

Guías de turismo - Requisitos

Preámbulo

El Instituto Nacional de Normalización, INN, es el organismo que tiene a su cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) y de la COMISION PANAMERICANA DE NORMAS TECNICAS (COPANT), representando a Chile ante esos organismos.

Esta norma se estudió para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías de turismo para obtener la certificación como tales.

Por no existir Norma Internacional, en la elaboración de esta norma se han tomado en consideración los documentos siguientes:

- a) Norma oficial mexicana NOM-08-TUR-2002 *Guías de turistas generales y especializados.*
- b) Decreto 62/1996, *Reglamento regulador de la profesión de guía turístico, Comunidad Valenciana.*
- c) Decreto 503 de 1997, *Guías de turismo de la República de Colombia.*
- d) Decreto 214/2002, *Regulador de los Guías de Turismo de Andalucía, Comunidad Autónoma de Andalucía;* y
- e) Norma chilena NCh2950.Of2005 *Guías de turismo especializados - Requisitos.*

NCh2961

La norma NCh2961 ha sido preparada por la División de Normas del Instituto Nacional de Normalización, y en su estudio el Comité estuvo constituido por las organizaciones y personas naturales siguientes:

Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.	Pilar Olivares R. Jeannette Sánchez H. Ricardo Gardeweg Alejandro Cabezas M. María Eugenia Hurtado M. Cristóbal Páez Judith Báez P. Paula Malgor H. Edmundo Boudon Ximena Olguín Luis G. Sánchez A. Ruth Karina Suazo Carlos A. Wilhelm Sandra Araya T. Ramona Villalón D. Alwine Woischnik Ricardo González C. Fernando Merino J. Luis B. Canales L.
Asociación de Guías de Turismo - AGUITUR V Región Asociación Profesional de Guías de Turismo - Santiago	
Chile Guías - Viña del Mar Eptisa Chile Ltda. Guía de Turismo	
Instituto Nacional de Normalización, INN	
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR	
SERNATUR Atacama	

En forma adicional a las organizaciones que participaron en Comité, el Instituto recibió respuesta durante el período de consulta pública de esta norma, de las entidades siguientes:

Agrupación Juvenil Cultural Turística Ambiental UTOPIA de Chañaral
Asociación de Guías de Turismo - AGUITUR Coquimbo
Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San Pedro de Atacama
Comité Antofagasta por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Araucanía por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Arica y Parinacota por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Coquimbo por la Calidad de los Servicios Turísticos
Comité Valparaíso por la Calidad de los Servicios Turísticos
Guía de Turismo, Luis Pérez V.
Turismo TRAMACA de Antofagasta
Universidad Internacional SEK Chile

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 27 de diciembre de 2005.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Exenta N° 48, de fecha 23 de enero de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 28 de enero de 2006.

Guías de turismo - Requisitos

1 Alcance y campo de aplicación

1.1 Esta norma tiene por objeto especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías de turismo para obtener la certificación como tales, para realizar sus funciones en una o más regiones del territorio nacional.

1.2 Esta norma se aplica a los guías de turismo que prestan los servicios de acompañamiento, información general, asistencia y asesoramiento a personas que realizan visitas a bienes o lugares de interés histórico, cultural, geográfico, artístico o ecológico, museos, monumentos y otros similares.

1.3 Esta norma no se aplica a los guías de turismo especializado, para lo cual se aplica la norma chilena NCh2950.

2 Referencias normativas

No hay.

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 **accidente:** suceso no deseado que origina daño y que afecta a las personas, equipos, materiales y/o medioambiente

3.2 **cliente:** toda persona natural o jurídica que contrata los servicios de un guía de turismo

3.3 competencias: actitudes, aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación

3.4 guía de turismo: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística

3.5 incidente: suceso no deseado que interrumpe el desarrollo normal de un proceso o actividad

3.6 peligro objetivo: procesos y condiciones naturales que existen independientemente de la presencia del ser humano, tales como caída de piedras, aludes, frío, niebla, oscuridad y otros

3.7 peligro subjetivo: actitud y condición personal que permite ser, más o menos, sensible a la percepción del peligro, como el cansancio, enfermedad, errores, sobre-confianza y similares

3.8 riesgo: posibilidad menor o mayor que suceda un incidente y/o accidente, al conjugarse los peligros objetivos con los subjetivos en una actividad determinada

3.9 turismo: actividad de personas viajando y quedándose en lugares fuera de su ambiente habitual por un período consecutivo de no más de un año, con propósitos de placer, negocios u otros

4 Requisitos

Toda persona natural para optar a ser guía de turismo certificado en base a esta norma, para una o más regiones del territorio nacional, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

4.1 Requisitos básicos de postulación

El guía de turismo, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- a) Ser chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable.
- b) Ser mayor de edad.
- c) No poseer procesos penales pendientes, lo que debe ser acreditado mediante documento oficial del país de origen y/o de residencia del guía de turismo, según corresponda.

