

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

E: Requirements for the provision of the tourist guide service

CORRESPONDENCIA:

DESCRPTORES: turismo; guía de turismo; guionaje turístico; guianza turística

I.C.S.: 03.080.30



© ICONTEC 2021

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888



PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. **ICONTEC** no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

El proceso de elaboración de la norma NTC 6507 fue liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el Fondo de Turismo - FONTUR como contratante del proceso.

La NTC 6507 fue elaborada por el CTN 169 Competencias laborales de guías de turismo y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-05-19

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a **ICONTEC**; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

Esta NTC 6507 anula y reemplaza a la NTS-GT 012.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	1
4. REQUISITO GENERAL.....	4
5. REQUISITOS PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA).....	4
6. REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO.....	5
7. REQUISITOS PARA EL CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO.....	7
8. FINALIZACIÓN O CONCLUSIÓN DEL SERVICIO.....	8
9. COMPETENCIAS DEL GUÍA DE TURISMO.....	8
9.1 Conocimiento cualificado.....	8
9.2 Habilidades.....	10
10. TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO.....	10

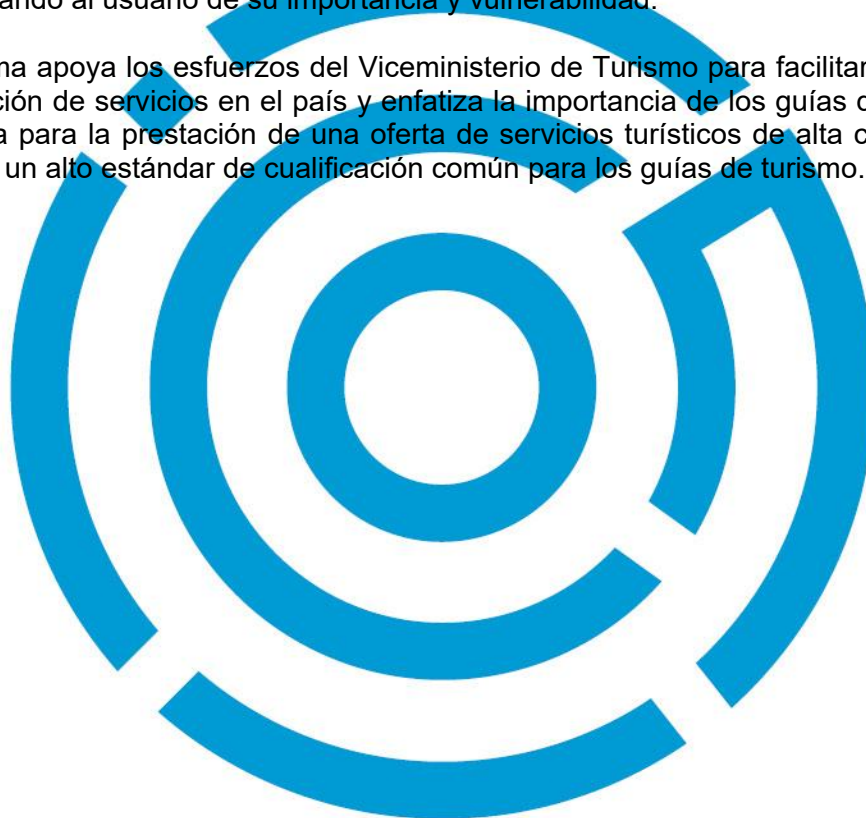
CONTENIDO

	Página
10.1 Generalidades	10
10.2 Técnicas para el desarrollo de la actividad de guía de turismo	11
BIBLIOGRAFÍA.....	17
ANEXOS	
ANEXO A (Normativo) HABILIDADES LINGÜÍSTICAS REQUERIDAS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS	13
ANEXO B (Normativo) REQUISITOS PARA EL GUÍON DEL RECORRIDO GUIADO	14
ANEXO C (Informativo) LEGISLACIÓN APLICABLE A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA) TURÍSTICO EN COLOMBIA	16

INTRODUCCIÓN

Los guías de turismo son los representantes de las ciudades, regiones y países para los que están cualificados. Depende en gran manera de ellos que los usuarios se sientan bienvenidos, deseen prolongar su estancia o regresar. Por lo tanto, contribuyen considerablemente a la percepción del destino. Los guías de turismo son capaces de ayudar a los viajeros a comprender la cultura de la región visitada y la forma de vida de sus habitantes. Desempeñan un papel especial por una parte en la promoción del patrimonio natural y cultural, y por otra, al ayudar a asegurar su sostenibilidad concienciando al usuario de su importancia y vulnerabilidad.

