



El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC 6507:2021**



Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible es

“... [el] que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Los principios de sostenibilidad, en el turismo, se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

“Por tanto, el turismo sostenible debería:

“Dar uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

“Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

“Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”.

Por todo lo anterior, el Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo del Fondo de Promoción Turística (FONTUR) e **ICONTEC**, ha venido desarrollando una normativa que permite a los prestadores de servicios turísticos trabajar en procura de impactar positivamente el entorno que les rodea.

Desde años recientes, en Colombia, los prestadores de servicios turísticos han implementado las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible NTS-TS aplicadas a cada tipo de actividad turística.

Actualmente, para que un prestador de servicios turísticos pueda implementar el sistema de gestión de la sostenibilidad (SGS) no necesita empezar de cero, ni pierde el trabajo realizado por la organización con anterioridad. Esa información, documentación y avances alcanzados son un insumo importante para desarrollar, de manera eficaz, un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Los prestadores de servicios turísticos podrán continuar con la codificación de la información documentada (formatos, procedimientos, entre otros) existentes en la organización y adicionar los que considere necesarios, de acuerdo con las características propias del establecimiento (tamaño, procesos, servicios, entre otros).

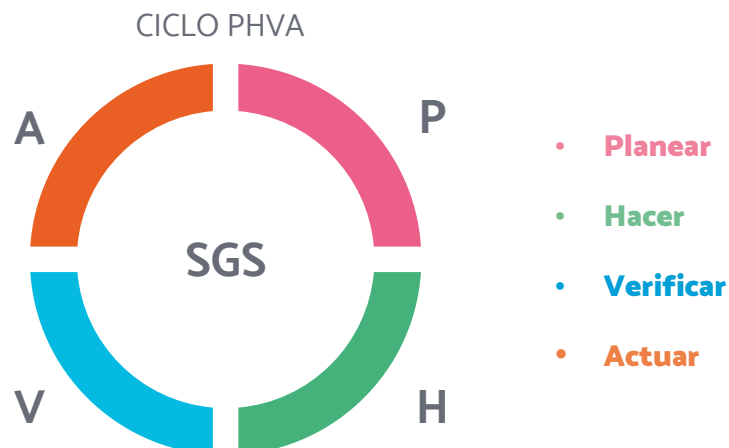
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **NTC 6502** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.
- **NTC 6503** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos
- **NTC 6504** Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.
- **NTC 6505** Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos
- **NTC 6506** Requisitos en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.
- **NTC 6507** Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico
- **NTC 6487** Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso
- **NTC 6496** Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos.
- **NTC-ISO 21101** Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requerimientos

De estas nueve (9) Normas Técnicas Colombianas (NTC), seis (6) se basan en sistemas de gestión de la sostenibilidad, una (1) en sistema de gestión de la seguridad y dos (2) son requisitos para la prestación del servicio.

Es importante saber que un sistema de gestión se basa en el ciclo PHVA:



Lo que se busca con este ciclo, es que la gestión en el sistema sea permanente en pro de la mejora continua. Esto quiere decir que las empresas deberían estar en constante revisión de sus procesos e identificando oportunidades de mejora, razón por la cual no es necesario esperar las fechas planeadas o programadas para realizar correcciones, ajustes o mejoras al sistema, sino realizarlas en cuanto se percaten de una no conformidad en el sistema.

La meta de la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea una estructura en constante revisión y mejora, y no se quede en el papel, o solo por cumplir un requisito cuando se tiene una auditoría o visita interna o externa.

Por lo general, en las empresas la implementación de las normas técnicas sectoriales se ha convertido en el acopio de una serie de documentos que han archivado y no han vuelto a revisar. Esta práctica va en contravía del propósito con el cual fue creada la documentación. Lo anterior no permite no se lleve control sobre las prácticas sostenibles que se desarrollan en la empresa y, por ende, que se termine impactando negativamente el entorno o descuidando algunos que deban tener prioridad.

Entonces, el objetivo del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea un proceso cíclico, donde periódicamente se revisen y se evalúen los subprocesos que forman parte de él y que impactan el desarrollo sostenible, para identificar falencias con el propósito de mejorarlas, identificar fortalezas y oportunidades, para que cada día se obtengan mejores resultados y, de esta manera, lograr que los productos y/o los servicios que ofrece, impacten mínimamente el entorno donde se hace presencia.

Debido a que el turismo es una de las actividades económicas que más impactan negativamente el entorno, es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos adopten buenas prácticas de sostenibilidad, y así mismo, lo exijan a sus proveedores. En la medida en que todos los actores del sector turístico en un destino adopten buenas prácticas de sostenibilidad, se estarán haciendo acciones que permitirán que un destino pueda conservarse para las generaciones venideras.

Para implementar un sistema de gestión se requiere que la empresa lleve a cabo las siguientes actividades:

1. Demostrar su interés y compromiso, para planificar y poner en marcha el sistema (por parte de la alta dirección).
2. Conocer el entorno de la empresa (interna y externamente), teniendo en cuenta las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, entre otros), así como sus necesidades y hacer el diagnóstico de su estado actual.



