

Reglamento de Adhesión al Club de Producto de la Marca Turística de Cieza

PREÁMBULO

En el marco del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino “Cieza, mucho más de lo que ves” –que incluye la creación de una marca turística y un club de producto asociado– se establece el presente reglamento con el fin de articular la puesta en marcha del **Club de Producto de la Marca Turística de Cieza**. Dicho Club nace como una herramienta de colaboración público-privada orientada a **identificar y reunir a todos los agentes, públicos y privados, involucrados en el desarrollo turístico de Cieza**, bajo una **marca común**, creando un espacio exclusivo de cooperación que genere sinergias entre todas las partes implicadas.

La **finalidad** principal del Club es servir de **sello de calidad y distinción** para aquellos actores turísticos locales que cumplen con una serie de criterios de excelencia definidos por la marca turística de Cieza. En este sentido, el Club actúa como un **aval o garantía para el turista** que consume los servicios de sus miembros, regulando estándares de uso y calidad de dichos servicios. De este modo, Cieza contará con un conjunto organizado de servicios turísticos respaldados por la marca, asegurando al visitante que obtendrá experiencias auténticas y de calidad acorde a la promesa “mucho más de lo que ves”.

Actualmente, Cieza carece de un club de producto turístico formal; sin embargo, el Plan de Sostenibilidad Turística contempla la creación de este Club para **integrar a los distintos actores del destino** (guías, empresas de turismo activo, alojamientos, agricultores, artesanos, etc.), entendiendo que dicha integración **es clave para diseñar experiencias turísticas completas, innovadoras y sostenibles** que aprovechen todo el potencial local. El Club de Producto de Cieza se alinea así con los valores de la nueva marca turística, basados en la autenticidad multifacética del destino, y con los principios de la sostenibilidad, buscando un turismo equilibrado en sus dimensiones económicas, sociales y medioambientales.

Por todo lo anterior, en uso de las competencias municipales en materia de turismo y promoción económica, y con el objetivo de fortalecer la imagen de Cieza como destino turístico de primer orden, se aprueba el siguiente **Reglamento de Adhesión al Club de Producto de la Marca Turística de Cieza**, que establece las definiciones, requisitos, procedimientos y compromisos necesarios para la correcta implementación y funcionamiento de este Club de Producto, conforme a los objetivos del Plan de Sostenibilidad Turística y a las directrices de la Marca Turística de Cieza.

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y finalidad del Club de Producto

El **Club de Producto de la Marca Turística de Cieza** se instituye con la finalidad de **distinguir, agrupar y promover** a los agentes turísticos del municipio que destaquen por ofrecer servicios y experiencias de **calidad certificada**, de acuerdo con los criterios definidos por la marca turística local. Como herramienta de gestión, el Club actúa para **garantizar la excelencia** de la oferta turística ciezana, sirviendo de marca paraguas que avala ante los visitantes la calidad homogénea y el cumplimiento de estándares por parte de sus miembros. Asimismo, el Club persigue impulsar la colaboración entre el sector público y el privado en la creación y comercialización de productos turísticos novedosos, sostenibles y alineados con la identidad de Cieza.

Artículo 2. Definición y naturaleza

A los efectos del presente reglamento, se entiende por **Club de Producto de la Marca Turística de Cieza** la **estructura colaborativa** y de gestión conjunta que, bajo la nueva marca turística municipal, **articula e identifica al conjunto de agentes turísticos, públicos y privados, directa o indirectamente relacionados con el desarrollo del turismo en Cieza**, mediante el uso de una imagen de marca común. El Club constituye una **alianza estratégica** entre la administración turística local y las empresas y entidades prestadoras de servicios turísticos en el destino, para desarrollar con las máximas garantías un esfuerzo conjunto en la creación, gestión, promoción y comercialización de productos turísticos especializados y sostenibles. El Club no tiene personalidad jurídica propia (salvo que en un futuro se constituya alguna entidad o asociación específica); su naturaleza es la de un programa municipal de adhesión voluntaria, basado en el cumplimiento de requisitos de calidad y en la cooperación estructurada entre sus miembros y la entidad gestora.

Artículo 3. Objetivos del Club

El Club de Producto de Cieza orientará sus acciones al logro de los siguientes **objetivos específicos**:

- **Fortalecer la imagen de Cieza** como un destino turístico de primer orden, comunicando al mercado una oferta estructurada en productos diferenciados y adaptados a las nuevas exigencias de los turistas, bajo la marca común del destino. Se busca que Cieza se presente al exterior como un destino **multi-experiencial unificado**, donde coexistan experiencias culturales, de naturaleza, gastronomía y tradiciones, evitando la dispersión y mejorando la **presencia de marca** en el panorama regional y nacional.
- **Mejorar los resultados económicos** y la competitividad de las empresas turísticas locales participantes mediante la especialización y la incorporación de estándares de excelencia turística. Al integrarse en el Club, las empresas acceden a herramientas conjuntas de promoción y formación, incrementando su visibilidad y atractivo, lo que redundará en un aumento de la demanda y en la **desestacionalización** del turismo en Cieza.

- **Crear y consolidar una oferta turística sostenible y de calidad**, capaz de adaptarse a las nuevas demandas de viajeros conscientes. Esto implica desarrollar productos turísticos innovadores pero respetuosos con el patrimonio cultural y natural ciezano, garantizando el equilibrio entre el beneficio económico, la preservación medioambiental y el progreso social de la comunidad.
- **Integrar y coordinar a todos los actores turísticos locales** bajo una planificación común. El Club actuará como plataforma de **coordinación público-privada**, evitando iniciativas aisladas o duplicidades, para cohesionar los recursos y servicios existentes. De esta forma, se facilitará el **diseño de paquetes completos** y “vivencias memorables” para el turista, combinando alojamientos, restauración, actividades guiadas, eventos y productos locales en experiencias unificadas.
- **Aumentar la visibilidad y promoción conjunta** de Cieza en los mercados objetivo. A través del Club se estructurarán acciones promocionales específicas (campañas, presencia en ferias, folletos, web de producto, etc.) que destaquen la singularidad de Cieza y su Club de Producto, alcanzando eficazmente a los segmentos de demanda definidos. Igualmente, se potenciará la **comercialización** de las experiencias del Club mediante canales especializados, agencias de viaje y operadores turísticos colaboradores.
- **Garantizar la calidad y la mejora continua** de la oferta turística local. El Club establecerá criterios claros de adhesión y mecanismos de seguimiento que aseguren el mantenimiento de estándares de calidad en servicios, infraestructura y atención al visitante. Asimismo, fomentará la formación continua de los profesionales adheridos y recogerá la retroalimentación de los turistas mediante técnicas como encuestas para evaluar y elevar el nivel de la experiencia integral en destino.