Esta norma apoya los esfuerzos del Viceministerio de Turismo para facilitar el libre movimiento en la prestación de servicios en el país y enfatiza la importancia de los guías de turismo de una zona específica para la prestación de una oferta de servicios turísticos de alta calidad. Esto se logrará mediante un alto estándar de cualificación común para los guías de turismo.



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

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos mínimos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

Los requisitos establecidos en esta norma son aplicables a los guías de turismo y las organizaciones que prestan servicio de guionaje (guianza) turístico.

NOTA Los requisitos para la prestación de servicio especificados en esta norma son mínimos y no excluyen la formación adicional, la evaluación de competencias adicionales y los indicados por la normatividad colombiana.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 asistencia. Función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente, que el guía de turismo presta al usuario en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles.

3.2 atractivo turístico. Bienes tangibles e intangibles que posee un destino y que constituyen la principal motivación del usuario.

3.3 conducción. Es la función que se refiere al liderazgo ejercido por el guía de turismo hacia el usuario en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en la prestación del servicio.

3.4 destino turístico. Espacio o área geográfica determinada que cuenta con productos turísticos que satisfacen las expectativas del usuario.

3.5 equipo de seguridad. Conjunto de implementos diseñados para fines específicos que se utilizan para procurar o proteger la integridad personal del usuario, salvaguardándolo de posibles riesgos y peligros.

3.6 equipo de trabajo. Grupo de personas que se organiza para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

3.7 facilidades turísticas. Conjunto de bienes y servicios con que cuenta un destino turístico para satisfacer suficientemente las necesidades o requerimientos del usuario.

3.8 guía de turismo. Persona natural, legalmente reconocida, que presta sus servicios profesionales en el área del guionaje (guianza) turístico, de acuerdo con la normatividad turística colombiana, cuyas funciones hacia el usuario son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la prestación del servicio.

Nota a la entrada: Los guías de turismo se pueden clasificar de acuerdo con el ámbito o espacio de desempeño, a las funciones que cumple, al tipo de turismo o actividad, al idioma en el que presta el servicio, al tipo de contratación, al servicio que presta, al segmento de mercado, entre otros. Se puede clasificar en guía de turismo de sitio, guía de turismo local o receptivo, guía de turismo nacional o acompañante, guía especializado, entre otros.

3.9 guion. Escrito que organiza las explicaciones y los relatos para que el guía oriente el recorrido turístico.

3.10 indumentaria. Conjunto de prendas de vestir y elementos de protección personal, que identifican al guía de turismo, de acuerdo con la situación, el clima, la actividad y los riesgos laborales, y que usará durante la prestación del servicio de guionaje (guianza).

3.11 instrucción. Función de enseñanza, que el guía de turismo imparte al usuario sobre los atractivos turísticos, actividades o servicios, y diversidad de temas a desarrollar en forma suficiente, veraz y completa, a través de técnicas y estrategias que se apoyan en el guion e itinerario.

3.12 itinerario. Descripción breve de un recorrido turístico con explicación de los lugares y tiempos aproximados, para la ejecución de la actividad programada.

3.13 lista de verificación. Herramienta de ayuda en el trabajo que desempeña el guía de turismo que reduce los errores por omisión u olvido en la realización de sus tareas.

3.14 logística. Actividades de alistamiento y verificación de los servicios, recursos y métodos, incluidos los insumos y equipos, y condiciones de seguridad y salubridad realizadas por el guía de turismo antes, durante y después de la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico.

3.15 orientación. Función por medio de la cual, el guía de turismo ubica en el territorio al usuario de forma básica, precisa y específica, la información o los puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje.