3. Socializar el diagnóstico de su estado actual y hacer partícipes a todos los miembros de la organización.
4. Planificar la implementación.
5. Identificar los procesos.
6. Identificar las necesidades de documentación (información documentada), de acuerdo con el tamaño y las características y diseñar dicha documentación.
7. Implementar el sistema de gestión, con la participación del personal.
8. Realizar la auditoría al sistema de gestión.
9. Revisar las no conformidades y oportunidades de mejora, diseñar un plan de acción e implementar las acciones correctivas
10. Realizar la revisión por parte de la alta gerencia.
11. Ajustar la planificación, de acuerdo con las dificultades encontradas.
12. Diseñar un nuevo plan de trabajo para cumplir los requisitos de la norma.

De acuerdo con cada requisito es necesario contar con evidencias (documentos, regisDe acuerdo con cada requisito, es necesario contar con evidencias (documentos, registros, fotos, videos, entre otros), los cuales pueden estar en medio físico o digital (la empresa define cuál es el más adecuado). En un sistema de gestión, lo que no se puede evidenciar, no existe; toda acción debería tener algún soporte o evidencia.

Por lo anterior, es recomendable documentar el cumplimiento de cada requisito, ya que estos servirán para evidenciar el cumplimiento de la NTC durante la auditoría. Esta documentación es el insumo para la revisión por la dirección y facilitará la verificación de la implementación de la norma en el establecimiento.

En caso de incumplimiento de algún requisito, se recomienda realizar un plan de mejora o plan de acción, que cuente con responsables y tiempos para su cumplimiento. Esto permitirá ajustar el presupuesto, realizar un mejor seguimiento y facilitará el cumplimiento en los tiempos previstos.

En caso de que el establecimiento ofrezca varios tipos de servicios turísticos (alojamiento, servicios gastronómicos, agencias de viajes, transporte, entre otros), se puede fusionar la documentación y en uno solo llevar la información, de manera integrada, siempre y cuando se contemplen los requisitos requeridos por cada norma, evitando duplicidad de la in-



formación. Si su establecimiento aplica más de una norma técnica colombiana de las detalladas en esta guía, puede integrar los sistemas de gestión y convertirlos en uno solo, de manera que, por ejemplo: en vez de tener dos o tres políticas, solo tiene una que incluya los tres objetos de la empresa y así evitará duplicidad de la información.

Así mismo, si se cuenta con más de un sistema de gestión en la organización, estos pueden integrarse fácilmente, ya que cuentan con algunos requisitos comunes. De esta manera se evita la duplicidad en la información y se facilita la gestión internamente permitiendo que se aproveche mejor el tiempo para gestionar los impactos negativos en la sostenibilidad de la empresa.

Esta guía está diseñada de manera tal que una empresa que ofrezca varios tipos de servicios turísticos pueda tener una orientación sobre cómo darles cumplimiento a todas las normas aplicables a ella, de manera sencilla y clara.

Los documentos normativos colombianos (NTC o Guías Técnicas Colombianas (GTC)) son documentos elaborados por los comités técnicos de normalización, mediante la gestión de **ICONTEC**. A pesar de que estos documentos son de aplicación voluntaria, cuando una empresa decide implementarlos, debería cumplir todos los requisitos estipulados en la norma que va a aplicar. Además de la mejora de la competitividad y la productividad de las organizaciones, uno de los resultados de la implementación es alcanzar una certificación por parte de un ente evaluador de la conformidad de tercera parte.

En este caso particular, para la elaboración de esta guía de implementación se tuvieron en cuenta los insumos dados en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, de manera que a los prestadores de servicios turísticos se les facilite adaptar la información que tienen en la empresa y convertirla en un sistema de gestión.





Para entender la guía, por favor tenga en cuenta su estructura que se explica a continuación.

- Los requisitos textuales extraídos de cada norma se encuentran escritos en letra de **color azul oscuro**.
- La explicación u orientación de cómo dar cumplimiento a cada requisito, se encuentra en letra de **color gris**.
- Los ejemplos que amplían la explicación del requisito, se encuentran escritos en letra de **color azul celeste**.

NOTA 1 Esta guía hace recomendaciones para la implementación de cada norma, sin embargo, el establecimiento acorde a sus características, tamaño, tipos de servicio que ofrece, si cuenta con otros sistemas de gestión, si tiene implementadas las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible que le son aplicables, puede hacer ajustes y definir la forma de cumplir cada requisito.

NOTA 2 Las normas técnicas colombianas que están contenidas en esta guía utilizan las siguientes formas verbales:

- **“debe”** indica requisito y es obligatorio
- **“debería”** indica una recomendación
- **“puede”** indica un permiso, una posibilidad o capacidad



NTC 6507:2021

Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

4. REQUISITO GENERAL

El guía de turismo que se especialice en un tema o actividad específica, en el territorio nacional, además de cumplir esta norma, debería implementar la norma técnica sectorial, norma técnica colombiana o norma técnica internacional según su campo de especialización.

NOTA Véase el numeral 9 para las competencias del guía y el 10 para Técnicas para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

Para la elaboración de la NTC 6507:2021 se tuvieron en cuenta las diferentes normas técnicas sectoriales para guías técnicas sectoriales vigentes emitidas por la Unidad Sectorial de normalización de turismo sostenible y se anula la NTS-GT 012.

Los guías de turismo especializado deberían cumplir esta norma y adicionalmente la norma técnica sectorial, la norma técnica colombiana o la norma técnica internacional que sea aplicable, según su campo de especialización, por ejemplo, turismo de aventura, museos o alta montaña, entre otros.