Capítulo II. Miembros del Club

Artículo 4. Miembros admisibles

Podrán solicitar su adhesión al Club de Producto todos aquellos **agentes turísticos** – empresas, profesionales autónomos, entidades o asociaciones– que desarrollen su actividad en el municipio de Cieza o contribuyan directamente a la oferta turística del mismo, **siempre que cumplan los requisitos** establecidos en el presente reglamento. La pertenencia al Club es de carácter **voluntario** y **selectivo**: únicamente serán admitidos aquellos solicitantes cuyas características y compromisos se ajusten a los **objetivos de calidad y autenticidad** de la marca turística. Los miembros del Club podrán ser tanto del sector privado como, en su caso, entidades públicas locales relacionadas con turismo, en las tipologías que se definen a continuación. Todos los miembros adheridos tendrán igualdad de derechos y deberes dentro del Club, con independencia de su tamaño o naturaleza jurídica.

Artículo 5. Tipologías de miembros

Se reconocen las siguientes **categorías de miembros** susceptibles de integrarse en el Club de Producto de la Marca Turística de Cieza, en función de la actividad que desarrollan:

- **Alojamientos turísticos:** Establecimientos de alojamiento legalmente registrados en Cieza, tales como hoteles, hostales, pensiones, casas rurales o alojamientos de turismo rural, apartamentos turísticos, campings, etc.
- **Establecimientos de restauración:** Empresas de alimentación y bebidas ubicadas en Cieza que presten servicios de restauración a turistas, incluyendo restaurantes, bares, cafeterías y otros locales gastronómicos, especialmente aquellos que ofrecen platos típicos locales o utilizan productos agroalimentarios de Cieza en su menú (p. ej. melocotón de Cieza y otras especialidades).
- **Guías turísticos y empresas de turismo activo:** Profesionales o empresas dedicadas a la interpretación del patrimonio, visitas guiadas, actividades de turismo activo o de aventura en el entorno de Cieza (por ejemplo, senderismo, rafting en el Cañón de Almadenes, rutas de naturaleza, etc.). Se incluyen aquí guías oficiales de turismo cultural, monitores de turismo activo, empresas de deportes de aventura y actividades al aire libre operando en la zona.
- **Organizadores de eventos turísticos y culturales:** Entidades, asociaciones o empresas con capacidad para planificar y ejecutar eventos de interés turístico en Cieza. Esto abarca organizadores de fiestas tradicionales (p. ej. responsables de eventos de la Floración, Semana Santa, festivales), empresas de eventos culturales, deportivos o gastronómicos que atraigan visitantes, etc.
- **Productores y artesanos locales con oferta turística:** Productores agroalimentarios, artesanos o explotaciones agrícolas locales que ofrezcan experiencias turísticas en origen, como visitas guiadas, demostraciones de procesos productivos, catas o talleres. Se incluyen agricultores (p. ej. de fruta y productos de la huerta de Cieza) que reciban visitas en finca, bodegas o almazaras locales (si las hubiera), talleres de artesanía tradicional (esparto, cerámica, etc.) y similares, siempre que dispongan de instalaciones y productos adaptados para la recepción de visitantes.
- **Agencias de viajes y operadores turísticos:** Agencias de viaje, empresas de receptivo u operadores que comercialicen o estén interesados en comercializar paquetes, excursiones o experiencias que incluyan como destino principal a Cieza. Su participación en el Club implicará la promoción activa de los productos turísticos ciezanos a través de sus canales de venta y la colaboración en el diseño de paquetes integrados bajo la marca de Cieza.

Nota: La inclusión de nuevas categorías de miembros no previstas expresamente en el listado anterior podrá ser considerada por el ente gestor del Club, siempre que dichos agentes aporten valor a la experiencia turística de Cieza y compartan los principios de calidad y sostenibilidad del presente reglamento.

Capítulo III. Requisitos de Adhesión

Artículo 6. Requisitos generales

Para poder adherirse al Club de Producto, todos los solicitantes deberán cumplir los siguientes **requisitos generales obligatorios**, que aseguran un **nivel básico de calidad, legalidad y profesionalidad** común a todos los miembros:

- **Constitución legal y fiscal:** La empresa, entidad o profesional debe encontrarse **legalmente constituido** (o, en el caso de personas físicas, dado de alta según la normativa aplicable) y **al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social**. Esto garantiza que el miembro opera dentro de la formalidad legal exigible y ofrece garantías jurídicas al consumidor.
- **Seguro de responsabilidad:** Debe disponer de los **seguros pertinentes y obligatorios** para su actividad (p. ej. seguro de responsabilidad civil, accidentes, etc., según el tipo de servicio ofrecido), asegurando la cobertura de posibles riesgos asociados a la actividad turística que desarrolla.
- **Medios de contacto e información bilingüe:** El miembro debe contar con medios de contacto y difusión apropiados, incluyendo **teléfono de atención, correo electrónico y presencia informativa en Internet y redes sociales en castellano y al menos en un idioma extranjero** relevante (como inglés, dado el mercado internacional), de forma que facilite la comunicación con visitantes de fuera y la promoción turística global.
- **Actividad y apertura mínima:** Se exige un compromiso de **permanencia de la actividad abierto al público durante al menos 8 meses al año** (salvo cierres temporales justificados por mantenimiento, reformas o fuerza mayor). Este requisito busca asegurar que la oferta del Club esté disponible más allá de picos estacionales, contribuyendo a una oferta turística sostenida. En caso de actividades intrínsecamente estacionales (por ejemplo, relacionadas con la Floración o campañas agrícolas específicas), el ente gestor valorará dichas circunstancias bajo la cláusula de exención por naturaleza de la actividad (ver nota de exenciones más abajo).
- **Personal cualificado:** El personal que atiende directamente al turista o guía las actividades debe poseer la **cualificación, capacitación y experiencia adecuadas**, así como, cuando la normativa sectorial lo exija, la **titulación oficial correspondiente** para la actividad desarrollada. Esto abarca, por ejemplo, que los guías turísticos estén habilitados según la legislación turística, que los monitores deportivos tengan certificaciones necesarias, o que el personal de atención al público esté debidamente formado en atención turística.
- **Calidad de servicio e instalaciones:** El solicitante deberá garantizar que sus instalaciones, equipos y servicios cumplen con la normativa vigente en materia de seguridad, higiene, accesibilidad y calidad aplicable a su sector (por ejemplo, en alojamientos: reglamentos de turismo y sanidad; en restaurantes: normativas sanitarias; en turismo activo: reglamentos de seguridad, etc.). Asimismo, se espera una actitud proactiva hacia la **mejora continua** de la calidad, corrigiendo deficiencias que se detecten y atendiendo recomendaciones del ente gestor en pro de elevar la satisfacción del visitante.

Exención justificada: Podrán considerarse **exenciones puntuales** a alguno de los requisitos generales indicados, **siempre que medie una justificación objetiva** y que el solicitante sea de **especial interés estratégico para el Club** pese a no poder cumplir plenamente algún requisito por la **naturaleza singular de su actividad**. Estas excepciones se aplicarán de forma restrictiva; por ejemplo, podría contemplarse eximir del cumplimiento del periodo mínimo de apertura a un productor local cuya experiencia turística esté ligada indisolublemente a una corta temporada (vinculada a ciclos naturales), o a un proyecto innovador que aporte alto valor añadido aun cuando temporalmente no alcance algún estándar general. La entidad gestora del Club evaluará dichas solicitudes caso por caso, y estará facultada para requerir documentación que acredite y motive la petición de exención.