3.16 organización. Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Nota a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un prestador de servicios turísticos, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

[FUENTE: NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.2.1, modificado. Sin la Nota 2]

3.17 Peligro. Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los usuarios, en los equipos o en las instalaciones.

Nota 1 a la entrada: Fuente de daño potencial

Nota 2 a la entrada: Los tipos de peligros se pueden clasificar así:

- Peligro 1: Asociado al destino o lugar visitado
- Peligro 2: Asociado al sector y prestadores de servicios turísticos
- Peligro 3: Asociado al usuario
- Peligro 4: Asociado a los fenómenos naturales, climatológicos y epidemiológicos del destino visitado
- Peligro 5: Asociados a la actividad de guionaje (guianza), al tipo y características del grupo de usuarios y a la planificación del servicio de guionaje (guianza)

3.18 plan de acción. Herramienta de planificación estratégica para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico, por medio de la cual se organiza, describe e implementa un servicio que contiene la ruta y diseño gráfico del recorrido, itinerario, recursos y plan de contingencia, para la satisfacción de necesidades relacionadas con el servicio solicitado.

3.19 plan de contingencia. Herramienta que permite la evaluación de los riesgos en el servicio de guionaje (guianza) para identificar y definir un conjunto de medidas básicas y concretas de carácter preventivo, reactivo (emergencia) y correctivo, lideradas por el guía de turismo en conjunto con los actores y los organismos involucrados.

3.20 planificación del servicio de guionaje (guianza). Procedimientos que los guías de turismo realizan de manera sistémica, responsable y minuciosa para la preparación del servicio de guionaje (guianza) teniendo en cuenta las solicitudes y requerimientos del usuario, que aseguren la calidad y su satisfacción.

3.21 primer respondiente. Persona capacitada que en forma solidaria decide participar en la atención inicial de alguien que ha sufrido una alteración de la integridad física y/o mental, y puede o no ser un profesional de la salud.

Nota a la entrada: El primer respondiente activará el Sistema de Emergencias Médicas (SEM) en Colombia, apoyará en la valoración de los riesgos asociados al evento y brindará ayuda inicial al afectado.

3.22 programa turístico. Conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global.

3.23 protocolo de seguridad. Conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y de protección hacia los usuarios.

Nota a la entrada: Los protocolos de seguridad están orientados a minimizar los factores generadores de riesgos.

3.24 recorrido turístico. Trazado geográfico del itinerario que integra, articula y une bienes culturales y naturales tangibles e intangibles de un territorio, el cual responde a las motivaciones y necesidades del usuario.

Nota a la entrada: Pueden existir diferentes tipos de recorridos de acuerdo con las tipologías de turismo.

3.25 riesgo. Incertidumbre que surge durante la consecución de un objetivo.

Nota a la entrada Se trata, en esencia, de circunstancias, sucesos o eventos adversos que impiden el normal desarrollo de la prestación del servicio de guionaje (guianza) y que, en general, tienen repercusiones económicas para sus responsables.

3.26 servicio de guionaje (guianza). Servicio de acompañamiento, asistencia, orientación e interpretación brindados de manera profesional, retribuida y habitual por un guía de turismo sea de sitio, local, nacional o especializado habilitado por la autoridad competente y que desarrolla su actividad en el territorio nacional según las necesidades, motivaciones y expectativas del usuario, o de los prestadores de servicios turísticos que ofrecen dentro de su portafolio recorridos, visitas, actividades y experiencias guiadas.

3.27 usuario. Persona natural que hace uso del servicio de guionaje (guianza) turístico.

Nota a la entrada: De acuerdo con el contexto, escenario y/o la legislación aplicable, el usuario puede ser el visitante, turista, excursionista, pasajero, entre otros.

4. REQUISITO GENERAL

El guía de turismo que se especialice en un tema o actividad específica, en el territorio nacional, además de cumplir con 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.

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.

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.

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 video 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 normatividad 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.

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.

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 socio-cultural y ambiental al momento de interactuar con las comunidades y la naturaleza; y,
- preguntar si existen dudas y ofrecer las explicaciones respectivas.

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.

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 normatividad 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) Informar al usuario sobre su obligación de llevar consigo todas sus pertenencias y documentación durante el recorrido.
- g) Reportar cualquier anomalía y/o novedad en la prestación del servicio, a quien corresponda.
- h) Informar y cumplir la capacidad de carga establecida en el destino, por sostenibilidad y protección de los atractivos turísticos.

