos y servicios a los mínimos exigidos. El porcentaje de criterios obligatorios y complementarios se establece en el apartado 6 de este documento.

La adaptación de las empresas puede realizarse de manera individual o con apoyo externo, pero en cualquier caso, debe realizarse un proceso de adaptación o implantación para cumplir los mínimos.

Asimismo, antes de considerarse una empresa o servicio como miembro de pleno derecho, debe realizarse una evaluación de la misma para asegurar el cumplimiento mínimo requerido, mediante una visita técnica de evaluación.

Tras dicha visita técnica se elaborará un informe que establezca las incidencias y no conformidades detectadas y un conjunto de recomendaciones de mejora para cada empresa o servicio.

El establecimiento debe preparar un plan de mejora (en su caso) para resolver las anomalías que le impidan adquirir la condición de socio de pleno derecho.

Será el Comité de Concesión quien, a la vista de los resultados del informe, decida su incorporación como miembro de pleno derecho o decidirá que se mantenga como socio aspirante.

Una vez tomada la decisión, se notificará el resultado del mismo a la empresa o servicio interesado. Si el resultado es positivo, esto es, se cumplen los criterios mínimos establecidos en el Manual del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor, la empresa o servicio pasará a ser miembro de pleno derecho. Si por el contrario, la empresa o servicio no alcanza los criterios mínimos exigidos, se le comunicará la necesidad de elaborar un plan de mejora, que asegure el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos. Una vez se considere que cumple los criterios mínimos exigidos, podrá solicitar una nueva evaluación.

En ese caso, se realizará una nueva visita técnica para la evaluación del establecimiento, de modo que se determine si supera o no los requisitos mínimos de adhesión al Producto Castelló Ruta de Sabor. Un nuevo informe será generado y remitido al Comité de Concesión del Producto quien tras su examen, comunicará al establecimiento su condición como miembro de pleno derecho, o no. En caso de seguir incumpliendo los requisitos mínimos establecidos, volvería a repetirse el proceso anterior.

Este proceso resulta muy importante para garantizar que todos los miembros de pleno derecho cumplen con los criterios mínimos fijados en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

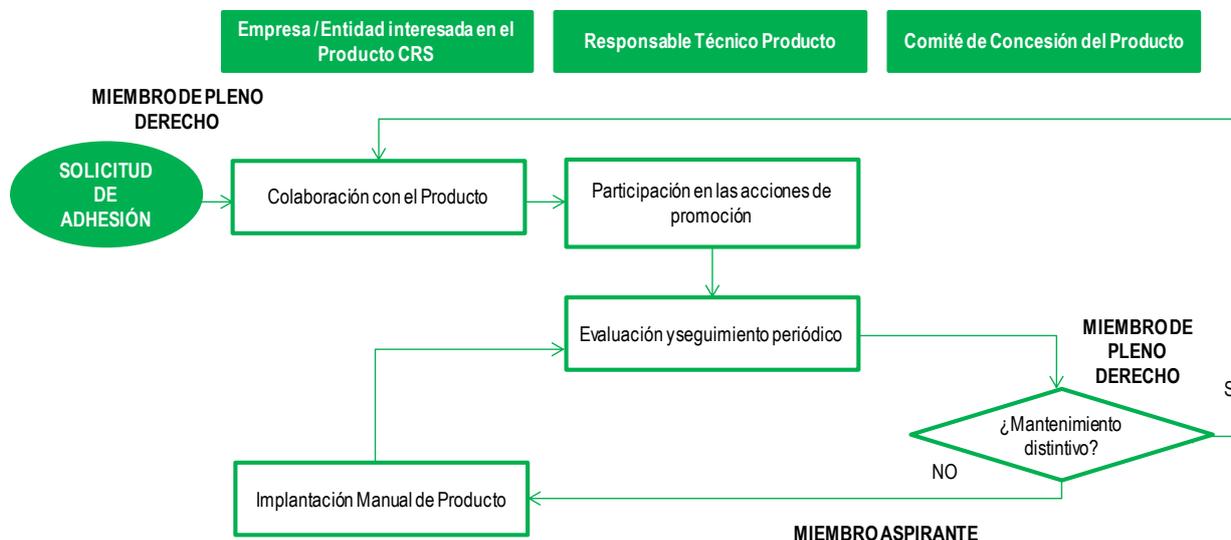
4.4. Permanencia en el Producto CRS

Tras la incorporación de una empresa o servicio al Producto Castelló Ruta de Sabor, todos los integrantes deberán cumplir los criterios establecidos.