Se recomienda verificar la norma aplicable al servicio prestado, ya que estas pueden ser objeto de actualización en cualquier momento.

5. REQUISITOS PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA)

El guía de turismo debe:

- a) Conocer los planes de acción y de contingencia de acuerdo con los objetivos del programa turístico establecido.
- b) Preparar su propia lista de verificación para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades, expectativas y requisitos de la organización o el usuario.
- c) Preparar el guion del recorrido de acuerdo con el programa turístico, los guiones establecidos por los atractivos turísticos y los requisitos indicados en el Anexo B (Normativo) de esta norma.
- d) Alistar la documentación requerida para la prestación del servicio de acuerdo con el programa turístico establecido.



- e) Preparar la indumentaria y equipos requeridos para la prestación del servicio.
- f) Liderar o coordinar con el equipo de trabajo.
- g) Coordinar con los demás prestadores de servicios contemplados en el plan de acción.

Para prestar el servicio de guianza turística, se requiere hacer una planificación detallada que contemple los servicios por ofrecer, los recursos (físicos, económicos, tecnológicos y humanos) necesarios para cumplir con el servicio ofrecido, reconocer la zona que se va a visitar, conocer la normativa aplicable en la zona, las condiciones climatológicas, la seguridad, el orden público, los servicios disponibles, la alimentación, los tiempos de desplazamiento, entre otros, y diseñar un plan de acción.

Así mismo, se requiere diseñar un plan de contingencia que permita reducir el impacto ante cualquier situación que pueda presentarse durante la operación de la guianza y definir las posibles soluciones, de manera que en caso de que ocurra, el personal esté preparado, sepa cómo darle solución y no afecte la prestación del servicio.

Este plan de contingencia debería ser específico de cada recorrido, destino, cantidad de turistas y/o visitantes, características del y tipo de servicio ofrecido.

Dentro de este plan de contingencia se tiene contemplado el plan de emergencia para atender situaciones que puedan poner en riesgo la salud y la seguridad de los turistas y/o visitantes.

Se debería identificar y analizar las necesidades y expectativas, tanto de la empresa como del turista y/o visitante y, de acuerdo con ello, se debería elaborar una lista de chequeo que permita verificar que se tengan en cuenta todos esos aspectos y se pueda prestar un servicio acorde a lo requerido.

De acuerdo con el itinerario que se vaya a realizar durante el recorrido, se debería definir un guion que facilite la información dada a los turistas y/o visitantes.

Dicho guion debería contener como mínimo:

- h) Objetivos,
- i) Recomendaciones generales antes iniciar el recorrido,
- j) Protocolo de bienvenida,
- k) Enfoque del recorrido,

Un recorrido puede tener varios enfoques

HISTÓRICO	MEDIO NATURAL	CULTURA	GASTRONOMÍA
<ul style="list-style-type: none"> ○ Historia política, social y económica. ○ Arqueología ○ Historia del arte ○ Arquitectura 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Geografía y geología ○ Patrimonio natural (ej: ecosistemas y áreas geográficas protegidas) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bellas artes (escénicas y visuales) ○ Costumbres, folclore, tradiciones y mitología ○ Personajes históricos (científicos, héroes locales) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Agricultura ○ Servicios

- e) Descripción del recorrido turístico de acuerdo con los objetivos,
- f) Elementos de interpretación,
- g) Técnicas de comunicación, y
- h) Equipos necesarios para la prestación del servicio.

Se debería alistar la documentación de la empresa, del guía y de los turistas y/o visitantes que se vayan a necesitar durante el recorrido, por ejemplo, licencias, permisos, vacunas, certificaciones, credenciales, entre otros.

De acuerdo con las características de cada destino, se necesita acondicionar el vestuario y los equipos. Se debería tener presente aspectos como clima, temperatura o si es un destino de selva, páramo, nevado, playa, bosque, entre otros.

También se debería definir el líder del equipo y coordinar las funciones que le corresponde a cada uno para que trabajen de manera articulada.

Es necesario, tener en cuenta que se requiere coordinar la prestación el servicio con otros proveedores, de manera que se pueda prestar el servicio sin retrasos (por ejemplo, transporte, alimentación, entradas a un sitio específico, entre otros).

6. REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO

El guía de turismo debe ejecutar las actividades indicadas en los numerales 6.1 a 6.4, en el marco de la prestación del servicio.

6.1 El guía de turismo debe portar visiblemente el número de la tarjeta profesional y de RNT.



Toda persona que realice labores de guianza en Colombia requiere contar con tarjeta profesional de Guía y estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo, conforme a la normativa vigente. Dichos documentos deberían portarse en un sitio visible durante todo el recorrido.

