

# Estándar de competencias profesionales

## Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y Bienes de Interés Cultural en entornos urbanos a turistas

|                     |                                |
|---------------------|--------------------------------|
| Familia Profesional | <b>Hostelería y Turismo</b>    |
| Nivel               | <b>3</b>                       |
| Código              | <b>ECP2579_3</b>               |
| Estado              | <b>BOE</b>                     |
| Publicación         | <b>RD 546/2023 RD 149/2022</b> |

## Competencia profesional

### Elementos de la competencia

**EC1** Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.

**IC1.1** La información sobre el perfil del turista, itinerario urbano, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje se interpreta, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora.

**IC1.2** La información que se debe suministrar al turista se analiza en función de sus peculiaridades, implementando los diseños según la información obtenida.

**IC1.3** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características culturales del entorno urbano se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario urbano diseñado por la entidad organizadora.

**IC1.4** Los medios necesarios para la prestación del servicio se analizan, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas establecidas, relativas a:

- Información sobre las características del grupo o turista.

- Información sobre las visitas.
- Información que se prevé utilizar en el itinerario.
- Medios de difusión previstos.
- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos, entre otros.

**IC1.5** Los prestatarios de los servicios se analizan, asegurando:

- El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros

**IC1.5** - La comprobación de la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado.

**IC1.6** Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas para cada una de las actividades y servicios programados.

**EC2** Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.

**IC2.1** Los itinerarios de viaje y/o visitAdas en el entorno urbano se diseñan mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La síntesis y organización de la información recogida.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.
- Adaptaciones para movilidad reducida y accesibilidad, sensorial (auditiva y visual), entre otras.

**IC2.2** Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a:

- Los recursos culturales, turísticos, históricos, artísticos, entre otros.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno urbano y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de turistas.

- La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, entre otros.
- La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, entre otros.

**IC2.3** Los itinerarios o productos turísticos, según el análisis, oferta turística, tendencias del mercado o política de gestión de los entornos urbanos, entre otros, se diseñan, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

**IC2.4** Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.

**IC2.5** El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de entornos urbanos se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.

**EC3** Ofertar actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas y del entorno urbano, para cumplir los objetivos de ambos.

**IC3.1** La idoneidad de las actividades facultativas se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los turistas.

**IC3.2** La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se proponen, informando a los turistas de todas ellas.

**IC3.3** El acompañamiento e información se presta a los turistas que participan en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**IC3.4** Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

**IC3.5** Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del turista, se explican, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.

**IC3.6** Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

**IC3.7** La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se gestiona, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.

**EC4** Iniciar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino o entorno urbano inmediato, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.

**IC4.1** La información y documentación proporcionada al turista se transmite, comunicando de manera eficaz, amena y empática:

- Programa del viaje, recorrido o traslado.
- Lugar y hora prevista de finalización de la actividad.
- Medios de identificación, tanto del turista como del responsable de la empresa organizadora.
- Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

**IC4.2** La presencia de los turistas se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.

**IC4.3** Las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente y las razones de su preservación se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas.

**IC4.4** La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas.

**IC4.5** La información de interés general se presta, adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los turistas.

**IC4.6** Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

**EC5** Desarrollar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, logrando que el turista se sienta atendido, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y el medio ambiente.

- IC5.1** El embarque de los turistas en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordina, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.
- IC5.2** Los elementos de la actividad de recorrido por itinerarios urbanos, patrimonio histórico, entre otros, incluido en el itinerario, se desarrollan, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- IC5.3** La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas que procuren la satisfacción del turista, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.
- IC5.4** Las actividades de animación diseñadas para el itinerario se proponen, dinamizándolas según el perfil del turista y visitante, el lugar y el momento del día, para asegurar, el disfrute lúdico y la consecución de los objetivos de la empresa organizadora.
- IC5.5** La comprobación constante se efectúa, verificando que se adecúan al programa previsto, en lo referente a:
- El itinerario.
  - Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
  - Las visitas y otras actividades programadas.
  - Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.
  - Las habitaciones, en el caso de pernocta.
  - Los bonos y su cumplimentación.
- IC5.6** El respeto por el patrimonio y medio ambiente durante el recorrido por los entornos urbanos se comprueba, reforzando su interiorización por parte de los turistas a través del ejemplo y la transmisión de información veraz y entendible.
- IC5.7** La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.
- IC5.8** Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del itinerario urbano se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

**EC6** Evaluar los servicios guiados a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en entornos urbanos, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la

efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

**IC6.1** El estado emocional de los turistas se evalúa, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa establecido.

**IC6.2** La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el cumplimiento de los fijados para el disfrute del recorrido del itinerario urbano y la seguridad de los turistas.

**IC6.3** Las encuestas recogidas, propias de la empresa organizadora se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano.

**IC6.4** Las reclamaciones de los turistas se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, intentando gestionar de manera precisa, las vicisitudes que se hayan producido para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos de la empresa organizadora.

**IC6.5** Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atractivas para los turistas.

**IC6.6** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite a la entidad gestora responsable de la actividad, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.

**IC6.7** La planificación estratégica de la empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento de los parámetros fijados (calidad, económicos, entre otros) por la misma y/o captación de turistas.

**EC7** Mejorar la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los mismos.

**IC7.1** El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos (seguridad, disfrute lúdico, entre otros) y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

**IC7.2** La información directa acerca de los turistas y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del

servicio o gestora del entorno urbano, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.

**IC7.3** La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los turistas y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, se recoge en formato informático, archivándola para su posterior procesamiento.

**IC7.4** El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los turistas y acordadas con ellos se valora, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, entre otros, para garantizar su cumplimiento.

**IC7.5** La información generada durante la prestación del servicio se organiza mediante memorias de evaluación con el fin de:

- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

**IC7.6** La comunicación con los turistas se posibilita, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

## Contexto profesional

### Ámbito profesional

### Sectores productivos

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

#### Medios de producción

Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos ofimáticos. Equipos de sonido y audiovisuales. Equipación óptica. Material recreativo. Botiquín. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Material de señalización y balizamiento. Equipos y aplicaciones informáticas, Internet, uso operativo de otros terminales que faciliten el servicio de acompañamiento y asistencia. Material impreso de divulgación. Guías y manuales en papel y en soporte digital. Internet, teléfonos inteligentes y tablets. Aplicaciones informáticas cartográficas. Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general. Medios de transporte urbanos e interurbanos.

## Información utilizada o generada

Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, de tipo general, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista objeto de acompañamiento, programa de viaje, ruta e itinerario, visitas, transportes que deben utilizarse, medios de identificación, documentos para extender quejas o reclamaciones por extravíos, letras de canciones y otra información para actividades de animación, alojamientos, actividades programadas, actividades facultativas, proveedores previstos u otras de interés. Información sobre personas de contacto y recepción del grupo en destino. Información de promoción de la empresa o entidad organizadora del servicio. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Información sobre proveedores de servicios y actividades facultativas, precios y tarifas. Normativa interna de la entidad organizadora. Información específica adaptada y sintetizada para el turista o grupo. Informes de evaluación del servicio prestado. Normativa sobre fórmulas de protección de Bienes de Interés Cultural o espacios naturales. Código deontológico de la profesión. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes de asistencia. Normativa sobre viajeros en tránsito y aduanas. Normativa de protección medioambiental y planificación de la actividad preventiva. Normativa específica de protección de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de datos personales.