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.

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.

9. COMPETENCIAS DEL GUÍA DE TURISMO

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 ilustración, 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/o 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 servicio 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.

10.2.4 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.



ANEXO A
(Normativo)**HABILIDADES LINGÜÍSTICAS REQUERIDAS PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS**

- **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.

NOTA 1 En contextos sociales y de viaje, los guías, a este nivel, superan la fase en la que se podría tener algún problema al abordar varias situaciones rutinarias de la vida cotidiana, tales como las que pueden surgir en tiendas, restaurantes, bancos y hoteles. Pueden tomar parte en conversaciones informales largas y discutir fluidamente temas abstractos o culturales, con una variada gama de expresiones. Pueden anunciar fluidamente, casi sin esfuerzo, enfatizando y utilizando la entonación para transmitir matices en el significado, de forma precisa. Pueden realizar una presentación de una materia compleja, de cierta extensión, clara y bien estructurada, desarrollando y aportando puntos de vista. Los matices en el significado y opinión no se le escapan, pero puede tener dificultades al hablar de temas especialmente complejos o sensibles. Con este grado de competencia, puede manejarse tanto para recibir personas como para ser recibido como invitado. Los usuarios a este nivel son capaces de participar de forma relativamente activa del deleite de una cultura extranjera. En el lugar de trabajo pueden entender las instrucciones, artículos e informes, siempre que en la mayoría de estos casos el tema tratado esté dentro del campo del usuario y no se incluyan conceptos o argumentos complejos o vocabulario inusual. Pueden entender la mayor parte de una conferencia, presentación o seminario en su campo de trabajo, aunque acentos poco familiares, alusiones y bromas culturales, asuntos complejos no conocidos y un lenguaje coloquial le pueden ocasionar dificultades. Estas habilidades están de acuerdo con el nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

NOTA 2 Esta norma no indica que los guías de turismo sean multilingües

ANEXO B
(Normativo)**REQUISITOS PARA EL GUION DEL RECORRIDO GUIADO**

El guion del que trata el literal c) del numeral 5 de esta norma debe cumplir con los requisitos indicados en el numeral B.1 y tener en cuenta las recomendaciones de los numerales B.2 y B.3.

B.1 El guion debe contener, como mínimo:

- Objetivos;
- recomendaciones generales antes de iniciar el recorrido;
- protocolo de bienvenida;
- enfoque del recorrido (histórico, natural, cultural, entre otros);
- descripción del recorrido turístico de acuerdo con los objetivos;
- elementos de interpretación;
- técnicas de comunicación;
- equipos necesarios para la prestación del servicio.

B.2 Un recorrido turístico puede tener varios enfoques.

B.3 Se recomienda que el enfoque de un recorrido turístico tenga en cuenta al menos los siguientes elementos:

a) Histórico

- historia política, social y económica;
- arqueología;
- historia del arte;
- arquitectura.

b) Medio natural

- geografía y geología;
- patrimonio natural.

EJEMPLO Ecosistemas y áreas geográficas protegidas.

- flora y fauna;

- ecología;
- impacto medioambiental de la industria y la agricultura;
- meteorología y clima.