6.2 El guía de turismo debe orientar al usuario acerca de los puntos de referencia generales del destino visitado y ofrecer la información que facilite su desenvolvimiento en el lugar, considerando como mínimo las siguientes actividades:

- Presentar a su equipo de trabajo y a sí mismo, al inicio de la prestación del servicio;
- Informar datos geográficos básicos del destino en cuanto a la población, el clima y la ubicación;
- Informar sobre la indumentaria necesaria para el recorrido turístico;
- Informar sobre la ubicación del alojamiento (si es aplicable) y las facilidades turísticas en el entorno;
- Informar sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza;
- Informar sobre los medios de pago y los procedimientos ante las entidades financieras, así como los procedimientos para el cambio de divisas y exenciones y devoluciones de impuestos aplicables al usuario;
- Informar al usuario en cuanto al sistema público de transporte;
- Informar sobre la potabilidad del agua y su consumo;
- Informar sobre aspectos tecnológicos del destino tales como voltaje, tipo de clavija a utilizar, Internet, telefonía, sistemas de vídeo y televisión;
- Informar al usuario acerca del itinerario, puntos de encuentro y los tiempos establecidos para cada recorrido;
- Informar al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normativa para preservación de patrimonio nacional. La sostenibilidad y bioseguridad;
- Informar sobre expresiones idiomáticas;
- Informar sobre el sistema de salud, normas de sanidad portuaria y vacunación, de acuerdo con los lugares de desplazamiento;

- Establecer un canal de comunicación con los usuarios y personas involucradas en el servicio turístico para el caso de que se presente una emergencia o contingencia;
- Explicar al usuario las situaciones de riesgo que se puedan presentar durante el recorrido; y,
- Recomendar comportamientos respetuosos y responsables en las comunidades y lugares visitados.

Para evitar olvidar alguno de los criterios descritos anteriormente, se recomienda que el guía tenga una lista de chequeo que incluya como mínimo lo siguiente:

INFORMACIÓN			
TIPO DE INFORMACIÓN	NO	SI	OBSERVACIONES
Presentación del equipo de trabajo y a sí mismo, al inicio de la prestación del servicio			
Datos geográficos básicos del destino en cuanto a la población, el clima y la ubicación			
Indumentaria necesaria para el recorrido turístico			
Ubicación del alojamiento (si es aplicable) y las facilidades turísticas en el entorno			
Protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza			
Medios de pago y los procedimientos ante las entidades financieras, así como los procedimientos para el cambio de divisas y exenciones y devoluciones de impuestos aplicables al usuario			
Sistema público de transporte local			
Potabilidad del agua y su consumo			
Aspectos tecnológicos del destino tales como voltaje, tipo de clavija a utilizar, Internet, telefonía, sistemas de video y televisión			
Itinerario, puntos de encuentro y los tiempos establecidos para cada recorrido			
Normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normativa para preservación de patrimonio nacional, la sostenibilidad y bioseguridad			
Expresiones idiomáticas			
Sistema de salud, normas de sanidad portuaria y vacunación, de acuerdo con los lugares de desplazamiento			
El canal de comunicación con los usuarios y personas involucradas en el servicio turístico para el caso de que se presente una emergencia o contingencia			
Explicar al usuario las situaciones de riesgo que se puedan presentar durante el recorrido			
Recomendar comportamientos respetuosos y responsables en las comunidades y lugares visitados			



Esta información es importante para que el turista y/o visitante pueda estar preparado para lo que puede encontrar en el destino.

Ejemplo:

- Tipo de vestimenta, zapatos, bloqueador, repelentes, entre otros. Es importante darlos a conocer con anterioridad, de manera que el turista y/o visitante vaya preparado para el recorrido.
- Algunas palabras tienen diversos significados de un lugar a otro, entonces lo que en un sitio puede ser agradable o bueno, en otro puede ser ofensivo o malo.
- Actualmente el uso de equipos y herramientas tecnológicas desempeñan un papel importante en la vida de las personas, sin embargo, hay lugares donde la señal es deficiente e incluso inexistente, por lo cual informar con tiempo al turista y/o visitante le permite organizarse, en caso de necesitar comunicarse con el trabajo, familia y otros.
- Informar la moneda y la facilidad de acceso a cajeros automáticos, corresponsales bancarios es de vital importancia para que puedan adquirir productos y/o servicios ofrecidos por la comunidad local.

6.2 El guía de turismo debe conducir al usuario por los atractivos o sitios turísticos, de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos. Considerando como mínimo las siguientes actividades:

- Utilizar la indumentaria y equipos de acuerdo con las actividades a realizar;
- Asegurarse de que el tipo de tour corresponde a lo pactado con el usuario;
- Verificar las condiciones operativas y de seguridad del recorrido para la prestación del servicio;
- Identificar el perfil de los usuarios de acuerdo con sus características individuales;
- Establecer pautas de convivencia, respeto y colaboración entre los usuarios;
- Realizar una realimentación con el grupo. agradecer y despedirse;
- Reunir los documentos requeridos por la organización o el usuario;
- Dirigir al usuario de acuerdo con planes establecidos;
- Manejar los recursos financieros aplicables al servicio turístico de acuerdo con el plan establecido; y.

- Aplicar el (los) protocolo(s) de seguridad formulado(s) con base en los riesgos identificados y su tratamiento.

Para evitar olvidar alguno de los criterios descritos anteriormente, se recomienda que el guía tenga una lista de chequeo, de manera que incluya como mínimo lo siguiente:

LISTA DE CHEQUEO			
CONDUCCIÓN	NO	SI	OBSERVACIONES
Utilizar la indumentaria y equipos de acuerdo con las actividades a realizar			
Asegurarse de que el tipo de tour corresponde a lo pactado con el usuario			
Verificar las condiciones operativas y de seguridad del recorrido para la prestación del servicio			
Identificar el perfil de los usuarios de acuerdo con sus características individuales			
Establecer pautas de convivencia, respeto y colaboración entre los usuarios			
Realimentar al grupo. agradecer y despedirse			
Reunir los documentos requeridos por la organización o el usuario			
Dirigir al usuario de acuerdo con planes establecidos			
Manejar los recursos financieros aplicables al servicio turístico de acuerdo con el plan establecido			
Aplicar el (los) protocolo(s) de seguridad formulado(s) con base en los riesgos identificados y su tratamiento			

6.3 El guía de turismo debe instruir al usuario en forma veraz, acerca de los lugares visitados y su entorno económico, social, cultural y ambiental. considerando como mínimo las siguientes actividades:

Identificar los atractivos turísticos que ofrece el destino a visitar:

Ilustrar sobre el patrimonio a través de los atractivos turísticos, naturales, culturales, tangibles e intangibles, de acuerdo con el guion establecido;

Informar sobre el respeto hacia lo sociocultural y ambiental al momento de interactuar con las comunidades y la naturaleza; y,

Preguntar si existen dudas y ofrecer las explicaciones respectivas.

A medida que se va realizando el recorrido, se debería tener en cuenta esta información inmediatamente, de manera que se pueda ilustrar al turista y/o visitante y este quede satisfecho con la información dada por el guía.



6.4 El guía de turismo debe asistir al usuario oportunamente de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos. así como en las eventualidades e imprevistos que se deriven de estos, considerando, como mínimo. las siguientes actividades:

- Asesorar a los usuarios sobre los procedimientos para acceder a servicios financieros. Cambio de divisas y beneficios tributarios;
- Facilitar soluciones a las restricciones alimenticias del usuario;
- Asesorar a los usuarios en caso de robo o pérdida de documentos de acuerdo con los mecanismos legales establecidos;
- Asesorar al usuario para las compras de su interés;
- Asistir al usuario como primer respondiente cuando su condición de salud lo requiera;
- Evaluar la contingencia de acuerdo con la situación presentada;
- Utilizar el plan de contingencias o proponer posibles soluciones a la situación presentada;
- Informar sobre el acceso o uso de sanitarios o baños.

Ante cualquier contingencia o situación eventual que se presente, el guía debería contar con la información y estar preparado para orientar al turista y/o visitante, de manera que pueda brindar solución oportuna.

Es importante contar con formación de primer respondiente de manera que pueda prestar los primeros auxilios, en caso de requerirse.

Se recomienda tener cuidado durante la conducción del grupo, para evitar situaciones que puedan afectar el normal itinerario del evento.

Así mismo, se debería estar pendiente durante todo el recorrido de cualquier requerimiento que tenga el turista y/o visitante para asesorarlo y hacerle acompañamiento.

7. REQUISITOS PARA EL CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA)TURÍSTICO

7.1 En la prestación del servicio, el guía de turismo debe:

- a) Asegurarse que cubre todos los aspectos de la prestación del servicio (por ejemplo. llenando una lista de verificación para la prestación del servicio ya sea propia o la entregada por el contratante).
- b) Verificar que los recursos financieros sean suficientes para la prestación del servicio.

- c) Verificar que los equipos para la prestación del servicio contratado estén en buen estado y funcionando.
- d) Verificar que el transporte posea la documentación para operación de acuerdo con la normativa legal y otras disposiciones que le sean aplicables para efectuar el desplazamiento.
- e) Asegurarse de que el número de participantes es consistente durante todo el recorrido (por ejemplo. Efectuando conteos periódicos del grupo durante el recorrido).
- f) Reportar cualquier anomalía y/o novedad en la prestación del servicio, a quien corresponda.
- g) Informar y cumplir la capacidad de carga establecida en el destino, por sostenibilidad y protección de los atractivos turísticos.

Para evitar olvidar alguno de los criterios descritos anteriormente, se recomienda que el guía tenga una lista de chequeo, de manera que incluya como mínimo lo siguiente:

LISTA DE CHEQUEO			
CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NO	SI	OBSERVACIONES
Asegurarse que cubre todos los aspectos de la prestación del servicio (por ejemplo. llenando una lista de verificación para la prestación del servicio ya sea propia o la entregada por el contratante).			
Verificar que los recursos financieros sean suficientes para la prestación del servicio.			
Verificar que los equipos para la prestación del servicio contratado estén en buen estado y funcionando.			
Verificar que el transporte posea la documentación para operación de acuerdo con la normativa legal y otras disposiciones que le sean aplicables. para efectuar el desplazamiento.			
Asegurarse de que el número de participantes es consistente durante todo el recorrido (por ejemplo. efectuando conteos periódicos del grupo durante el recorrido).			
Reportar cualquier anomalía y/o novedad en la prestación del servicio, a quien corresponda.			
Informar al usuario sobre su obligación de llevar consigo todas sus pertenencias y documentación durante el recorrido.			



Todos estos ítems que requieren verificar su cumplimiento deberían estar contemplados en el guion inicial.

Así mismo, el guía puede definir cualquier otro mecanismo de verificación que le permita confirmar su ejecución durante el recorrido.

7.2 Si en la prestación del servicio se encuentra concebido la entrega del grupo a una organización que realiza actividades de turismo de aventura. el guía de turismo debe verificar y reconocer que dicha organización se encuentra habilitada en este tipo de actividades.

Cuando dentro del servicio contratado se requiere hacer entrega del grupo a otra empresa y organización, el guía debería verificar que dicha empresa u organización cumple la normativa, está especializada en la prestación de dicho servicio y está habilitada para esa actividad. Esto debería verificarse con anterioridad (incluye a la empresa y el personal que prestará el servicio).

A pesar de entregar la dirección del grupo, se recomienda al guía hacer acompañamiento durante la ejecución de la actividad realizada por la otra empresa.

8. FINALIZACIÓN O CONCLUSIÓN DEL SERVICIO

8.1 El guía de turismo debe asegurarse de que obtiene realimentación sobre el servicio prestado.

8.2 En caso de que se identifiquen falencias en la prestación del servicio. El guía de turismo debe tomar medidas correctivas sobre las mismas que conlleven a la mejora en la prestación del servicio.

8.3 El guía de turismo debe elaborar una bitácora que contenga al menos los siguientes puntos:

- Resumen del recorrido guiado. de acuerdo con la planificación realizada;
- Número de usuarios guiados;
- Si el plan de contingencia tuvo que activarse;
- Situaciones de emergencia o circunstancias anormales. si éstas ocurrieron, describiendo cómo se atendieron:
- Comentarios, peticiones, quejas, reclamaciones, felicitaciones o cualquier

otra observación hecha por los usuarios al recorrido y que requieran acciones por parte de la organización o del guía de turismo;

- Cualquier otro aspecto o situación que pudo presentarse durante el recorrido que el guía considere debe reportar.

8.4 El guía de turismo debe proporcionar la información adicional que sea solicitada por la organización o el usuario, al término del servicio.

Al finalizar la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el guía debería obtener realimentación del servicio prestado, se recomienda realizar una encuesta de satisfacción, en la cual las preguntas deberían estar asociadas al servicio prestado y es el turista y/o visitante el encargado de diligenciarla.

Estas encuestas servirán para identificar fallas, aspectos por mejorar y sugerencias, las cuales deberían tener en cuenta para mejorar la prestación del servicio y, en caso de que puedan poner en riesgo a las personas, suspender o no programar nuevamente la actividad hasta que esta se considere segura.

Aunque en la norma no se especifica que la realimentación deba ser escrita (en físico o digital), se recomienda realizarla por medios digitales, para evitar el consumo de papel (por ejemplo, video, virtual). Sin embargo, es necesario tener en cuenta que hay lugares donde la conectividad es deficiente e incluso nula, por lo cual hay que tener como opción encuestas en papel y esferos.

También se sugiere llevar una bitácora donde se describa en detalle la prestación del servicio, teniendo en cuenta los ítems del numeral 8.3 de esta guía.

9. COMPETENCIAS DEL GUÍA DE TURISMO

Para adquirir estas competencias, el guía debería contar con formación otorgada por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) o por una entidad educativa avalada por el Ministerio de Educación.

Estas competencias son necesarias para prestar un correcto manejo y acompañamiento de grupos de turistas y/o visitantes en los recorridos contratados.

Como mínimo deberían contar con:



9.1 Conocimiento cualificado

- El guía de turismo debe tener formación y capacitación como mínimo en lo siguiente:
- El destino turístico de la prestación del servicio (zona, ciudad, región y o país);
- La conducción de grupos o usuarios individuales (incluyendo aquellos con necesidades especiales) en espacios naturales y en atracciones turísticas realizadas por el ser humano en el destino turístico de la prestación del servicio;
- La instrucción a los usuarios sobre el patrimonio cultural y natural, así como el entorno;
- La asistencia a los usuarios a experimentar e incluir lo que están viendo y/o visitando;
- La orientación a los usuarios sobre el área geográfica;
- La investigación y la ampliación de la información para ofrecer comentarios precisos y relevantes;
- La creación y/o el desarrollo de recorridos guiados en el destino turístico;
- El uso el lenguaje apropiado;
- La industria turística y el perfil del usuario del destino turístico de prestación del servicio;
- La legislación y normativa relevante, incluyendo seguridad, higiene y bioseguridad;
- Los impuestos y seguros;
- El marketing y gestión empresarial de la actividad del guía de turismo;
- Las tasas de cambio;
- El manejo de situaciones de riesgo durante el recorrido;
- Las facilidades turísticas del destino y su entorno;
- El uso de tecnologías asociadas a la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico;
- El manejo de documentación de asistencia médica y seguros al viajero.
- Los conocimientos básicos de meteorología local;
- El manejo de documentación de viaje del usuario;

- El manejo de equipos operativos y de seguridad;
- La historia y cultura del destino y mundiales;
- El sistema político y legal de Colombia;
- Los movimientos filosóficos y religiosos.

EJEMPLO La lustración, el liberalismo, el humanismo

- La historia del arte y arquitectura;
- El arte (escénico y visual) y literatura;
- La geografía mundial y geología;
- La ética profesional;
- Los fundamentos básicos de economía;
- La industria turística mundial, su importancia y desarrollo;
- La profesión del guía de turismo;
- El posicionamiento de la profesión en la industria turística;
- El turismo sostenible;
- Los aspectos comerciales de la profesión de guía de turismo.

EJEMPLO 1: Contabilidad. marketing y administración.
los aspectos legales de la profesión de guía de turismo.

EJEMPLO 2: Derechos de propiedad intelectual, comercio electrónico y protección de datos.

- La investigación. programación. desarrollo y actualización de los recorridos guiados;
- La legislación en seguridad e higiene. manejo de situaciones de emergencia;
- La elaboración de informes y control de calidad.

EJEMPLO 3: Documentación, evaluación. monitorización, fidelización y satisfacción del cliente.



9.2 Habilidades

El guía de turismo debe tener la habilidad de:

- Evaluar a su audiencia:
- Ajustarse a sus respectivos intereses y requisitos seleccionando la información relevante;
- Presentar la información apropiada de una manera global y comunicativa;
- En caso de emergencia, comunicarse eficazmente con su grupo.

9.2.1 Habilidades lingüísticas

9.2.1.1 Cuando servido de guionaje (guianza) turístico se preste en un idioma diferente al de la lengua materna, el guía de turismo debe demostrar que es capaz de:

- Comunicarse con fluidez en el idioma ofrecido en el programa y elegido por el usuario:
- Crear un mutuo entendimiento utilizando la terminología apropiada.

9.2.1.2 La evaluación de las habilidades lingüísticas de la lengua extranjera usada para guiar usuarios debe estar en concordancia con el Anexo A.

10. TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO

10.1 Generalidades

Este numeral establece las técnicas que debe utilizar el guía de turismo en la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

10.2 Técnicas para el desarrollo de la actividad de guía de turismo

10.2.1 Técnicas de presentación

El guía de turismo debe aplicar técnicas de presentación que consideren como mínimo lo siguiente: la proyección de la voz, dicción, uso del micrófono, técnicas de respiración:

El contacto visual, postura, lenguaje corporal, actitud:

La apariencia personal y comportamiento:

El estilo y vocabulario.

10.2.2 Técnicas de comunicación

Además de tener habilidades interpersonales propias de la actividad, el guía de turismo debe aplicar técnicas de comunicación que consideren como mínimo lo siguiente:

La adaptación a las necesidades de la audiencia y a las condiciones ambientales. la selección, estructura y enlace de la información

El tratamiento y utilización de preguntas: el manejo apropiado del estrés; la gestión adecuada del tiempo: la explicación clara y descripción de las prioridades visuales principales.

10.2.3 Técnicas de gestión de grupos

10.2.3.1 El guía de turismo debe aplicar técnicas de gestión de grupos que consideren como mínimo lo siguiente:

Su posición física dentro del grupo;

El acercamiento neutral y normas de cortesía: la dinámica de grupos;

La evaluación de riesgos;

La gestión de crisis y conflictos.

10.2.3.2 El guía de turismo no debe conducir grupos de más de 15 personas. Si en el grupo se encuentran personas con necesidades especiales (discapacidad, adulto mayor, menores de edad, entre otros), el guía debe contar con al menos una persona de apoyo por cada cinco personas con necesidades especiales que se encuentren en el grupo.

10.2A Adecuación del servicio de guía para personas con necesidades especiales El guía de turismo debe ser consciente y tomar acciones para:

La concienciación de las potenciales necesidades especiales de los usuarios (por ejemplo, accesibilidad y diseño para todos);

La adaptación de los recorridos guiados que permitan el acceso a mayores o personas con necesidades especiales:

La adaptación de los recorridos guiados teniendo en cuenta la seguridad infantil.

Para evaluar la competencia del guía de turismo, el área administrativa de la empresa debería tener en cuenta que el guía cumpla como mínimo con el siguiente perfil:



NOMBRE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y/O LOGOTIPO	PERFIL DEL GUÍA TURISTICO	CODIGO VERSIÓN FECHA Pag. 1 de 1
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Guía de turismo		
DEPENDENCIAS JERARQUICAS		
Departamento de Operaciones		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none">1. Orientar al turista, viajero o pasajero acerca de los puntos de referencia generales del destino visitado y ofrecer la información que facilite su desenvolvimiento en el lugar.2. Instruir al turista, viajero o pasajero en forma veraz, acerca de los lugares visitados y su entorno económico, social, cultural y ambiental.3. Conducir al turista, viajero o pasajero por los atractivos o sitios turísticos, de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos.4. Asistir al turista, viajero o pasajero oportunamente de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos, así como en las eventualidades e imprevistos que se deriven de estos.		
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO		
<p>FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">○ Destino turístico de la prestación del servicio (zona, ciudad, región. y o país);○ Conducción de grupos o usuarios individuales (incluyendo aquellos con necesidades especiales) en espacios naturales y en atracciones turísticas realizadas por el ser humano en el destino turístico de la prestación del servicio;○ Instrucción a los usuarios sobre el patrimonio cultural y natural, así como el entorno;○ Asistencia a los usuarios a experimentar e incluir lo que están viendo y/o visitando;○ Orientación a los usuarios sobre el área geográfica;○ Investigación y la ampliación de la información para ofrecer comentarios precisos y relevantes;○ Creación y/o el desarrollo de recorridos guiados en el destino turístico:○ Uso el lenguaje apropiado.○ Industria turística y el perfil del usuario del destino turístico de prestación del servicio;○ Legislación y normativa relevante, incluyendo seguridad, higiene y bioseguridad;○ Impuestos y seguros;○ Marketing y gestión empresarial de la actividad del guía de turismo;		

- Tasas de cambio;
- Manejo de situaciones de riesgo durante el recorrido;
- Facilidades turísticas del destino y su entorno;
- Uso de tecnologías asociadas a la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico;
- Manejo de documentación de asistencia médica y seguros al viajero.
- Conocimientos básicos de meteorología local.
- Manejo de documentación de viaje del usuario.
- Manejo de equipos operativos y de seguridad;
- Historia y cultura del destino y mundiales;
- Sistema político y legal de Colombia;
- Movimientos filosóficos y religiosos.
- Historia del arte y arquitectura;
- Arte (escénico y visual) y literatura;
- Geografía mundial y geología;
- Ética profesional;
- Fundamentos básicos de economía;
- Industria turística mundial, su importancia y desarrollo;
- Profesión del guía de turismo;
- Posicionamiento de la profesión en la industria turística;
- Turismo sostenible;
- Aspectos comerciales de la profesión de guía de turismo.
- Aspectos legales de la profesión de guía de turismo.
- Investigación. programación. desarrollo y actualización de los recorridos guiados;
- Legislación en seguridad e higiene. manejo de situaciones de emergencia;
- Elaboración de informes y control de calidad.

HABILIDADES

- Evaluar a su audiencia:
- Ajustarse a sus respectivos intereses y requisitos seleccionando la información relevante;
- Presentar la información apropiada de una manera global y comunicativa;
- En caso de emergencia, comunicarse eficazmente con su grupo.

HABILIDADES LINGÜÍSTICAS

- Cuando se preste el servicio en un idioma diferente al nativo debe cumplir:
- Comunicarse con fluidez en el idioma ofrecido en el programa y elegido por el usuario:
- Crear un mutuo entendimiento utilizando la terminología apropiada.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS DE LA LENGUA EXTRANJERA USADA PARA GUIAR USUARIOS

Amplitud	Tiene un amplio dominio del idioma que le permite expresarse claramente en el estilo adecuado en una amplia gama de temas generales, académicos, profesionales o de ocio sin tener restricciones en lo que se quiere decir.
Precisión	Mantiene de forma consistente un alto grado de corrección gramatical, los errores son infrecuentes, difíciles de localizar y generalmente corregidos en cuanto ocurren.
Fluidez	Puede expresarse fluidamente y de forma espontánea, casi sin esfuerzo. Sólo una materia conceptualmente difícil puede entorpecer una utilización fluida del lenguaje
Interacción	Puede fácilmente seleccionar la frase adecuada de una amplia gama de funciones de discurso para introducir sus comentarios con el objetivo de mantener la comunicación y relacionar con habilidad sus propias contribuciones con las de los otros interlocutores.
Coherencia	Puede generar un discurso claro, fluido, bien estructurado, mostrando control en el uso de construcciones organizativas, conectores y elementos de unión.

TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO

Técnicas de presentación

- La proyección de la voz. dicción, uso del micrófono. técnicas de respiración
- El contacto visual, postura. lenguaje corporal. actitud
- La apariencia personal y comportamiento
- El estilo y vocabulario

Técnicas de comunicación

- La adaptación a las necesidades de la audiencia y a las condiciones ambientales, la selección, estructura y enlace de la información
- El tratamiento y utilización de preguntas: el manejo apropiado del estrés; la gestión adecuada del tempo: la explicación clara y descripción de las prioridades visuales principales.

Técnicas de gestión de grupos

- Su posición física dentro del grupo
- El acercamiento neutral y normas de cortesía: la dinámica de grupos
- La evaluación de riesgos
- La gestión de crisis y conflictos.

<p>Adecuación del servicio de guía para personas con necesidades especiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Debe ser consciente y tomar acciones para: ○ La concienciación de las potenciales necesidades especiales de los usuarios (por ejemplo. accesibilidad y diseño para todos); ○ La adaptación de los recorridos guiados que permitan el acceso a mayores o personas con necesidades especiales: ○ La adaptación de los recorridos guiados teniendo en cuenta la seguridad infantil. 		
EXPERIENCIA		
(depende de la actividad de turismo a desarrollar)		
OBSERVACIONES		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Los anteriores son los criterios mínimos que debería cumplir el guía para ejercer la profesión. Por su parte la persona encargada del proceso de selección en la empresa debería verificar el cumplimiento de estos requisitos. Puede hacerlo mediante pruebas de ingreso, entrevista, listas de chequeo, entre otros.

Puede realizarse una lista de chequeo interna, para verificar que en la operación del servicio de guianza, se cumple con los estándares de competencia y técnicas de guianza. También se recomienda incluirlos en el mecanismo de evaluación del servicio que se ponga a disposición de los turistas y/o visitantes.

Un guía turístico debería manejar grupos de máximo 15 personas y en los casos en los que entre los participantes se encuentren personas con necesidades especiales, debería contar con un apoyo, es decir, debería cumplir los mismos requisitos del guía líder, por cada cinco personas con necesidades especiales.

Es necesario tener las evidencias de la ejecución de las actividades requeridas por la



norma, debido a que servirán para soportar y evaluar el cumplimiento, al ser una herramienta importante para la mejora continua de los procesos en la empresa.

Cada organización que preste servicios de guía turístico debería adecuar los formatos y/o los documentos con los que cuentan actualmente a los requisitos de la norma NTC 6507, de acuerdo con su tamaño y servicios ofrecidos.

Recuerde que el guía de turismo que se especialice en un tema o actividad en particular, en el territorio nacional, además de cumplir esta norma, debería implementar la norma técnica sectorial, norma técnica colombiana o norma técnica internacional, según su campo de especialización.