Actualización: Los requisitos generales aquí enumerados podrán ser **revisados y actualizados** por la entidad gestora del Club en cualquier momento, con el objetivo de asegurar la **mejora continua** de la iniciativa y adaptarse a nuevos estándares de calidad que pudieran surgir. Cualquier modificación o aumento en las exigencias será debidamente comunicado a todos los miembros y aspirantes, otorgándose, en su caso, un plazo de adaptación a los miembros existentes.

Artículo 7. Requisitos específicos por tipología

Además de los requisitos generales anteriores, cada miembro deberá **cumplir los requisitos específicos** correspondientes a su categoría o tipología de actividad, orientados a garantizar la calidad particular en cada rama del sector turístico:

- **Alojamientos turísticos:** Deben contar con la **debida clasificación y registro turístico oficial**, cumpliendo los estándares mínimos de su categoría (estrellas, llaves o similares) según la normativa regional. Han de tener sus **licencias de apertura y permisos** en regla, así como disponer de los correspondientes **seguros de responsabilidad civil** asociados a la actividad de alojamiento. Se valorará que exhiban de forma visible las **tarifas de hospedaje** y demás información obligatoria para el usuario, asegurando transparencia. Asimismo, los alojamientos miembros del Club deberán **ofrecer información turística local** actualizada a sus clientes (folletos, mapas, recomendaciones de visitas, eventos, etc.) y fomentar el conocimiento de la oferta de Cieza. Se espera también que tengan personal capacitado para orientar a los visitantes sobre atractivos de la zona y, en la medida de lo posible, incorporar detalles que reflejen la identidad ciezana (decoración típica, productos locales en desayunos, etc.), reforzando la autenticidad de la experiencia.
- **Establecimientos de restauración:** Deben poseer **licencia de actividad de restauración** vigente y cumplir estrictamente con las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria aplicables. Se les requiere un **compromiso con la gastronomía local**, lo que implica incluir en su carta platos tradicionales ciezanos o el uso de ingredientes procedentes de productores locales (frutas, verduras, aceite, vinos de la región, etc.), contribuyendo a la diferenciación del destino. Deberán igualmente tener al personal formado en atención al cliente turístico y, preferiblemente, con nociones básicas de un idioma extranjero para atender visitantes internacionales. Se valorará que ofrezcan menús bilingües (español/inglés u otros

idiomas) y que estén abiertos durante las épocas de mayor afluencia turística, adaptando sus horarios en caso de eventos especiales en la ciudad. En suma, la restauración integrante del Club debe brindar no solo calidad culinaria, sino también una **experiencia cultural** ligada al sabor local de Cieza.

- **Guías turísticos y empresas de turismo activo:** En el caso de los **guías de turismo culturales**, es requisito indispensable estar **habilitados/oficialmente acreditados** conforme a la normativa de turismo de la Región de Murcia para ejercer como guía, y demostrar conocimientos específicos sobre el patrimonio histórico, cultural y natural de Cieza. Las **empresas de turismo activo** y guías de naturaleza/aventura deberán a su vez estar registradas como tales en el Registro de Empresas de Turismo Activo de la Región en el ITREM y cumplir con los protocolos de seguridad y seguros obligatorios propios de sus actividades (incluyendo seguro de accidentes para participantes, planes de emergencia, guías titulados en las disciplinas que correspondan, etc.). Tanto guías culturales como de naturaleza han de ser capaces de **atender en idiomas extranjeros** (al menos inglés nivel básico/intermedio) a los visitantes y proporcionar explicaciones de calidad. Un criterio específico es la **interpretación responsable del patrimonio**: los miembros de esta categoría han de comprometerse a transmitir los valores de Cieza de forma veraz, amena y respetuosa, así como a respetar las **capacidades de carga y normas de conservación** en los sitios visitados (yacimiento de Medina Siyâsa, Cañón de Almadenes, cueva de arte rupestre, etc.), contribuyendo a la sostenibilidad de los recursos turísticos.
- **Organizadores de eventos turísticos/culturales:** Deberán demostrar **capacidad técnica y organizativa** para llevar a cabo eventos de trascendencia turística, lo cual puede acreditarse mediante experiencia previa (ediciones anteriores del evento, proyectos realizados, etc.) o presentando un plan detallado del evento propuesto. Es imprescindible que cuenten con los **permisos y autorizaciones** pertinentes para la realización de eventos (autorizaciones municipales, planes de autoprotección cuando se exija, seguros de responsabilidad civil del evento, etc.). Asimismo, los eventos promovidos por miembros del Club han de **alinearse con los valores de la marca Cieza**: esto implica resaltar aspectos culturales, patrimoniales, naturales o tradicionales de la localidad, evitando actividades que pudieran contravenir la imagen sostenible y auténtica que se persigue. Los organizadores se comprometen a coordinar con la entidad gestora la **calendarización** de sus eventos, con suficiente antelación, para facilitar su promoción conjunta y la no superposición de fechas con otros acontecimientos relevantes. También deberán prever medidas de sostenibilidad en sus eventos (gestión de residuos, accesibilidad, inclusión de proveedores locales, etc.), en consonancia con el Plan de Sostenibilidad Turística.
- **Productores y artesanos locales:** En primera instancia, estos solicitantes deben ser **empresas, cooperativas o autónomos** legalmente dados de alta en su actividad productiva (agrícola, artesanal, etc.). Adicionalmente, es necesario que el productor/artesano ofrezca una **experiencia turística estructurada** en torno a su producto: visitas guiadas a la explotación o al taller, demostraciones del proceso productivo, degustaciones o talleres participativos, etc., con una duración y contenido adecuados para turistas. Debe garantizarse la **seguridad y comodidad de los visitantes** durante dichas experiencias (p. ej., espacios acondicionados,

equipamiento de protección si procede, seguro de responsabilidad civil para la actividad de enoturismo/agroturismo, cumplimiento de aforos máximos, etc.). También se espera que los productores integrados en el Club orienten su discurso al visitante, interpretando la importancia cultural del producto en Cieza (por ejemplo, la tradición del melocotón de Cieza, la artesanía del esparto) y poniendo en valor los métodos tradicionales o sostenibles de su producción. Se valorará la obtención de sellos de calidad o certificaciones (denominaciones de origen, artesanía regional, sicted...) si existen, aunque no sean obligatorias.

- **Agencias de viajes y operadores:** Deben ostentar título o licencia de agencia de viajes conforme a la legislación vigente y contar con un establecimiento físico u online desde el cual operen. Es requisito que la agencia/operador **incluya a Cieza como destino en su catálogo de productos** o que presente un plan para desarrollar paquetes y experiencias en Cieza a corto plazo. La adhesión al Club conllevará para estas entidades la obligación de **promocionar activamente** los productos y servicios de los demás miembros integrados (alojamientos, guías, restaurantes, etc.) dentro de itinerarios o paquetes combinados, contribuyendo a la comercialización conjunta. En cuanto a calidad, las agencias deberán ofrecer garantía de sus servicios (por ejemplo, pertenencia a algún sistema arbitral de consumo o garantía de viajes combinados) y atender con diligencia las reservas o visitas que se deriven del funcionamiento del Club. Se recomienda que, al menos internamente, designen un agente o representante que actúe de enlace con el Club de Producto, participando en las mesas de trabajo y formaciones para conocer de primera mano la oferta local y así integrarla mejor en sus propuestas de viaje.

