

## **Guía de turismo local y guía de turismo de sitio - 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 a través del Comité Técnico *Guías de turismo*, para especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías de turismo local y los guías de turismo de sitio 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 214/2002, *Regulador de los Guías de Turismo de Andalucía, Comunidad Autónoma de Andalucía*;
- d) Norma colombiana NTS-GT008:2004, *Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos*;
- e) Norma chilena NCh2961.Of2006 *Guías de turismo - Requisitos*; y
- f) Antecedentes técnicos de la base de datos sobre patrimonio cultural chileno - Consultada en Marzo - 2007 - disponible en World Wide Web <[www.nuestro.cl/sitios/index.htm](http://www.nuestro.cl/sitios/index.htm)>

## NCh3092

La norma NCh3092 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:

AGUITUR	Ricardo Gardeweg
Asociación de Guías Profesionales - Región Metropolitana	Karen Apfelbeck
	Alejandro Cabezas
Centro Empresarial FECS	Jazmín Pavez
Chile Guías - V Región	Julieta Alegría
Consejo Nacional de Cultura y Artes	Aulikki Pollak
CORFO IX Región - PTI - Turismo de Intereses Especiales	Bernarda Espinosa
Cultura Chile	Silvia Ruhl
Guía de Turismo Independiente	Ignacio Aguirre
	Luis Gustavo Sánchez
Guía Independiente	Juan Carlos Aguilar
Guía Patrimonial	René Oliva
Ilustre Municipalidad de Pucón	José Daniel Figueroa
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar - Depto. Cultura	Glenda Martínez
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar - Depto. Museos	Rosa Torres
Instituto Nacional de Normalización, INN	Daniela Bravo Z.
Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR	Lucía Araya
	Lorena Arenas
	Claudio Loader
SERNATUR - Región Valparaíso	Lorena Acevedo
	Julio Cabrera
	M. Luisa Quijada
	Katrina Sanguinetti
Universidad de Valparaíso - Centro de Estudios y Gestión del Patrimonio	Luis Castro
	Manuel Hernández

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

Cámara de Turismo de Talca  
Comité Turismo Lafkenche - Región La Araucanía  
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena - Región de La Araucanía  
CORFO - Dirección Regional de La Araucanía  
Escuela de Guías Villarrica  
Feria Kui Kui - Pucón  
Ilustre Municipalidad de Cunco  
Ilustre Municipalidad de Curacautín  
Ilustre Municipalidad de Pucón

Ilustre Municipalidad de Saavedra  
Ilustre Municipalidad de Teodoro Schmidt  
IRAM Chile S.A.  
Lafquen Mahuida - Icalma  
Monitora Artesanal Textil - Vilcún  
Museo O´Higiniano - DIBAM  
Prodesal, Pucón  
Rukamelif - Melipeuco  
SERNATUR - Región de Aysén  
SERNATUR - Región de La Araucanía  
SERNATUR - Región del Maule  
Soc. Rayen Kineay - Curarrehue  
Turismo Aventura Curacautín  
Turismo La Ruka Chol Chol  
Turismo Multi Tour - Victoria  
Turismo Sur de América - Temuco  
Universidad de Talca - CIDETUR  
Weche Ruka - Padre Las Casa

Esta norma ha sido aprobada por el Consejo del Instituto Nacional de Normalización, en sesión efectuada el 19 de julio de 2007.

Esta norma ha sido declarada Oficial de la República de Chile por Resolución Administrativa Exenta N°650, de fecha 27 de agosto de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial del 04 de octubre de 2007.



# Guía de turismo local y guía de turismo de sitio - 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 local y los guías de turismo de sitio, para obtener la certificación como tales.

**1.2** Esta norma se aplica a los guías que prestan los servicios de acompañamiento, información especializada, asistencia y asesoramiento a personas que realizan visitas a sitios o a localidades específicas.

**1.3** Esta norma no se aplica a los guías de turismo (ver NCh2961) ni a los guías de turismo especializado (ver 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 acervo cultural:** conjunto de conocimientos, creencias, prácticas y objetos que definen lo propio de un grupo humano y lo diferencian de otro

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

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

**3.5 guía de turismo local:** persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el acervo cultural, patrimonio cultural (material e inmaterial), arte, historia, medio natural y geografía de una localidad, considerándose como tal, los lugares con interés arqueológico, antropológico, histórico y similares, y que hayan sido reconocidos por la Autoridad Competente

**3.6 guía de turismo de sitio:** persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el patrimonio cultural (material e inmaterial) en un sitio, considerándose como tales: museos, oficinas salitreras, lugares arqueológicos y otros similares

**3.7 guión museográfico:** documento donde se presentan, de manera precisa y didáctica, el tema, los objetivos generales, la descripción y desarrollo de los contenidos de una colección o exposición de un museo

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

**3.9 patrimonio cultural:** conjunto de bienes materiales e inmateriales, que constituyen la herencia de un grupo humano y que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos

**3.9.1 patrimonio cultural inmaterial:** los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas - junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana

**3.9.2 patrimonio cultural material:** aquel constituido por bienes u objetos que tienen sustancia física y pueden ser conservados o restaurados por medio de algún tipo de intervención; éstos pueden ser inmuebles, los cuales se caracterizan por su inamovilidad (tales como edificios, iglesias, parques, sitios arqueológicos, sitios ceremoniales y otros), y muebles que corresponden a los que se pueden trasladar de un lugar a otro (tales como pinturas, esculturas, libros, cerámicas, telares típicos, instrumentos autóctonos y otros)

**3.10 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

**3.11 peligro subjetivo:** actitud y condición personal que permite ser, más o menos, sensible a la percepción del peligro, como el cansancio, enfermedad, errores, sobreconfianza y similares

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

**3.13 sitio arqueológico:** cualquier lugar donde existan materiales arqueológicos, agrupados espacialmente y con límites restringidos, cuya distribución es resultado de la actividad humana (ejemplo, Aldea de Tular); estos agrupamientos pueden ser desde una simple área de actividad hasta una unidad de asentamiento

**3.14 tradición:** transmisión de generación en generación de costumbres, valores, creencias y formas de expresión artísticas características de una localidad

## 4 Requisitos

Toda persona natural para optar a ser guía de turismo local o de sitio, certificado en base a esta norma, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

### 4.1 Requisitos básicos de postulación

El guía de turismo local y el guía de turismo de sitio deben cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- a) Ser chileno.
- b) Ser mayor de edad.
- c) No poseer procesos penales pendientes.

### 4.2 Requisitos de formación

#### 4.2.1 Conocimientos básicos en turismo

Toda persona natural para desempeñarse como guía de turismo local o de sitio 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 cultural e historia de Chile.

**4.2.2** Los guías de turismo local o de sitio 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 - 1	2	3
Número de años de experiencia	3	2	1

### **4.2.3 Primeros auxilios**

El guía de turismo local o de sitio 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**

#### **4.2.4.1 Guía de turismo local**

El guía de turismo local debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre la localidad para la que solicita la certificación, según corresponda, sobre:

- a) El patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo; el arte; la historia; las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad.
- b) El medio natural y la geografía de la localidad para la que solicite la certificación.
- c) Conocimientos básicos de la toponimia de la localidad.

#### **4.2.4.2 Guía de turismo de sitio**

El guía de turismo de sitio debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre el sitio para el que solicite la certificación, de los temas que se indican a continuación, según corresponda:

- a) De los valores arquitectónicos, arqueológicos, históricos entre otros, de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material inmueble.
- b) Caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material mueble, así como conocimientos de los factores de alteración, procesos físico-químicos de alteración y técnicas de restauración de tales bienes.
- c) Guión museográfico.
- d) Patrimonio cultural inmaterial, pensamiento, corriente o filosofía cultural y contexto histórico que originó y constituyó el sitio.
- e) Patrimonio natural del sitio.
- f) Legislación aplicable.

### **4.3 Competencias generales**

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

#### **4.3.1 Conducción de grupos**

El guía de turismo local o de sitio 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 una charla informativa inicial advirtiendo al cliente, cuando corresponda, de las características de la accesibilidad, condiciones meteorológicas, condiciones de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar y similares, propendiendo al bienestar de las mismas;
- c) advertir a los clientes bajo su orientación, no atentar contra el Patrimonio cultural (material e inmaterial) de la localidad o sitio, evitando la extracción o recolección de especies animales, vegetales, minerales o cualquier objeto de significación cultural o de valor económico;
- d) impartir a las personas las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar, garantizando el cumplimiento del programa;
- e) atender los requerimientos de las personas dándoles el trato fijado en el protocolo de servicio;
- f) desarrollar la actividad de acuerdo a lo establecido;
- g) solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo de servicios;
- h) mantener contacto visual y/o auditivo con las personas, con el fin de no perder el control del grupo;
- i) realizar la evaluación final de la actividad con los clientes y posterior despedida de las personas de conformidad con el protocolo establecido.

#### **4.3.2 Idiomas**

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

### **4.3.3 Logística y planificación**

El guía de turismo local o de sitio 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.

## **5 Requisitos en su desempeño como guía de turismo local o de sitio**

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

**5.1** Portar la credencial vigente de guía de turismo local o guía de turismo de sitio que indique el (los) sitio(s) o la(s) localidad(es) relacionados(das) con la certificación otorgada, así como el o los idioma(s).

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

**5.10** El número máximo de clientes por guía de turismo local o de sitio no debe ser mayor que 15 clientes, a menos que existan disposiciones reglamentarias específicas en el lugar o sitio que establezcan un número menor de clientes por guía.

---

**NORMA CHILENA OFICIAL**

***NCh* 3092.Of2007**

---

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION • INN-CHILE

---

## **Guía de turismo local y guía de turismo de sitio - Requisitos**

*Local and site tourism guide - Requirements*

Primera edición : 2007

***Descriptor:***  *turismo, guías de turismo, requisitos*

---

CIN 03.200

COPYRIGHT © 2007: INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION - INN

\* Prohibida reproducción y venta \*

Dirección : Matías Cousiño N° 64, 6° Piso, Santiago, Chile

Web : [www.inn.cl](http://www.inn.cl)

Miembro de : ISO (International Organization for Standardization) • COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas)