

NORMA TÉCNICA SECTORIAL (Primera Actualización)

NTS-GT
010

2011-0x-xx

 GOBIERNO DE COLOMBIA

 MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO


iconotec
internacional


SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

GUÍAS DE TURISMO.
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA A PASAJEROS
DE CRUCEROS.

E: TOURIST GUIDES. LABOR COMPETITION STANDARD.
PROVISION OF GUIDANCE SERVICE TO CRUISE PASSENGERS.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: X

I.C.S.: XX.XXX.XXX

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888



Prohibida su reproducción

Editada 2011-0X-XX

PRÓLOGO

La Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Guías de Turismo - USNGT es una entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización que tiene como función la preparación de normas técnicas propias del subsector de guías de turismo (NTSGT) dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por:

El comité técnico 169 competencias laborales para guías de turismo, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de los guías de turismo del país, consumidores e interesados en general, que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios en el subsector de los guías de turismo.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas y personas que participaron en el Comité Técnico 169 - Competencias Laborales para Guías de Turismo para el estudio de esta norma:

PAULINA RINCON - GUÍA DE TURISMO	CORPORACIÓN DE TURISMO DE
GUIANZA EXPRESS	CARTAGENA DE INDIAS
CONVI	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
CITYSIGHTSEEING	PROCOLOMBIA
SOCIEDAD PORTUARIA DE CARTAGENA	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
	TURISMO

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso a consideración de las diferentes partes interesadas:

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	4
2. ALCANCE.....	4
3. REFERENCIA NORMATIVAS	4
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
5. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA A PASAJEROS DE CRUCEROS.....	6
5.1. Criterios de Desempeño.....	6
5.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión	6
5.3. Evidencia requerida	7
6. REQUISITOS PARA PROPICIAR LOS MEDIOS DE SEGURIDAD, COMODIDAD E INTEGRIDAD DE LOS PASAJEROS DE CRUCEROS DE ACUERDO CON EL PROGRAMA CONTRATADO	7
6.1. CRITERIOS DE DESEMPEÑO	7
6.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión	8
6.3. Evidencia requerida.....	8
7. LEGISLACIÓN.....	8

ANEXOS

ANEXO A (Informativo). EXÁMENES Y PUNTAJES VALIDOS PARA DEMOSTRAR DOMINIO Y COMPRENSIÓN EN UN SEGUNDO IDIOMA.....	9
---	---

ATENCIÓN: Este documento en estudio (DE) no es una Norma Técnica Colombiana (NTC). Se ha distribuido para revisión y comentarios y esta sujeta a cambios sin notificación. En consecuencia, no debe ser referenciada, en ningún caso, como una Norma Técnica Colombiana. DERECHOS DE AUTOR: Este documento en estudio (DE) es un borrador elaborado por el comité técnico de normalización. Todos los Derechos de Autor pertenecen a ICONTEC y por ende, están protegidos por la Ley. La reproducción, almacenamiento o transmisión de este documento, en forma total o parcial, bajo cualquier modalidad o forma, y para cualquier propósito distinto al de Consulta Pública, está expresamente prohibido.

ATENCIÓN: Este documento en estudio (DE) no es una Norma Técnica Colombiana (NTC). Se ha distribuido para revisión y comentarios y esta sujeta a cambios sin notificación. En consecuencia, no debe ser referenciada, en ningún caso, como una Norma Técnica Colombiana. DERECHOS DE AUTOR: Este documento en estudio (DE) es un borrador elaborado por el comité técnico de normalización. Todos los Derechos de Autor pertenecen a ICONTEC y por ende, están protegidos por la Ley. La reproducción, almacenamiento o transmisión de este documento, en forma total o parcial, bajo cualquier modalidad o forma, y para cualquier propósito distinto al de Consulta Pública, está expresamente prohibido.

GUÍAS DE TURISMO.

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA A PASAJEROS DE CRUCEROS.

1. OBJETO

Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar el servicio de guianza turística de modo que genere una experiencia de calidad a los pasajeros de cruceros en el destino

2. ALCANCE

Esta norma está dirigida a los guías de turismo con dominio en un segundo idioma o lenguaje para la prestación del servicio de guianza turística a pasajeros que llegan en cruceros.

3. REFERENCIA NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de esta norma. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTSGT 012. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de Guianza Turística.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones:

4.1. Atractivos turísticos: Bienes tangibles e intangibles que posee un país y que constituyen la principal atracción para el turista.

4.2. Bitácora: Registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que ocasionaron.

4.3. Competencia: Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

4.4. Criterios de desempeño: Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

- 4.5. Crucero:** Viajes realizados en barcos de pasajeros a cualquier parte del mundo como viaje de placer, siendo una forma de turismo única, diferente y especial de conocer países que son explorables a través de este medio de transporte.
- 4.6. Facilidades turísticas:** Conjunto de bienes y servicios con que cuenta el turista o visitante para satisfacer necesidades que hacen posible el adecuado desarrollo de la actividad turística.
- 4.7. Facilitación turística:** Coordinación entre personas y entidades, que inciden directa o indirectamente sobre la actividad turística y cuya interrelación posibilita el desarrollo de la misma.
- 4.8. Guía de turismo:** Es la persona natural que presta sus servicios profesionales en el área del guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.
- 4.9. Interpretación del patrimonio:** Proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio cultural, motivando al turista, viajero o pasajero a participar en experiencias con el fin de sensibilizarlo y generar en él comprensión hacia el recurso que es interpretado.
- 4.10. Itinerario de llegada y salida del crucero:** Es la ruta que establece los puntos y tiempos de llegada y salida del pasajero dentro del recorrido preestablecido. La ruta los tiempos y los lugares a visitar previamente acordados por las partes.
- 4.11. Norma de competencia:** Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.
- 4.12. Requisitos de conocimiento y comprensión:** Conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.
- 4.13. Evidencia requerida:** Pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.
- 4.14. Técnicas de guianza:** Conjunto de estrategias aplicadas por el guía en la prestación del servicio de guianza y comprende manejo de grupo técnicas de comunicación, animación, interpretación del patrimonio, evaluación de atractivos y etiqueta y protocolo.

5. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA A PASAJEROS DE CRUCEROS.

5.1. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Se considera competente al guía de turismo especializado en la prestación del servicio de guianza turística a pasajeros de cruceros, cuando:

- 5.1.1. Cumple con la norma NTS-GT012. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza turística.
 - 5.1.2. Identifica las necesidades del pasajero de cruceros para determinar la ruta.
 - 5.1.3. Orienta sobre los atractivos y facilidades del destino, siguiendo el programa establecido y las características del usuario y el servicio contratado.
 - 5.1.4. Organiza las actividades y grupos de acuerdo con la información suministrada el contratante.
 - 5.1.5. Aplica la normatividad vigente de acuerdo con la situación presentada.
 - 5.1.6. Imparte las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades a desarrollar a los usuarios garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa.
 - 5.1.7. Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en el protocolo de servicio.
 - 5.1.8. Desarrolla las actividades conforme a lo establecido en el programa contratado.
 - 5.1.9. Soluciona las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo con el plan elaborado, registradas en la bitácora.
 - 5.1.10. Constata que cumplió con los protocolos establecidos en la salida del destino, acorde al itinerario previamente establecido debidamente registrado en la bitácora.
 - 5.1.11. Realiza la despedida a los participantes de conformidad con el protocolo de servicio.
 - 5.1.12. Realiza la evaluación del servicio y establece acciones de mejora del mismo.
 - 5.1.13. Aplica el código de ética del guía de turismo.
 - 5.1.14. Aplica el guión del recorrido aprobado por el contratante o el elaborado por sí mismo.
 - 5.1.15. Responde a la demanda de nuevos productos turísticos del destino.
 - 5.1.16. Ejecuta el recorrido de acuerdo con los tiempos del itinerario del crucero.
 - 5.1.17. Conduce grupos de máximo 25 personas.
- Nota:** Para el caso de recorridos paronímicos en vehículos podrá conducir grupos superiores a 25 personas teniendo en cuenta la capacidad del vehículo.

5.2. REQUERIMIENTOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN

El guía de turismo debe demostrar el conocimiento y comprensión de los siguientes aspectos relacionados con los criterios de desempeño.

- 5.1.18. Técnicas de comunicación en un segundo idioma
- 5.1.19. Manejo de grupos en condición de discapacidad.
- 5.1.20. Información relacionada con el sitio a visitar y su entorno
- 5.1.21. Manejo de las diferentes tipologías de usuarios
- 5.1.22. Técnicas de guianza
- 5.1.23. Dominio de un segundo idioma

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS GT 010 (PRIMERA ACTUALIZACIÓN)

- 5.1.24. Manejo del tiempo de acuerdo con los recorridos definidos
- 5.1.25. Capacidad de carga de los atractivos turísticos
- 5.1.26. Conocimiento de las rutas de acceso a los atractivos
- 5.1.27. Técnicas de comunicación
- 5.1.28. Normas de seguridad
- 5.1.29. Normas sobre el ambiente
- 5.1.30. Interpretación de protocolos de servicio
- 5.1.31. Animación Sociocultural
- 5.1.32. Facilitación turística y asistencia a viajeros
- 5.1.33. Técnicas de asistencia al usuario
- 5.1.34. Interpretación de manuales de procedimientos
- 5.1.35. Elaboración de Bitácoras
- 5.1.36. Código de ética del guía de turismo.
- 5.1.37. Productos turísticos del destino.

5.3. EVIDENCIA REQUERIDA

El guía de turismo debe cumplir con las pruebas necesarias que se indican en la Tabla 1, para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 1. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Examen que certifique el dominio de un segundo idioma en un nivel mínimo de B2 de acuerdo con lo establecido en marco común Europeo	1
Desarrollo del recorrido guiado.	1
Acreditar capacitación mínima de 40 horas sobre los productos turísticos que oferta el destino donde opera los servicios de guianza turística de acuerdo con lo solicitado por el contratante.	1

NOTA. Véase el Anexo A (Normativo) donde se establecen qué niveles y certificados debe presentar el guía de turismo para demostrar el conocimiento y comprensión de un segundo idioma.

6. REQUISITOS PARA PROPICIAR LOS MEDIOS DE SEGURIDAD, COMODIDAD E INTEGRIDAD DE LOS PASAJEROS DE CRUCEROS DE ACUERDO CON EL PROGRAMA CONTRATADO

6.1. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Se considera competente al guía de turismo especializado en la conducción de pasajeros de cruceros, cuando:

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS GT 010 (PRIMERA ACTUALIZACIÓN)

6.1.1. Suministra la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del pasajero de cruceros y lo establecido en el itinerario de llegada y salida del crucero.

6.1.2. Explica las situaciones de riesgo al usuario de conformidad con las actividades a realizar, teniendo en cuenta las prioridades de llegada y salida del crucero.

6.1.3. Aplica las normas de seguridad cumpliendo con el código de ética del guía de turismo, y del atractivo visitado.

6.1.4. Cumple con las recomendaciones de la autoridad competente del destino turístico.

6.2. REQUERIMIENTOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN

El guía de turismo debe demostrar el conocimiento y comprensión de los siguientes aspectos relacionados con los criterios de desempeño.

6.2.1. Técnicas de comunicación en un segundo idioma

6.2.2. Primer respondiente (Ley 1831 de 2017)

6.2.3. Manejo de equipos de zonas cardio protegidas.

6.2.4. Manejo de situaciones de riesgo

6.2.5. Manejo de equipos de seguridad

6.2.6. Interpretación de normas y manual de recomendaciones

6.2.7. Normatividad legal vigente sobre pasajeros

6.2.8. Documentos personales de viaje

6.2.9. Técnicas de salvamento

6.2.10. Facilitación turística y asistencia a viajeros

6.3. EVIDENCIA REQUERIDA

El guía de turismo debe cumplir con las pruebas necesarias que se indican en la Tabla 2, para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Encuesta de servicio	1
Plan de mejoramiento (cuando aplique)	1
Estudio de caso sobre situaciones de riesgo	1

7. LEGISLACIÓN

El guía de turismo que preste el servicio de guianza turística debe cumplir con la normatividad que sea aplicable durante la prestación del servicio de guianza a pasajeros de cruceros.

**ANEXO A
(Normativo)**

EXÁMENES Y PUNTAJES VALIDOS PARA DEMOSTRAR DOMINIO Y COMPRENSIÓN EN UN SEGUNDO IDIOMA

Niveles y certificados debe presentar el guía de turismo para demostrar el dominio y comprensión de un segundo idioma.

1. CERTIFICADOS DE EXÁMENES INTERNACIONALES EN IDIOMA INGLÉS. Las certificaciones deben acogerse al cumplimiento como mínimo nivel B2, establecido por el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER). El organismo evaluador debe verificar la acreditación del conocimiento de este idioma mediante una de las siguientes pruebas estandarizadas y reconocidas internacionalmente:

EXAMEN	PUNTAJES MÍNIMOS
Test of English as a Foreign Language (T.O.E.F.L.) *Este examen sólo tiene vigencia de dos años a partir de la fecha en que fue presentado.	580 - Versión en papel (PBT) 230 - Versión en computador (CBT) 85 - Versión Internet (IBT)
Michigan Internacional (E.U. y Canadá)	80 puntos
First Certificate in English (F.C.E.)	Aprobados sobre C
TOEIC Speaking and writing test	Hablado: 170 Escrito: 160
International English Language Testing System (I.E.L.T.S.)	Mínimo 5.5
Certificate in Advanced English (C.A.E.)	Aprobados sobre C
Certificate of Proficiency in English (C.E.P)	Aprobados sobre C
Pearson Test of English Academic (PTE Académico)	75 Puntos
Pearson Test of English General (PTE General)	Nivel 3

2. CERTIFICADOS DE EXÁMENES INTERNACIONALES PARA OTRAS LENGUAS O IDIOMAS EXTRANJEROS. El guía de turismo que desee certificarse en la presente norma en un idioma diferente al inglés debe presentar una de las siguientes certificaciones que demuestren como mínimo nivel B2 según corresponda:

Nivel B2

LENGUA	EXAMEN	CALIFICACIÓN MÍNIMA	INSTITUCIÓN(ES)
Francés	<i>Diplôme d'Etudes en Langue Française (D.E.L.F. B2)</i>	70	Alianza Francesa
	<i>TCF pour le Québec (TCFQ)</i>	En la prueba de comprensión oral 450 Expresión oral es 15	

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS GT 010 (PRIMERA ACTUALIZACIÓN)

LENGUA	EXAMEN	CALIFICACIÓN MÍNIMA	INSTITUCIÓN(ES)
Alemán	<i>Test D.A.F.</i>	Puntaje Satisfactorio 4 (en cada habilidad)	Instituto Goethe.
	DSH	2/3 de la puntuación.	Universidad de los Andes.
Italiano	<i>Certificazione di Italiano come Lingua Straniera (C.I.L.S.)</i>	70%	Instituto Italiano de Cultura
	C.I.F.C.	3.5	
	<i>Certificato di Conoscenza della Lingua Italiana Livello 3 (C.E.L.I. 3)</i>	70%	
Portugués	Certificado de Proficiencia en Lengua Portuguesa para Extranjeros, Brasil CELPE BRAS	Certificado Intermedio o Superior	Instituto de Cultura Brazil-Colombia IBRACO
	El Centro de <i>Avaliação de Português Língua Estrangeira (CAPLE)</i>	Bueno (70% - 84%)	
Japonés	<i>Japanese-Language Proficiency Test, (JLPT)</i>	Nivel 3 Puntaje 130	Japan Foundation en asocio con la Universidad de los Andes
Mandarín	El <i>Hanyu Shuiping Kaoshi (HSK)</i>	Puntaje 120	Oficina del Consejo Internacional del Idioma Chino, o Hanban, en asocio con el Instituto Confucio de Medellín
Coreano	El <i>Test of Proficiency in Korean (TOPIK)</i>	Intermedio	Embajada de la República de Corea en asocio con el Instituto Sejong de Bogotá

3. ACREDITACIÓN DEL DOMINIO EN OTRAS LENGUAS EXTRANJERAS NO ESPECIFICADAS EN EL PRESENTE ANEXO. Para los casos en que los guías de turismo solicitantes de la certificación en la presente norma que deseen acreditar su dominio en otro idioma extranjero diferentes a los establecidos en los puntos 1 y 2, este debe presentar el certificado de un examen internacional de suficiencia en el idioma extranjero expedido por una institución avalada por la entidad competente para tal efecto, demostrando un nivel intermedio B2 o superior a éste de conformidad con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER).

4. ACREDITACIÓN DE DOMINIO EN OTRAS LENGUAS EXTRANJERAS PARA SOLICITANTES NATIVOS. Para los casos de extranjeros cuyo idioma natal sea diferente al español, posea tarjeta profesional de guía de turismo y deseen certificarse en esta norma, debe certificar un Nivel Intermedio B2 de suficiencia en el idioma español, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER).

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS GT 010 (PRIMERA ACTUALIZACIÓN)

Para los casos de extranjeros cuyo idioma natal sea el español, posea tarjeta profesional de guía de turismo y deseen certificarse en esta norma, debe certificar un Nivel Intermedio B2 de suficiencia en un idioma diferente al español, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER) de acuerdo con losexámenes referenciados en los puntos 1, 2 y 3 del presente anexo.

8. VIGENCIA DE LOS CERTIFICADOS. El organismo certificador debe aceptar las acreditaciones en los idiomas extranjeros especificados en los puntos 1, 2, y 3 del presente anexo, que hayan sido emitidas hasta con cinco (5) años de anterioridad a la fecha de solicitud de la certificación.

Los solicitantes que presenten certificaciones con mayor antigüedad a los cinco (5) años especificados en el párrafo anterior, deberán realizar el proceso pertinente para la obtención de una acreditación actualizada a la fecha de solicitud de la certificación.