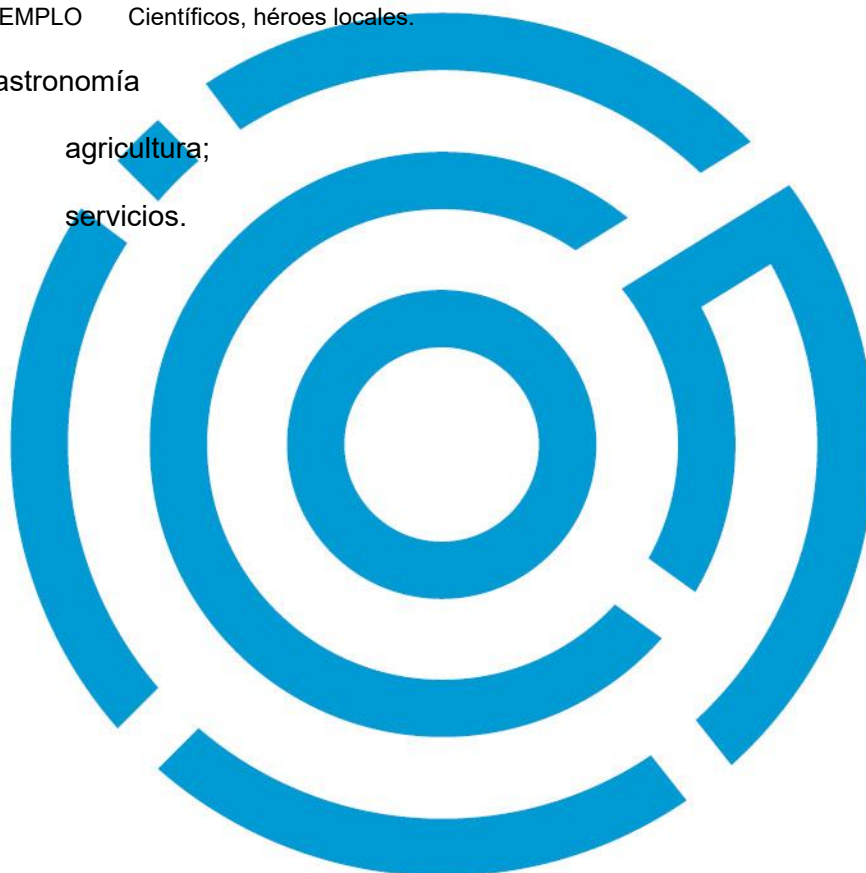
c) Cultura

- bellas artes (escénicas y visuales);
- costumbres, folclore, tradiciones y mitología;
- personajes históricos.

EJEMPLO Científicos, héroes locales.

d) Gastronomía

- agricultura;
- servicios.



ANEXO C
(Informativo)**LEGISLACIÓN APLICABLE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIONAJE (GUIANZA)
TURÍSTICO EN COLOMBIA**

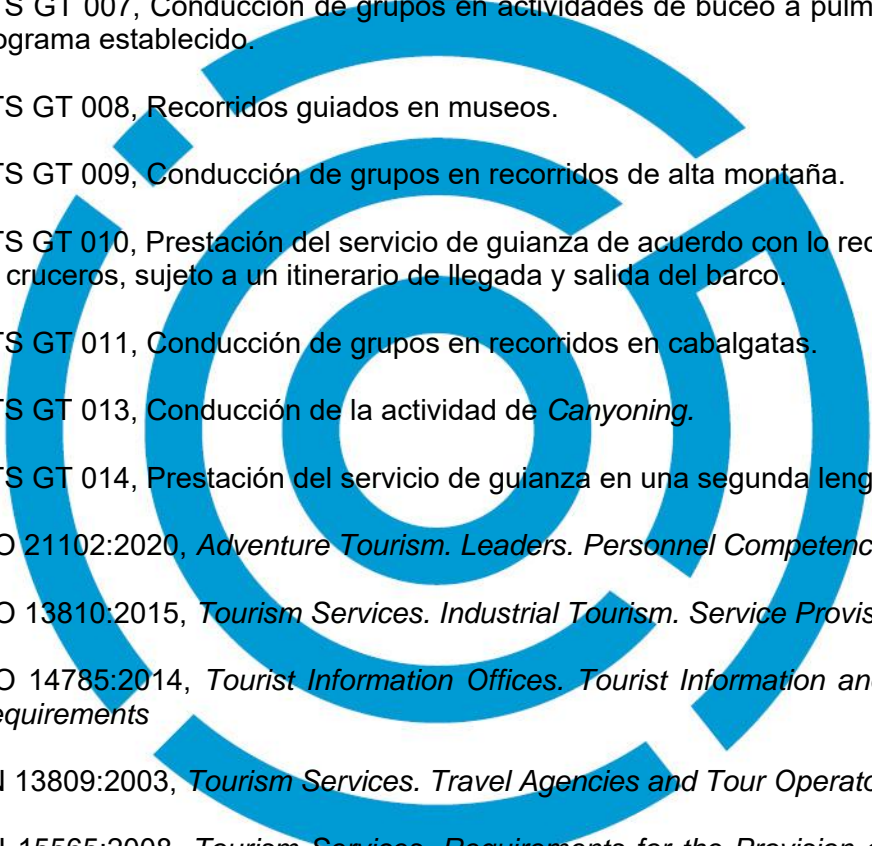
Al momento de publicación de este documento normativo, la siguiente es la legislación aplicable para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico en el territorio colombiano. Se proporciona de manera informativa y orientadora y es responsabilidad del usuario de esta norma consultar la que le sea aplicable.