Verificación: La **verificación del cumplimiento** de los requisitos específicos se realizará en el proceso de evaluación de la solicitud (ver Capítulo IV). El solicitante deberá aportar documentación acreditativa de estos extremos (p. ej., copia de licencias, certificados, catálogos, etc., según el caso) o, cuando la naturaleza del requisito lo demande, aceptar una visita de comprobación por parte del ente gestor. La falta puntual de algún sub-requisito específico no impedirá la adhesión siempre que, a juicio del órgano evaluador, no comprometa la calidad esencial del servicio ofrecido y exista el compromiso del solicitante de subsanarla en un plazo determinado. En cualquier caso, la **calidad y adecuación de la oferta** de cada miembro serán objeto de seguimiento continuo una vez integrados en el Club (véase Capítulo VII sobre permanencia y revisión).

Capítulo IV. Procedimiento de Solicitud y Admisión

Artículo 8. Solicitud de adhesión

Las entidades o personas interesadas en formar parte del Club de Producto deberán presentar una **solicitud formal de adhesión** ante la entidad gestora del Club (definida en el Capítulo VIII). La solicitud se realizará en el formato que establezca dicha entidad (mediante formulario normalizado, plataforma digital o escrito libre con los datos requeridos) e incluirá, como mínimo, la siguiente información y documentación:

1. **Datos identificativos del solicitante:** Razón social o nombre del establecimiento/proyecto, CIF/NIF, datos del representante legal (en su caso),

domicilio fiscal y dirección del centro de actividad, teléfono, correo electrónico y web/redes sociales.

2. **Categoría de miembro:** Indicación de la tipología en la que encuadra su actividad (según el Artículo 5), pudiendo marcar más de una si realiza actividades mixtas, con la debida justificación.
3. **Descripción de la actividad turística:** Reseña de los servicios ofrecidos, tiempo de operación en Cieza, públicos objetivo, capacidad (número de plazas, aforo, etc.) y cualquier otro dato relevante que permita evaluar la aportación al Club.
4. **Compromiso de calidad y declaración responsable:** Un documento suscrito por el solicitante en el que manifiesta conocer y aceptar las condiciones del presente reglamento, y declara bajo su responsabilidad que cumple con los requisitos generales y específicos aplicables a su caso. Esta declaración responsable incluirá el compromiso expreso de mantener dichos requisitos en el tiempo, de someterse a las evaluaciones que se contemplan y de acatar las decisiones del ente gestor en cuanto a coordinación y uso de la marca.
5. **Documentación acreditativa:** Copias de aquellos documentos que respalden el cumplimiento de los requisitos (por ejemplo: licencia de apertura o título turístico, pólizas de seguros, certificados de idiomas o formación del personal, material gráfico de promoción, etc.). La entidad gestora podrá proporcionar un listado orientativo de los documentos a adjuntar para cada tipo de miembro.
6. **Propuesta de valor añadida (opcional):** Se invita a los solicitantes a adjuntar una breve descripción de cómo su incorporación al Club enriquecería la oferta turística de Cieza (p. ej., singularidad de su producto, vinculación con la identidad local, iniciativas de sostenibilidad implementadas, etc.), lo cual será considerado positivamente en la evaluación.

La solicitud, junto con toda la documentación, podrá presentarse en el Registro General del Ayuntamiento de Cieza, dirigida a la Concejalía competente en turismo (ente gestor del Club), o por medios electrónicos si estuvieran habilitados como al correo oficina.turismo@cieza.es remarcando Solicitud Club de Producto. El ente gestor acusará recibo de cada solicitud y, en caso de detectar la falta de algún documento o información, lo comunicará al interesado otorgando un plazo para la subsanación.

Artículo 9. Evaluación y resolución de admisión

El proceso de admisión constará de las siguientes etapas, gestionadas por el ente gestor en su papel de **órgano evaluador**:

- **Verificación documental inicial:** El ente gestor revisará la documentación recibida para comprobar que es completa y válida. Si la solicitud está incompleta o presenta

defectos formales, se requerirá al solicitante para que los corrija en un plazo determinado, con apercibimiento de archivo en caso contrario.

- **Evaluación del cumplimiento de requisitos:** Una vez la solicitud esté formalmente en orden, se procederá a evaluar en detalle el **grado de cumplimiento de los requisitos** generales y específicos por parte del solicitante. Esta evaluación podrá incluir:
 - Comprobación documental de licencias, certificados y demás evidencias presentadas.
 - Consulta de información adicional (por ejemplo, revisión de la presencia online del establecimiento, opiniones de usuarios en plataformas de turismo, etc., como indicios de calidad del servicio).
 - **Inspección o visita técnica** a las instalaciones o lugar de prestación de la actividad, realizada por personal designado por el ente gestor, cuando se considere necesario para verificar in situ condiciones de calidad, seguridad y autenticidad de la experiencia ofrecida.
 - Entrevista o reunión con el solicitante para aclarar aspectos de su actividad y de los compromisos que asumiría al adherirse.
- **Criterios de valoración:** Para la admisión se exigirá el cumplimiento de todos los requisitos obligatorios aplicables. En caso de detectarse incumplimientos menores o áreas de mejora, el ente gestor podrá otorgar un **plazo de adaptación** al solicitante (por ejemplo, para subsanar una carencia formativa del personal, obtener un seguro pendiente, traducir cierta información al inglés, etc.), tras el cual se revalorará el ingreso. Si el incumplimiento fuera grave o imposible de subsanar en corto plazo (p. ej., falta de licencia esencial), la solicitud será desestimada. Adicionalmente, se valorará positivamente cualquier aspecto de excelencia más allá de los mínimos (por ejemplo, distintivos de calidad turística adicionales, prácticas destacadas de sostenibilidad, etc.), aunque estos no sean estrictamente obligatorios.
- **Dictamen de admisión:** Concluida la evaluación, el ente gestor emitirá un **informe o dictamen motivado** proponiendo la aceptación o denegación de la adhesión. En casos dudosos o que revistan especial relevancia, el ente gestor podrá consultar la opinión de un **comité asesor** (si existiese uno conformado para el Club, integrado por técnicos de turismo y representantes sectoriales) antes de tomar la decisión final.
- **Resolución y notificación:** La decisión final corresponderá a la entidad competente designada (por ejemplo, la Concejalía de Turismo o un órgano colegiado municipal si así se establece). La **resolución de admisión o denegación** será dictada por escrito en un plazo máximo de **30 días hábiles** contados desde la presentación de la solicitud completa (o desde la finalización del periodo de subsanación/adaptación, en su caso). Dicha resolución será notificada formalmente al solicitante. Si es **favorable**, se le indicarán los pasos siguientes para formalizar la incorporación (entrega de distintivos,

firma de carta de adhesión si procede, etc.). Si es **desfavorable**, se expondrán los motivos de la denegación, pudiendo el interesado presentar las alegaciones que estime oportunas o volver a solicitar la adhesión en el futuro, una vez subsanadas las deficiencias identificadas.