Asimismo, entre las obligaciones de los miembros de pleno derecho para permanecer en el Producto están las de colaboración con el mismo, participando en las acciones de promoción, y facilitando las evaluaciones periódicas (anuales) de cumplimiento de los criterios establecidos en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

Las empresas que no superen favorablemente las evaluaciones periódicas pasarán a considerarse como miembros aspirantes, hasta que no superen favorablemente una nueva evaluación.

Figura 3: mantenimiento y gestión del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta De Sabor



Fuente: Elaboración Propia

4.5. Solicitud de baja y retirada de la marca

Un miembro del Producto Turístico Castelló Ruta de Sabor causará baja en el mismo bien por propia voluntad o por petición expresa del propio Comité de Concesión, ante alguna situación de incumplimiento de sus compromisos y deberes como miembro. En el primer caso, la empresa o servicio deberá cumplimentar el modelo de solicitud de baja del Producto (ver Anexo II: modelo solicitud baja voluntaria) y remitirlo a Responsable Técnico de Producto. En el segundo caso, se le hará llegar una comunicación escrita informándole de su cese como miembro del Producto Turístico Gastronómico CRS y la pérdida de derechos de uso de la marca Castelló Ruta de Sabor (ver Anexo III: modelo comunicación baja del Producto CRS y retirada de marca).

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE EMPRESAS Y SERVICIOS

Como se ha descrito anteriormente los miembros aspirantes en primer término y los miembros de pleno derecho, en segundo término, están sujetos a evaluaciones periódicas (anuales) por parte del Responsable Técnico de Producto o empresas en las que éste delegue. Para ello, realizará una evaluación externa, consistente en la medición del grado de cumplimiento de los criterios obligatorios y recomendables fijados en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

De cada una de las evaluaciones realizadas, el evaluador emitirá un informe, que incluirá al menos los siguientes datos:

- Datos de la empresa evaluada
- Datos de la evaluación (fecha, técnico, duración...)
- Resultados de la evaluación:
 - % Cumplimiento requisitos obligatorios
 - % Cumplimiento requisitos complementarios
 - No conformidades (diferenciando requisitos obligatorios y complementarios)
 - Recomendaciones
- Resultado global de la evaluación

A la vista de los resultados obtenidos en las evaluaciones externas, el Comité de Concesión puede determinar una de las dos situaciones en el proceso de distinción del Producto que se detallan a continuación:

- A) **DISTINCIÓN:** implica superar con éxito el proceso de evaluación y obtener la marca Castelló Ruta de Sabor. Esto ocurre cuando el proceso de evaluación evidencia que la empresa o servicio cumple todos los requisitos obligatorios al 100% y el porcentaje mínimo para los requisitos complementarios para su subsector (ver apartado 6).
- B) **NO DISTINCIÓN:** cuando la empresa o servicio no supera el proceso de evaluación por no cumplir los criterios obligatorios o no alcanzar el mínimo de cumplimiento de los criterios complementarios. En este caso, no consigue la distinción de la marca Castelló Ruta de Sabor.

Las decisiones que adopte el Comité de Concesión serán comunicadas a las empresas y servicios evaluados.

La Entidad Responsable del Producto elaborará un certificado a todos los Socios de Pleno Derecho y/o entregará una Placa/Distintivo de Membresía a cada socio, de forma que puedan exhibirlo en sus instalaciones, en caso de contar con establecimiento físico.

6. CRITERIOS PARA LA DISTINCIÓN DE EMPRESAS Y SERVICIOS

A continuación, se indican los criterios para la distinción de las empresas y servicios en función del porcentaje de cumplimiento de los criterios obligatorios y recomendables fijados en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

Tabla 1: criterios para la distinción de empresas y servicios en el Producto Turístico Castelló Ruta De Sabor

TIPO DE EMPRESA / ENTIDAD	% CUMPL. REQ. OBLIGATORIOS	% CUMPL. REQ. COMPLEMENTARIOS
<i>Todas las empresas / entidades</i>	100%	60%

Fuente: Elaboración Propia

Una vez conseguida la distinción con la marca Castelló Ruta de Sabor y para el posterior mantenimiento de la misma, las empresas o servicios del Producto deberán someterse a evaluaciones externas que verifiquen que se siguen cumpliendo los criterios obligatorios y recomendables establecidos en el Manual de Producto Turístico Gastronómico. Cabe destacar, que para el mantenimiento de la marca, el sistema de evaluación se vuelve más exigente, y establece porcentajes mayores de cumplimiento en los criterios recomendables (concretamente un incremento del 10%) hasta un 70%.

Tabla 2: criterios para el mantenimiento de la distinción de empresas y servicios Producto CRS

TIPO DE EMPRESA / ENTIDAD	% CUMPL. REQ. OBLIGATORIOS	% CUMPL. REQ. COMPLEMENTARIOS
<i>Todas las empresas / entidades</i>	100%	70%

Fuente: Elaboración Propia

Por lo demás, el procedimiento será el mismo que cuando se obtiene la distinción por primera vez, con la incorporación de un factor externo, la reputación online de la empresa. Con ello se da voz al cliente como un elemento adicional para evaluar a las empresas. Para realizar el control de la reputación online de las empresas miembro de Castelló Ruta de Sabor se plantean los siguientes aspectos:

- i. Contar con perfil en TripAdvisor/Google /Minube
- ii. Existir valoraciones de clientes
- iii. Responder adecuadamente a los comentarios
- iv. Valoración entre los 30% mejores del destino

7. LA MARCA DEL PRODUCTO TURÍSTICO “CASTELLÓ RUTA DE SABOR”

La marca “Castelló Ruta de Sabor” nació como una marca de calidad y autenticidad para amparar y reconocer los productos locales elaborados y producidos dentro de la provincia de Castelló con estrictos estándares de calidad. Más de 80 productores de distintos subsectores elaboran productos que ostentan dicha marca.

En la actualidad, la marca "Castelló Ruta de Sabor" también está asociada al turismo, y en concreto, al turismo gastronómico. Se trata de un distintivo creado para identificar a las empresas o servicios de la provincia de Castellón que cumplen con los requisitos de calidad y producto plasmados en el Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.

Es un distintivo de compromiso de calidad que se otorga a aquellas empresas que han demostrado un buen grado de adecuación y especialización, mostrando instalaciones y servicios especializados en turismo gastronómico, una fuerte promoción y apuesta por los productos locales amparados por la marca Castelló Ruta de Sabor, así como otro tipo de estándares, tales como la cooperación con otras empresas del territorio para la creación de productos y servicios de turismo gastronómico conjuntos.

La marca “Castelló Ruta de Sabor” supone un elemento diferenciador frente al mercado y frente a los clientes, que sirve como medio de comunicación y garantía de especialización en el turismo gastronómico.

La propiedad de la marca corresponde a la Diputación de Castelló, quien cede sus derechos de uso a sus miembros de pleno derecho reconocidos por la Comisión de Concesión Castelló Ruta De Sabor- Producto Turístico Gastronómico.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS "CASTELLÓ RUTA DE SABOR"

Como ya se ha mencionado anteriormente, la marca "Castelló Ruta de Sabor" es propiedad de la Diputación de Castelló, quien cede sus derechos de uso a las empresas y servicios que han superado con éxito la evaluación externa del Manual de Producto de Turismo Gastronómico Castelló Ruta de Sabor. El uso de dicha marca implica una serie de derechos y obligaciones para sus miembros que se recogen en los siguientes apartados.

8.1. Derechos de los miembros

De manera general, las empresas o servicios miembros del Producto Turístico Gastronómico podrán utilizar la marca "Castelló Ruta de Sabor" en toda su documentación promocional y comercial. A priori, se contempla la posibilidad de utilizar esta imagen en los siguientes elementos:

- Folletos de la empresa
- Páginas web
- Correos electrónicos
- Otros soportes promocionales
- Placas de membresía y otros distintivos habilitados para las empresas o servicios.
- Soportes de la empresa (tales como cartas, directorios de servicios, vehículos, etc..)

Una vez superada favorablemente la evaluación, los miembros aspirantes pasarán a formar parte de los soportes promocionales del producto turístico gastronómico Castelló Ruta de Sabor, que se actualizarán periódicamente, convirtiéndose también de esta forma en miembros de pleno derecho.

En cualquier caso, la imagen de marca "Castelló Ruta de Sabor" siempre acompañará a la identidad corporativa de cada empresa, resultando ser un distintivo y nunca se utilizará como un logo identificativo de la empresa o servicio.

8.2. Obligaciones de los miembros de plenos derecho

Las empresas o servicios distinguidos con la marca "Castelló Ruta de Sabor" se comprometen a cumplir, de manera general, con los requisitos establecidos en:

- Manual de Producto Turístico Gastronómico "Castelló Ruta de Sabor"
- Reglamento de Uso de la marca "Castelló Ruta de Sabor"
- Reglamento de Gestión "Castelló Ruta de Sabor"
- Recomendaciones de uso de la marca "Castelló Ruta de Sabor"

Además adquieren los siguientes compromisos:

- Utilizar la marca “Castelló Ruta de Sabor” en próximas ediciones de sus folletos.
- Utilizar la marca “Castelló Ruta de Sabor” en la web de la empresa o servicio, como mínimo en la home o página principal.
- Utilizar la marca “Castelló Ruta de Sabor” en las acciones promocionales del establecimiento o servicio, ligando la identidad a la del producto turístico.
- Asumir cuantas evaluaciones estime oportunas la Entidad Responsable del Producto, para asegurar el cumplimiento de los fines establecidos.

8.3. Obligaciones de los miembros de pleno derecho que pierdan la distinción

Las empresas o servicios que por denegación, retirada de marca o baja voluntaria se encuentren fuera del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor tendrán un plazo de 3 meses para eliminar la marca “Castelló Ruta de Sabor” de todo el material en el que la hayan utilizado con anterioridad, incluyendo la placa de membresía de su establecimiento.

9. COMPROMISOS DE LOS SOCIOS

Todas las empresas o servicios integrados como socios en el Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor deben manifestar la aceptación de los siguientes compromisos:

- a) Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad, facilitando una copia de la licencia de apertura o actividad, o documento similar que acredite estar dado de alta para ejercer su negocio en el territorio.
- b) Designar a un responsable dentro de la empresa o servicio que sea el promotor e interlocutor válido de la misma frente a la Entidad Responsable del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.
- c) Facilitar periódicamente al Responsable Técnico del Producto la información necesaria que le sea solicitada (plan de mejora, cuestionarios de autoevaluación,...), de modo que se conozca el nivel de implantación del Manual de Producto en su establecimiento.
- d) En el caso de que la empresa/servicio supere con éxito el proceso de evaluación, ésta hará un uso debido de la marca según lo descrito en el apartado 8. *Directrices de Uso de la Marca* del presente *Reglamento de Gestión del Producto Turístico Castelló Ruta de Sabor*.
- e) Colaborar activamente en las actividades promocionales desarrolladas por el Producto Castelló Ruta de Sabor.
- f) Proporcionar los datos necesarios para la elaboración del material promocional que realice el Producto CRS.
- g) Asistir a las reuniones y/o jornadas de formación convocadas por el Producto CRS a las que haya sido convocado.
- h) Atender al técnico/técnicos del Producto Turístico Gastronómico en los procesos de asistencia y seguimiento de la implantación de los estándares del Manual de Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor.
- i) Atender a los evaluadores en los procesos de evaluación externa de los estándares del Manual de Producto.

ANEXO I

SOLICITUD DE ADHESIÓN PRODUCTO TURÍSTICO GASTRONÓMICO CASTELLÓ RUTA DE SABOR

Esta solicitud pueda tramitarse online a través del siguiente enlace:

<https://es.surveymonkey.com/r/CastelloRutaSabor-Adhesion>

Mediante la cumplimentación del siguiente formulario, la empresa o entidad indicada anteriormente declara su interés en participar en el Producto Turístico Gastronómico CASTELLÓ - RUTA DE SABOR.

Si desea hacernos llegar cualquier otra información o sugerencia puede remitirnoslas a desarrollorural@dipcas.es



Clasificación de la empresa o entidad

* 1. Por favor, indique la tipología de empresa / entidad:

Entidades locales

*** 2. Por favor indique qué tipo de entidad territorial representa:**

*** 3. Nombre de la Entidad:**

*** 4. Persona representante de la entidad:**

Nombre y apellidos

Cargo que ocupa

Teléfono / E-mail de

contacto

*** 5. Por favor indique a qué comarca pertenece:**

*** 6. Datos de contacto de la entidad:**

Dirección

Localidad

Código postal

Página web

Email

Teléfono

*** 7. Por favor, realice una breve descripción de las propuestas de turismo gastronómico y agroturismo más relevantes que tengan lugar en su ámbito de influencia:**

Sector turístico

* 8. Clasificación del Establecimiento - Servicios que se adhieren a CASTELLÓ - RUTA DE SABOR

* 9. Nombre comercial de la empresa:

* 10. Razón social (empresa o persona física):

* 11. Datos de contacto Responsable / Propietario:

Nombre y apellidos

E-mail de contacto

* 12. Por favor indique a qué comarca pertenece:

* 13. Por favor, realice una breve descripción de su establecimiento y de los servicios que ofrece relacionados con el turismo gastronómico y el agroturismo:

* 14. Datos de contacto del establecimiento (tenga en cuenta que esta es la información de contacto que se mostrará a los turistas/clientes):

Dirección:

Localidad:

Código postal:

Teléfono de contacto:

Email de contacto:

Página web:

Sector agroalimentario y pesquero

* 15. Por favor indique qué tipo de productos produce / obtiene:

* 16. Nombre comercial de la empresa:

* 17. Razón social (empresa o persona física):

* 18. Datos de contacto Responsable / Propietario:

Nombre y apellidos

E-mail de contacto

* 19. Por favor indique a qué comarca pertenece:

* 20. **Datos de contacto de la empresa (tenga en cuenta que esta es la información de contacto que se mostrará a los turistas/clientes):**

Dirección:

Localidad:

Código postal:

Teléfono de contacto:

Email de contacto:

Página web:

* 21. **Por favor, realice una breve descripción de los servicios que ofrece relacionados con el turismo gastronómico (por ejemplo, visitas guiadas a la industria, degustaciones del producto, etc):**

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO II

SOLICITUD DE BAJA VOLUNTARIA

Mediante la presente solicitud, D/D^a _____
(Nombre del responsable), en representación de la empresa _____
(Nombre de la empresa/ servicio turístico), manifiesta su intención de darse de baja del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor, aludiendo alguno de los motivos que a continuación se exponen: (por favor, marque una o varias de las opciones siguientes)

- No disponer de los recursos suficientes para llevar a cabo las mejoras necesarias en gestión y/o infraestructuras requeridas en el Manual de Producto de Turismo Gastronómico Castelló Ruta de Sabor que le aplica.
- No disponer de un responsable dentro del establecimiento de la implantación del proyecto.
- Incapacidad para asistir a jornadas de formación y reuniones del proyecto.
- Imposibilidad de atender a las visitas de asistencia técnica y seguimiento definidas por el proyecto.
- Cese o cambio de actividad.
- Otros (especificar):

Asimismo, me comprometo a retirar la marca “Castelló Ruta de Sabor” de todos mis los soportes promocionales de la empresa / servicio a la que represento. Y para que conste a los efectos de baja de este establecimiento/empresa/servicio, así lo firma

En _____, a ____ de _____ de 20__

Firma

ANEXO III

NOTIFICACIÓN DE BAJA EN EL PRODUCTO CRS Y RETIRADA DE MARCA

El Área de Desarrollo Rural de la Diputación de Castelló como máximo responsable del Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor,

COMUNICA

a D/D^a _____ (*Nombre del responsable*), como responsable del establecimiento _____ (*Nombre de la empresa/servicio turístico*), que tras haber analizado las evidencias que justifican su baja en el Producto Turístico Gastronómico Castelló Ruta de Sabor, concretamente las siguientes:

-
-
-

su establecimiento deja de gozar de los derechos de uso y de la propia marca Castelló Ruta de Sabor, que identifica a los establecimientos distinguidos, por lo que le rogamos que la retire de cualquier soporte público en el que la haya empleado en un plazo máximo de tres meses.

En _____, a _____ de _____ de 20__

Firma