CONGRESO DE COLOMBIA, Ley 2068 de 2020, por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso, 2020.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Decreto 1053 2020, por medio del cual se reglamenta el guionaje turístico y su ejercicio, se sustituye la Sección 10 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2, se modifica el artículo 2.2.4.1.2.7. y se deroga el artículo 1.1.3.7. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se adoptan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2020.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Resolución 0200 de 2020, por medio de la cual se determinan las áreas de conocimiento para los profesionales que aspiren a ser reconocidos como guías de turismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 94 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 26 de la Ley 1558 de 2012.

BIBLIOGRAFÍA

- 
- [1] NTS-GT 012:2016, Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza turística.
- [2] NTC-ISO 13289:2020, Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la realización de excursiones de *Snorkelling*.
- [3] NTS GT 005, Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos.
- [4] NTS GT 006, Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque, cumpliendo con el programa establecido.
- [5] NTS GT 007, Conducción de grupos en actividades de buceo a pulmón, cumpliendo con el programa establecido.
- [6] NTS GT 008, Recorridos guiados en museos.
- [7] NTS GT 009, Conducción de grupos en recorridos de alta montaña.
- [8] NTS GT 010, Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco.
- [9] NTS GT 011, Conducción de grupos en recorridos en cabalgatas.
- [10] NTS GT 013, Conducción de la actividad de *Canyoning*.
- [11] NTS GT 014, Prestación del servicio de guianza en una segunda lengua.
- [12] ISO 21102:2020, *Adventure Tourism. Leaders. Personnel Competence*.
- [13] ISO 13810:2015, *Tourism Services. Industrial Tourism. Service Provision*.
- [14] ISO 14785:2014, *Tourist Information Offices. Tourist Information and Reception Services. Requirements*
- [15] EN 13809:2003, *Tourism Services. Travel Agencies and Tour Operators. Terminology*.
- [16] EN 15565:2008, *Tourism Services. Requirements for the Provision of Professional Tourist Guide Training and Qualification Programmes*.
- [17] ESPECIFICACIÓN UNE 0066-8:2020, Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Parte 8: Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.
- [18] *Council of Europe: Common European Framework of Reference for Languages*, disponible en www.ceo.int.
- [19] MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 1053 de 2020, por medio del cual se reglamenta el guionaje turístico y su ejercicio, se sustituye la Sección 10 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2, se modifica el artículo 2.2.4.1.2.7. y se deroga

el artículo 1.1.3.7. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se adoptan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2020.

- [20] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 926 de 2017, por el cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas (SEM).



Colombia

Apartadó
apartado@icontec.org

Armenia
armenia@icontec.org

Barranquilla
barranquilla@icontec.org

Barrancabermeja
barrancabermeja@icontec.org

Bogotá
bogota@icontec.org

Bucaramanga
bucaramanga@icontec.org

Cali
cali@icontec.org

Cartagena
cartagena@icontec.org

Cúcuta
cucuta@icontec.org

Manizales
manizales@icontec.org

Medellín
medellin@icontec.org

Montería
monteria@icontec.org

Ibagué
ibague@icontec.org

Neiva
neiva@icontec.org

Pereira
pereira@icontec.org

Pasto
pasto@icontec.org

Villavicencio
villavicencio@icontec.org

Resto del mundo

Bolivia
bolivia@icontec.org

Ecuador
ecuador@icontec.org

Honduras
honduras@icontec.org

Panamá
panama@icontec.org

Costa Rica
costarica@icontec.org

El Salvador
elsalvador@icontec.org

México
mexico@icontec.org

República Dominicana
republicadominicana@icontec.org

Chile
chile@icontec.org

Guatemala
guatemala@icontec.org

Nicaragua
nicaragua@icontec.org

Perú
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:
Bogotá: **607 8888**
Resto del país: **01 8000 94 9000**
cliente@icontec.org
www.icontec.org