- **Registro de miembros:** En caso de resolución favorable, el nuevo miembro será dado de alta en el **Registro oficial de miembros del Club de Producto**, con asignación de un número de miembro y expedición (si se contempla) de un certificado o credencial de pertenencia. Desde ese momento, el miembro adquiere todos los derechos y obligaciones inherentes al Club, comprometiéndose a seguir las directrices de uso de marca y calidad establecidas.

Capítulo V. Obligaciones y Compromisos de los Miembros

Artículo 10. Obligaciones de los miembros adheridos

La pertenencia al Club de Producto de Cieza implica la aceptación de una serie de **obligaciones y compromisos** por parte de cada miembro, orientados a asegurar la cohesión, calidad y buen funcionamiento de la iniciativa conjunta. Son obligaciones de los miembros del Club, sin perjuicio de otras previstas en este reglamento o en la normativa general aplicable, las siguientes:

- **Cumplimiento normativo y de estándares:** Mantener de forma continua el **cumplimiento de todos los requisitos** generales y específicos que motivaron su admisión en el Club. El miembro se compromete a no rebajar la calidad de sus servicios por debajo de los estándares declarados y a cumplir la normativa legal vigente en su sector en todo momento. Cualquier cambio sustancial en la actividad o características del miembro (por ejemplo, modificación de capacidad, de servicios ofrecidos, etc.) que pudiera afectar a los criterios de adhesión deberá ser comunicado al ente gestor.
- **Uso correcto de la marca turística:** Utilizar la **marca turística de Cieza** y la imagen corporativa del Club de Producto de conformidad con las directrices que se faciliten (manual de identidad corporativa, normas de uso de logotipos, etc.). Los miembros podrán hacer público su estatus de integrante del Club (por ejemplo exhibiendo la placa distintiva en su local, usando el logo en su web, etc.), pero siempre respetando los usos autorizados y velando por la adecuada imagen de la marca. Queda prohibido cualquier uso que pueda inducir a confusión o desprestigiar la marca, así como continuar usando la condición de miembro en caso de suspensión o baja del Club.
- **Colaboración en la promoción conjunta:** Participar activamente en las **acciones promocionales colectivas** que impulse el ente gestor del Club. Esto implica, entre otras cosas, proporcionar información actualizada sobre sus servicios para publicaciones o la web del Club, facilitar contenidos (fotografías, descripciones) para la promoción, y cuando sea posible, sumarse a campañas, ferias, eventos

promocionales o fam-trips organizados bajo la marca Cieza Tierra de los Sentidos. Cada miembro debe ser un **embajador del destino**, contribuyendo con su esfuerzo individual a la visibilidad conjunta.

- **Formación y profesionalización:** Disponer y mantener personal capacitado, así como **asistir a las actividades formativas** o de mejora de calidad que el Club ofrezca o recomiende. El ente gestor podrá organizar cursos, talleres, visitas técnicas u otras iniciativas de formación continua (por ejemplo en atención al cliente, idiomas, digitalización, sostenibilidad, etc.), y los miembros asumen el compromiso de aprovechar estas oportunidades para mejorar sus competencias. En casos en que se detecten carencias formativas específicas en un miembro, el ente gestor podrá exigir su corrección (mediante formación adicional) como condición para la permanencia.
- **Calidad en la atención al turista:** Prestar al visitante un trato profesional, atento y acorde a la imagen de hospitalidad de Cieza. Los miembros deben esforzarse por alcanzar altos niveles de **satisfacción del cliente**, gestionando con diligencia las quejas o sugerencias que reciban e implementando mejoras cuando sea posible. Igualmente, se les insta a realizar evaluaciones de la satisfacción de sus propios clientes (encuestas, libro de sugerencias, etc.) y compartir con el Club aquellos resultados o insights relevantes para mejorar la experiencia global del destino.
- **Sostenibilidad y responsabilidad:** Incorporar criterios de **turismo sostenible** en su gestión y operaciones diarias, en línea con los objetivos del Plan de Sostenibilidad Turística de Cieza. Esto puede incluir medidas como: gestión adecuada de residuos, ahorro energético e hídrico en instalaciones, preferencia por proveedores locales o de kilómetro 0, accesibilidad para personas con discapacidad, respeto por el entorno natural (en actividades al aire libre) y minimización del impacto ambiental. Los miembros asumen un compromiso de mejora continua también en este ámbito, pudiendo apoyarse en el Club para recibir asesoramiento sobre buenas prácticas sostenibles.
- **Coordinación y sinergias con otros miembros:** **Cooperar con los demás miembros** del Club para ofertar experiencias integradas. Esto supone, por ejemplo, que un alojamiento recomiende a sus clientes las actividades de los guías o restaurantes del Club, que las agencias incluyan a los demás en sus paquetes, que se generen descuentos o valores añadidos cruzados para fomentar que el turista consuma varios servicios del Club, etc. Se promoverá un **espíritu de colaboración** frente a la competencia desleal: los miembros del Club deben verse entre sí como socios estratégicos para enriquecer el destino. Asimismo, los miembros deberán **participar en las reuniones de trabajo** o comités que la entidad gestora convoque para la coordinación del Club, aportando ideas, compartiendo datos de interés (por ejemplo, estadísticas de visitantes, perfiles de clientes) y contribuyendo a las estrategias conjuntas acordadas. Cada miembro **se compromete a incorporar y participar de las estrategias de acción acordadas** en el seno del Club, lo que significa alinear sus esfuerzos particulares con las líneas de promoción, calidad y desarrollo de producto definidas colectivamente.

- **Transparencia y datos:** Facilitar al ente gestor del Club aquellos **datos e información** que sean relevantes para la evaluación del desempeño del destino, siempre dentro del respeto a la confidencialidad comercial. Por ejemplo, se podrá requerir a los miembros estadísticas agregadas de número de visitantes atendidos, procedencia de los clientes, índices de ocupación, etc., o participación en encuestas sectoriales. Esta información servirá para medir la evolución del Club (p. ej., número de empresas adheridas, impacto económico) y para ajustar las estrategias. Igualmente, cualquier incidencia importante que afecte al servicio (cierres temporales, reformas, cambios de titularidad) deberá ser comunicada al Club.
- **Otras obligaciones específicas:** Podrán establecerse obligaciones adicionales para alguna categoría de miembros en particular, derivadas de normativas sectoriales o acuerdos internos del Club. Por ejemplo, podría exigirse a guías oficiales la renovación de su acreditación cada cierto tiempo, o a productores agroalimentarios la certificación sanitaria anual de sus instalaciones. Estas obligaciones específicas se recogerán en anexos técnicos o protocolos aparte, en caso de aplicarse, y serán igualmente de obligado cumplimiento para los correspondientes miembros.

El incumplimiento de las obligaciones mencionadas podrá dar lugar a las **acciones disciplinarias** previstas en este reglamento (suspensión o revocación de la condición de miembro), tras el debido proceso de advertencia y oportunidad de subsanación, según se detalla en el Capítulo VII.

Capítulo VI. Derechos y Beneficios de los Miembros

Artículo 11. Beneficios de la pertenencia al Club

Ser miembro del Club de Producto de la Marca Turística de Cieza conlleva una serie de **derechos y ventajas** destinados a reforzar la competitividad de los adheridos y a reconocer su compromiso con la calidad. Entre los principales **beneficios** que disfrutaran los miembros, cabe destacar los siguientes:

- **Uso de la marca y distintivos:** Derecho a utilizar la **marca turística de Cieza** asociada al Club de Producto como señal de calidad. Los miembros recibirán un **distintivo físico** (por ejemplo, una placa o vinilo identificativo) para colocar en su establecimiento o lugar de atención al público, que los acredite ante los visitantes como miembro del Club. Asimismo, podrán emplear el **logo del Club** en su material promocional propio (folletos, página web, tarjetas), conforme a las normas gráficas, lo que les permitirá asociar su imagen a la del destino y aprovechar el reconocimiento que tenga la marca. Esta co-branding refuerza la confianza del turista en el servicio ofrecido.
- **Promoción conjunta del destino:** Los miembros serán incluidos en las **acciones de promoción turística** que se realicen bajo la iniciativa del Club y la marca Cieza. Esto abarca la aparición en la **web oficial y redes sociales del Club**, en guías o folletos editados, en notas de prensa conjuntas, así como la posibilidad de participar en ferias y eventos promocionales dentro del stand o espacio de Cieza. El ente gestor

coordinará campañas de marketing específicas (online y offline) donde se destaquen los productos y servicios de los miembros de forma integrada. De este modo, cada miembro amplifica su visibilidad llegando a mercados a los que individualmente sería más difícil acceder.

- **Formación y asistencia técnica:** Los miembros tendrán acceso preferente a **programas de formación, capacitación y asesoramiento técnico** impulsados por el Club. Esto puede incluir cursos gratuitos o bonificados en materias relevantes (idiomas, atención al cliente, marketing digital, creación de experiencias, gestión medioambiental, etc.), talleres prácticos, jornadas de intercambio de buenas prácticas con otros destinos, e incluso consultorías personalizadas para mejorar aspectos de su negocio. La mejora continua de los miembros es un objetivo del Club, por lo que se destinarán recursos a elevar el nivel profesional de todos ellos.
- **Apoyo en la comercialización y creación de producto:** El Club facilitará la **comercialización** de las experiencias de los miembros a través de distintos canales. Por ejemplo, se podrá implementar una plataforma de **venta online** conjunta donde los turistas puedan reservar paquetes o servicios de los miembros fácilmente. También se establecerán colaboraciones con turoperadores, agencias de viaje u otras plataformas para posicionar la oferta de Cieza. Los miembros podrán agruparse para crear **paquetes combinados** (alojamiento + actividades + restauración, etc.) que el ente gestor ayudará a empaquetar y promocionar. Igualmente, el Club actuará como intermediario ante instituciones (regionales, nacionales) para incluir a Cieza y sus empresas en programas de comercialización, viajes de familiarización y otras iniciativas donde individualmente no llegarían.
- **Información privilegiada y networking:** Los integrantes del Club recibirán **información actualizada** sobre tendencias turísticas, datos de mercado, oportunidades de subvenciones o ayudas al sector, etc., canalizada a través del ente gestor. Ser parte del Club les permite estar al día de las estrategias municipales y regionales en turismo, de modo que puedan anticiparse a cambios y aprovechar oportunidades. Además, el Club facilita el **networking** entre los propios miembros, generando un espacio de confianza para colaborar entre sí. Las reuniones periódicas del Club, eventos internos o grupos de trabajo permiten conocer a otros empresarios del sector en la localidad, sentar bases para colaboraciones comerciales y generar un sentimiento de comunidad turística.
- **Representatividad institucional:** El ente gestor actuará como **voz única que representa los intereses colectivos** de los miembros del Club ante otras administraciones y foros. Esto significa que las necesidades o propuestas del sector turístico local tendrán más peso al presentarse de manera conjunta. Por ejemplo, ante el Instituto de Turismo regional, el Club de Cieza podrá gestionar la inclusión en proyectos, solicitar apoyo promocional o formación específica, etc., representando a todos sus miembros. A nivel local, el Club es un interlocutor reconocido ante el Ayuntamiento para planificar mejoras en infraestructuras, eventos, seguridad turística, etc. Los miembros, por tanto, ganan en **influencia y voz** en la gobernanza turística al actuar coordinadamente.

- **Prestigio y diferenciación:** Formar parte del Club otorgará a cada miembro un **estatus de prestigio** y diferenciación frente a otras empresas que no cuentan con este sello. El turista actual valora las certificaciones y pertenencia a redes de calidad, por lo que muy probablemente percibirá a los miembros del Club como **opciones recomendadas y confiables**. En muchos casos, la marca actuará de filtro para la elección del visitante (p. ej., preferirá alojarse en un hotel miembro del Club que en otro que no lo es, por la garantía implícita). Este intangible redundará en un incremento potencial de clientela para los miembros.
- **Beneficios adicionales:** A medida que el Club crezca, podrán articularse beneficios adicionales tales como acuerdos con proveedores (descuentos en insumos para miembros), creación de productos de merchandising conjunto, participación en proyectos piloto de innovación, etc. Cualquier ventaja nueva que se genere se comunicará oportunamente a todos los integrantes.

En resumen, la adhesión al Club de Producto proporciona a los miembros una serie de **herramientas y apoyos** que sería difícil lograr de forma aislada, amplificando su promoción, fortaleciendo sus competencias y vinculándolos a la estrategia global de desarrollo turístico de Cieza. Estos beneficios se ofrecen como contrapartida a su compromiso activo con la calidad y la marca, y estarán sujetos a evaluación periódica para asegurar que cumplen su cometido.

Capítulo VII. Condiciones de Permanencia, Revisión y Renovación

Artículo 12. Mantenimiento de la condición de miembro

La pertenencia al Club de Producto de Cieza tiene **carácter indefinido** mientras el miembro siga cumpliendo con las condiciones que motivaron su admisión y con las obligaciones establecidas, pero queda sujeta a **revisión periódica** por parte del ente gestor para asegurar dicho cumplimiento a lo largo del tiempo.

