

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 parques, jardines y entornos naturales urbanos a turistas

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP2580_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 149/2022**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en parques, jardines y entornos naturales urbanos, 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 físicas y ecológicas de la actividad se analizan, 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 y centros de interpretación, entre otros.
- Materiales complementarios, como guías de campo, material óptico, entre otros.

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

- El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros
- 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 en parques, jardines y entornos naturales urbanos 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 visitas 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 identificación y consulta de las fuentes de información ecológica y ambiental en el medio urbano, especialmente en lo relativo a parques, jardines, fauna y flora urbana.
- La necesidad o no de material complementario de observación: prismáticos, telescopios, entre otros.
- 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, 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 la demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a:

- Los recursos turísticos y ecológicos (fauna y flora tanto autóctona como introducida), entre otros.
- Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno objeto de la actividad y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de turistas.
- La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, centros de interpretación y de turistas, 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, 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 ecológicos y 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 de observación de fauna y flora en parques, jardines y entornos naturales urbanos, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas, para cumplir los objetivos de ambos.

IC3.1 La idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora 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, incluyendo en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

IC3.3 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.

IC3.4 Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezcan el propio acompañante del turista se explican, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.

IC3.5 Las comunicaciones previas con los turistas se desarrollan de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen, con el objetivo de que éstos sean conscientes de las características de la actividad propuesta.

IC3.6 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 parques, jardines y entornos naturales urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino, así como las capacitaciones técnicas, 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 parques y jardines, patrimonio y medio ambiente, así como cualquier entorno natural urbano y las razones de su preservación y en su caso mejora se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas en su conservación.

IC4.4 La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas y adaptándose en todo lo posible al nivel de los conocimientos previos, dando una visión global del recurso objeto de la visita.

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 otros 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 especies faunísticas representativas del entorno, se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y las implicaciones que, desde el punto de vista ecológico y ambiental, generan la presencia de estas últimas.

IC4.7 Las especies representativas de la flora del entorno se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, explicitando la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y prestando especial énfasis en las connotaciones culturales o sociales que cada una pueda tener: árboles ligados a construcciones indianas, flora ornamental, entre otras.

IC4.8 El manejo del material para la observación de fauna y flora se instruye, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, asegurando así su disfrute y seguridad, entre otros:

- Prismáticos u otro material óptico para compartir (telescopio, lupas de campo, entre otros

IC4.8 - Guías de campo en formato papel o digital.

- Planos o material cartográfico.

IC4.9 Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

EC5 Desarrollar la actividad de recorrido en parques, jardines y entornos naturales urbanos, logrando que los turistas se sientan atendidos, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y 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 coordinan, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.

IC5.2 Los elementos de la actividad de recorrido incluido en el itinerario se desarrollan, conjugando los intereses de turistas con el programa previamente ofertado por la entidad organizadora.

IC5.3 La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, procurando 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, 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 fauna y flora representativa del entorno se observa, presentándola a los turistas y haciéndolos partícipes de su localización.

IC5.6 La información sobre las especies de flora y fauna autóctona e introducida se transmite, partiendo de sus conocimientos previos, con claridad y de manera amena, incidiendo en sus relaciones beneficiosas y/o adversas con el entorno y con el resto de especies, promoviendo

a debate con los turistas posibles soluciones no nocivas a su presencia desde un punto de vista respetuoso con otras especies.

IC5.7 El itinerario por parques, jardines y entornos naturales urbanos se desarrolla, asegurando la ejecución de lo contratado 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.

IC5.8 El respeto por el entorno natural y el patrimonio 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.

IC5.9 La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas y recordando las normas de uso y disfrute del entorno y sus instalaciones.

IC5.10 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 en parques, jardines y entornos naturales 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.

IC6.2 La consecución de los objetivos se comprueba con documentos de apoyo, formularios o entrevistas directas 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, para incrementar la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atractivos 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 en parques, jardines y entornos naturales urbanos, 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 o situaciones inesperadas 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, guardándola/archivándola y guarda 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 bienestar animal. Normativa específica de protección de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de datos personales.