4.2 Requisitos de formación

4.2.1 Conocimientos básicos en turismo

Toda persona natural para desempeñarse como guía de turismo debe tener una formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito del turismo, impartida por instancias reconocidas oficialmente.

Dicha formación debe incluir como mínimo: turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile.

4.2.2 Los guías de turismo que no cumplan con el requisito de formación especificado en 4.2.1, pueden homologarlo a través de experiencia demostrable, según el cuadro siguiente:

Número de semestres del plan de estudios	0	2	3
Número de años de experiencia	4	3	2

4.2.3 Primeros auxilios

El guía de turismo debe haber completado como mínimo un curso de 32 h en primeros auxilios impartido por instancias reconocidas oficialmente, lo que debe ser acreditado por un certificado vigente.

4.2.4 Conocimientos específicos

El guía de turismo debe demostrar conocimientos específicos sobre la cultura, el arte, la historia, el medio natural, la geografía y las rutas turísticas de la(s) región(es) para la(s) que solicite la certificación.

4.3 Competencias generales

Los guías de turismo deben demostrar conocimiento y capacidad en las competencias generales siguientes:

4.3.1 Conducción de grupos

El guía de turismo debe ser capaz de manejar diversas situaciones grupales, facilitar la comunicación y la experiencia vivencial de las personas guiadas, así como con sus colaboradores; específicamente debe:

- a) recibir a las personas de acuerdo con el protocolo de servicios establecido;
- b) realizar a las personas, charla informativa inicial y final;

NCh2961

- c) impartir a las personas las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar, garantizando el bienestar de las mismas y el cumplimiento del programa;
- d) atender los requerimientos de las personas dándoles el trato fijado en el protocolo de servicio;
- e) desarrollar la actividad de acuerdo a lo establecido;
- f) solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo de servicios;
- g) realizar la despedida de las personas de conformidad con el protocolo establecido;
- h) mantener contacto visual y/o auditivo con las personas, con el fin de no perder el control del grupo.

4.3.2 Idiomas

- a) Los guías de turismo deben dominar correctamente el idioma español, en forma oral y escrita.
- b) Los guías de turismo que se desempeñen en un idioma diferente al español, deben demostrar dominio oral y escrito en ese idioma, en un nivel avanzado o equivalente.

4.3.3 Logística y planificación

El guía de turismo debe ser capaz de planificar y verificar toda la logística necesaria, para que una actividad se desarrolle dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos.

4.4 Requisitos de experiencia laboral mínima

Toda persona natural que desee certificarse como guía de turismo debe tener como mínimo dos años de experiencia demostrable como tal, en la(s) región(es) para la(s) que solicite la certificación.

5 Requisitos en su desempeño como guía de turismo

Todo guía de turismo durante su desempeño como tal, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

5.1 Portar la credencial vigente de guía de turismo que indique la(s) región(es) para la(s) que se ha certificado, así como el o los idioma(s).

5.2 Prestar sus servicios de guía en los términos ofrecidos y pactados con el cliente que lo contrate y asegurar el cumplimiento de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

5.3 Orientar e informar a las personas en forma precisa, sobre los horarios y características de la actividad, puntos de referencia generales acerca de los lugares a visitar y ofrecerle la información que facilite su permanencia en los mismos.

5.4 Verificar, si corresponde, que las personas cuenten con el equipo y/o la ropa que requiere la actividad.

5.5 Proporcionar a las personas información veraz y completa sobre los lugares visitados y sobre el entorno natural, económico, social y cultural de los mismos, según corresponda.

5.6 Guiar a las personas por los lugares visitados, con seguridad, eficiencia y en forma cortés, responsable y prudente.

5.7 Asistir a las personas en forma oportuna, eficiente y suficiente, en las eventualidades e imprevistos que surjan por el desarrollo de la actividad y que se presenten durante su permanencia en los lugares visitados.

5.8 Ejercer sus funciones sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico, cultural o de cualquiera otra índole, que vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios.

5.9 Respetar y velar para que los usuarios de sus servicios respeten, la identidad y diversidad cultural de las comunidades ubicadas en la(s) región(es) donde preste sus servicios.

5.10 Evitar que sus acciones y las de los usuarios de sus servicios, atenten contra el patrimonio del país, dañando, extrayendo o colectando especies animales, vegetales, minerales o cualquier otro objeto natural, cultural o económico.

5.11 Cuando el guía de turismo pacta sus servicios directamente con los usuarios debe prestar sus servicios a grupos no mayores de 30 personas en ambientes no controlados (plazas, avenidas, parques y similares) y utilizar para cada grupo no más de dos idiomas, excepto en el caso indicado en 5.12.

5.12 En ambientes controlados, como buses, embarcaciones, entre otros, podrá prestar sus servicios a grupos no mayores de 45 personas y utilizar para cada grupo no más de dos idiomas.

Guías de turismo - Requisitos

Tourism guides - Requirements

Primera edición : 2006

Descriptor:

CIN