- **Seguimiento anual:** El ente gestor llevará a cabo, al menos **una vez al año**, un proceso de seguimiento y verificación de cada miembro. Este seguimiento podrá incluir la solicitud de actualización de documentación (por ejemplo, renovación de seguros, licencias, certificados), la realización de visitas de inspección programadas o aleatorias, y la evaluación de indicadores de calidad (como comentarios de usuarios, niveles de satisfacción, etc.). Los resultados se comunicarán individualmente a cada miembro con indicación, si corresponde, de mejoras a implementar.
- **Renovación de la adhesión:** Con carácter general, se exigirá a cada miembro la **renovación formal de su adhesión cada 2 años**. Para ello, antes de cumplirse el bienio desde su ingreso (o última renovación), deberá presentar al ente gestor una **declaración actualizada** de que continúa cumpliendo los requisitos y compromisos, junto con los documentos que se le requieran para corroborarlo. El ente gestor evaluará dicha renovación pudiendo renovar la condición de miembro por un nuevo

periodo (otros 2 años) o, en caso de detectar incumplimientos, iniciar un proceso de suspensión/baja. Si un miembro no presenta la documentación de renovación en el plazo establecido, se entenderá que renuncia a continuar, tramitándose su baja previa notificación.

- **Incumplimientos y medidas correctivas:** Si en las revisiones periódicas o en cualquier momento se constata que un miembro **ha dejado de cumplir algún requisito** obligatorio o está incurriendo en **incumplimiento de obligaciones**, el ente gestor le requerirá por escrito para que enmiende dicha situación en un plazo determinado. Durante este periodo, el miembro podría ser puesto en **suspensión temporal**, lo que implica que no podrá usar activamente la marca ni figurar en promociones hasta resolver la incidencia. Si transcurrido el plazo no se subsanan las deficiencias, el ente gestor podrá acordar la **baja definitiva** del miembro en el Club. Los criterios para estas decisiones serán proporcionados y orientados a preservar la integridad de la marca: se primará, siempre que sea viable, ofrecer oportunidades de mejora al miembro antes de llegar a la expulsión.
- **Causas de baja automática:** Sin perjuicio de lo anterior, serán causa inmediata de pérdida de la condición de miembro, sin periodo de subsanación, situaciones graves como: el **cese de la actividad turística** (cierre del negocio o discontinuación del servicio), la **pérdida de licencias habilitantes** (ej. revocación de licencia turística), la comisión de **infracciones legales** graves en su actividad (que deriven en sanciones firmes, p. ej. por razones sanitarias, de seguridad, medioambientales), o actuaciones que provoquen un **daño irreparable a la imagen de la marca** o del destino (por ejemplo, incidentes graves de mala praxis difundidos públicamente). En tales supuestos, la entidad gestora notificará la baja indicando los motivos y la fecha de efecto, que será inmediata.
- **Renuncia voluntaria:** Cualquier miembro puede, en todo momento, **renunciar voluntariamente** a su pertenencia al Club. Para ello deberá comunicarlo por escrito al ente gestor (indicando la fecha efectiva de baja deseada, con al menos 15 días de antelación). A partir de la fecha de baja, deberá cesar en el uso de la marca turística y devolver el distintivo físico del Club, si se le hubiera entregado en depósito. La renuncia voluntaria no conlleva penalización alguna, sin perjuicio de que en el futuro deba volver a pasar el proceso de solicitud si desea reingresar.
- **Reingreso y segundas oportunidades:** Un miembro dado de baja (ya sea voluntariamente o por decisión del Club) podrá solicitar su reingreso más adelante, siempre que concurren las condiciones exigidas en ese momento. No obstante, en caso de expulsión por incumplimiento, el ente gestor podrá exigir garantías adicionales de que el problema se ha resuelto antes de readmitir a la entidad.

Artículo 13. Revisión de criterios y mejora continua

El presente reglamento, y en particular los requisitos de adhesión y las obligaciones de los miembros, podrán ser **objeto de revisión y actualización periódica** para adaptarse a la

evolución del sector turístico y a las políticas de calidad vigentes. Estas revisiones se efectuarán preferentemente con una periodicidad anual o bienal, en sesiones convocadas al efecto por el ente gestor, contando con la participación consultiva de los miembros del Club. Cualquier modificación de importancia será aprobada formalmente y comunicada por escrito a todos los integrantes, otorgándoseles un plazo prudente para su implementación.

En aras de la **mejora continua**, el Club fomentará mecanismos de retroalimentación interna: encuestas anuales a los miembros sobre el funcionamiento del Club, buzón de sugerencias, evaluaciones de las campañas promocionales realizadas, etc. Con base en estos aportes, se podrán introducir ajustes que optimicen la operatividad y eficacia del Club. El ente gestor emitirá un **informe anual de seguimiento** del Club de Producto (que incluirá, por ejemplo, número de miembros, altas y bajas, acciones emprendidas, resultados en términos de visitantes o notoriedad, dificultades encontradas), el cual será presentado a los miembros y a las autoridades municipales competentes, asegurando la **transparencia** en la gestión de la iniciativa.

Capítulo VIII. Ente Gestor del Club de Producto

Artículo 14. Entidad gestora y órgano de coordinación

La **gestión, coordinación y supervisión** del Club de Producto de la Marca Turística de Cieza corresponderá al **Ayuntamiento de Cieza**, a través del área o Concejalía con competencias en Turismo (o el organismo municipal que, en su caso, se designe específicamente para tal fin). Esta será la **entidad gestora** del Club, actuando como su órgano ejecutivo, de evaluación y de coordinación. El ente gestor ostenta la representación oficial del Club y de la marca turística en cuantas acciones se deriven de este reglamento, y es el encargado de velar por el cumplimiento de sus disposiciones.

Para apoyar la operativa, el ente gestor podrá crear internamente una **Comisión Técnica del Club de Producto**, integrada por personal técnico de turismo municipal y, opcionalmente, por representantes de otros departamentos municipales implicados (desarrollo local, cultura, medio ambiente) o incluso por miembros del sector designados en representación del Club. Esta comisión (de existir) actuará como órgano asesor en los procesos de evaluación de candidaturas, elaboración de planes de acción, resolución de conflictos entre miembros, etc., bajo la dirección última del ente gestor. En cualquier caso, la **autoridad final** en las decisiones relativas al Club (admisiones, bajas, sanciones, estrategias de promoción, etc.) recae en el Ayuntamiento de Cieza a través de sus órganos competentes, asegurando el alineamiento con las políticas públicas locales.

Artículo 15. Funciones del ente gestor

El ente gestor asumirá todas aquellas **funciones necesarias** para la correcta implementación y desarrollo del Club de Producto, entre las cuales se destacan las siguientes:

- **Interlocución y representación:** Ejercer de **interlocutor principal** del producto turístico de Cieza (y de los miembros del Club) a nivel local, regional, nacional e internacional. Es responsabilidad del ente gestor representar los intereses del Club ante otras administraciones, redes de destinos, medios de comunicación y foros

turísticos, presentando una imagen unificada del destino. Asimismo, actuará como representante de los empresarios adheridos en iniciativas de promoción externa, acuerdos de colaboración y demás acciones conjuntas.

- **Asistencia a los miembros: Asesorar, asistir y apoyar** a las empresas y entidades miembros en materia de mejora de calidad, innovación de productos, búsqueda de financiación, marketing, etc.. Esto incluye brindar asistencia técnica individualizada cuando un miembro lo requiera (por ejemplo, en la adaptación a un nuevo requisito, en la organización de un evento, en la obtención de certificaciones de calidad) y canalizar consultas o necesidades comunes del colectivo para articular respuestas efectivas (p. ej., organizando formaciones específicas si varios miembros lo solicitan).
- **Gestión de adhesiones y bajas: Recibir, tramitar y resolver** las solicitudes de adhesión de nuevos miembros, conforme al procedimiento establecido en el Capítulo IV, **autorizando las nuevas incorporaciones** al Club una vez verificado el cumplimiento de los requisitos. Igualmente, gestionar las posibles bajas (voluntarias o forzosas) de miembros, llevando el registro al día. El ente gestor deberá velar porque solo permanezcan en el Club aquellos integrantes que mantienen las condiciones exigidas, aplicando las revisiones y medidas oportunas descritas en Capítulos III y VII.
- **Control de calidad: Supervisar el cumplimiento** de los estándares de calidad, sostenibilidad y autenticidad por parte de los miembros. Para ello implementará los sistemas de seguimiento antes descritos (inspecciones, encuestas, monitorización de reputación en línea, etc.) y tomará acciones preventivas o correctivas cuando detecte desviaciones. El ente gestor actuará, en este sentido, como **garante ante el turista** de que la experiencia ofrecida por el Club es consistente y de alto nivel.
- **Mantenimiento del directorio y comunicación interna:** Mantener un **directorio actualizado de los miembros** del Club, con sus datos de contacto, oferta de servicios y otra información relevante. Este directorio se pondrá a disposición pública (por ejemplo en la web oficial) para que los turistas puedan consultar fácilmente qué empresas forman parte del Club y qué ofrecen. Asimismo, el ente gestor se encargará de la **comunicación interna** dentro del Club: informar a todos los integrantes sobre novedades, reuniones, oportunidades, cambios reglamentarios, etc., asegurando una coordinación fluida. Se implementarán medios de comunicación eficaces (grupos de email, boletines, reuniones periódicas, incluso grupos de mensajería instantánea si es adecuado) para mantener cohesionada a la red de miembros.
- **Promoción y marketing del producto turístico: Promocionar de forma conjunta el producto turístico** de Cieza y, en particular, las experiencias y servicios agrupados bajo el Club. El ente gestor diseñará y ejecutará el **plan de marketing** asociado a la marca turística, en colaboración con los miembros, incluyendo campañas publicitarias, presencia en ferias, organización de eventos de promoción como viajes de prensa, gestión de redes sociales, relaciones con turoperadores, etc. También elaborará materiales promocionales (guías, folletos, vídeos) que integren la oferta del Club de manera atractiva. Todas estas acciones buscarán incrementar la notoriedad de Cieza y generar flujo de visitantes hacia las empresas del Club.

- **Facilitación de la comercialización:** Impulsar canales y acuerdos de **comercialización** para los productos del Club. En la práctica, el ente gestor puede desarrollar una plataforma de reservas conjunta, negociar con agencias de viajes la incorporación de paquetes de Cieza en sus catálogos. También apoyará la creación de paquetes multiempresa y buscará integrar la oferta del Club en programas turísticos más amplios (rutas regionales, etc.).
- **Formación e innovación:** Ofrecer **formación y asistencia técnica** a los miembros, detectando las áreas donde se requiera reforzar capacidades y organizando las acciones formativas correspondientes. Asimismo, fomentar la **innovación turística** apoyando a los miembros en el desarrollo de nuevos productos (por ejemplo, experiencias temáticas combinando varios servicios), en la digitalización de sus negocios, y en la adopción de sellos o certificaciones de calidad reconocidas (como Q de Calidad Turística, SICTED, accesibilidad, etc.). El ente gestor puede facilitar el acceso a estas certificaciones conjuntas llegado el caso.
- **Financiación y recursos:** Gestionar los recursos económicos y financieros destinados al funcionamiento del Club. Esto implica administrar fondos municipales asignados, posibles subvenciones externas (p. ej. de la Secretaría de Estado de Turismo o de la Comunidad Autónoma), patrocinio de entidades privadas.. El ente gestor deberá buscar la máxima eficiencia en el uso de estos fondos, priorizando las acciones que generen mayor impacto. Asimismo, explorará oportunidades de financiación para proyectos innovadores o de mejora del producto turístico, presentando iniciativas a convocatorias públicas en representación del Club.
- **Evaluación y reporting:** Realizar un **seguimiento evaluativo** del desempeño del Club respecto a sus objetivos. Esto incluye recopilar datos (número de miembros, incremento de visitantes, repercusión en medios, etc.) y analizarlos para ver la evolución. El ente gestor elaborará informes periódicos (por ejemplo, un informe anual como se mencionó) y los presentará tanto a los miembros como a las autoridades, proponiendo recomendaciones de mejora. De esta forma se asegura la **rendición de cuentas** y la posibilidad de reorientar estrategias en base a resultados medibles.
- **Otras funciones generales:** Atender las consultas de turistas relacionadas con el Club, mediar en posibles conflictos entre miembros o entre un turista y un miembro (p. ej., quejas elevadas al ámbito institucional), articular sinergias con otros proyectos turísticos municipales (por ejemplo, si existe una ruta urbana, asegurar que los miembros del Club la conocen y participan), y en general, cualquier tarea de coordinación que requiera la puesta en marcha de los acuerdos adoptados en el Club. El ente gestor es el custodio último de la filosofía y objetivos del Club, y actuará siempre con ese propósito.

Capítulo IX. Disposiciones Finales

Artículo 16. Régimen supletorio y disposiciones adicionales

En lo no previsto expresamente en este reglamento, serán de aplicación supletoria las disposiciones legales y reglamentarias de ámbito municipal, autonómico o estatal que resulten pertinentes en materia de turismo, asociaciones, calidad turística u otras relacionadas. Cualquier duda de interpretación de este reglamento será resuelta por el ente gestor, atendiendo al espíritu y finalidad del mismo.

Asimismo, el presente reglamento podrá desarrollarse mediante **protocolos internos o manuales** que apruebe el ente gestor para aspectos operativos específicos (por ejemplo, manual de uso de marca para miembros, guía de buenas prácticas sostenibles, procedimiento detallado de atención de quejas, etc.). Estos documentos complementarios, consensuados en lo posible con los miembros, tendrán carácter vinculante una vez comunicados oficialmente.

Artículo 17. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el órgano municipal competente y su publicación en el medio que corresponda (p.ej. Tablón de Anuncios o Boletín Oficial de la Región de Murcia, según proceda). Su contenido permanecerá vigente indefinidamente hasta tanto se acuerde su modificación o derogación por los cauces legales pertinentes. La adhesión de miembros al Club de Producto de la Marca Turística de Cieza efectuada con anterioridad a la aprobación de este Reglamento (por ejemplo, si hubiere miembros fundadores incorporados durante la fase inicial del proyecto) se convalidará, debiendo dichos miembros aceptar formalmente las normas aquí dispuestas en un plazo de **30 días** desde la entrada en vigor.