

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL GUÍA DE TURISMO GENERAL

Nombre Perfil: GUÍA DE TURISMO GENERAL

Código: P-7912-5113-001-V04

Modalidad de evaluación: Completa

Nivel cualificación: 3

Fecha vigencia: 30/12/2030

Estado Actual: Vigente

Otros nombres de la ocupación

NO APLICA.

Requisitos para el desempeño de la ocupación en contexto laboral

INSCRIPCIÓN VIGENTE EN EL REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE SERNATUR.

Requisitos para la evaluación y certificación

CERTIFICADO DE CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS VIGENTE, DE A LO MENOS 22 HORAS.

Propósito principal de la ocupación

GUIAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS GENERALES, DE ACUERDO CON PROGRAMAS DE SERVICIO, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SOSTENIBILIDAD, NORMATIVA VIGENTE Y DISPOSICIONES LOCALES APLICABLES.

Ámbito ocupacional

EL/LA GUÍA DE TURISMO GENERAL SE DESEMPEÑA EN EL SECTOR TURISMO EN CONTEXTOS URBANOS, RURALES Y DE NATURALEZA, PRESTANDO SUS SERVICIOS DE FORMA INDEPENDIENTE (POR SERVICIO Y HONORARIOS) O DEPENDIENTE, ARTICULÁNDOSE CON TOUR-OPERADORES, AGENCIAS RECEPTIVAS, DMC, CONCESIONARIOS DE PARQUES, MUSEOS, MUNICIPALIDADES Y ORGANIZACIONES COMUNITARIAS. CONDUCE CITY TOURS, WALKING TOURS, RUTAS PATRIMONIALES Y CIRCUITOS TURÍSTICOS DE MEDIO DÍA, DÍA COMPLETO O MULTIDÍA PARA GRUPOS E INDIVIDUOS NACIONALES E INTERNACIONALES. UTILIZA HERRAMIENTAS DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN (MAPAS OFICIALES, GPS Y APLICACIONES DE CARTOGRAFÍA Y TRACKING; RADIOS Y MENSAJERÍA; PLANILLAS DE ITINERARIO, CHECKLISTS, REPOSITORIOS DE CONTENIDOS Y FORMULARIOS DE REPORTE; MATERIALES INTERPRETATIVOS Y APLICACIONES DE TRADUCCIÓN) Y COORDINA CON TRANSPORTE, BOLETERÍAS, PROVEEDORES LOCALES Y CONTRAPARTES PÚBLICAS.

SU JORNADA PUEDE SER VARIABLE Y, POR LO GENERAL, ESTACIONAL, CON TRABAJO EN FINES DE SEMANA Y FESTIVOS. POSEE AUTONOMÍA OPERATIVA ALTA: EJECUTA EL PROGRAMA Y DECIDE AJUSTES EN RUTA (SECUENCIA, TIEMPOS, PUNTOS DE INTERÉS), PRIORIZANDO SEGURIDAD, ACCESIBILIDAD Y PERTINENCIA CULTURAL. COORDINA Y GESTIONA LOS CAMBIOS IMPORTANTES EN EL PROGRAMA, LAS CANCELACIONES Y LA ACTIVACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA CON LA EMPRESA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL SERVICIO. SI TRABAJA DE MANERA INDEPENDIENTE, APLICA SUS PROPIOS PROTOCOLOS, INFORMA LOS CAMBIOS AL CLIENTE Y A LAS CONTRAPARTES LOCALES (TRANSPORTISTAS, ATRACTIVOS, AUTORIDADES) Y REGISTRA DOCUMENTALMENTE TODOS LOS AJUSTES REALIZADOS.

SE ESPERA CUMPLIMIENTO DE ITINERARIO, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CALIDAD DE SERVICIO, RESOLUCIÓN DE CONTINGENCIAS Y TRAZABILIDAD DOCUMENTAL. RIESGOS LABORALES FRECUENTES: EXPOSICIÓN A RADIACIÓN UV, CALOR/FRÍO, LLUVIA/VIENTO, DESHIDRATACIÓN Y SMOG; BIPEDESTACIÓN Y CAMINATAS PROLONGADAS; SUPERFICIES IRREGULARES Y TRÁFICO; CONTACTO CON MULTITUDES, ALÉRGENOS; ESTRÉS POR TIEMPOS Y MEDIACIÓN CULTURAL; HURTO/ROBO EN ZONAS TURÍSTICAS; FALLAS DE TRANSPORTE/EQUIPOS, CIERRES IMPREVISTOS Y AGLOMERACIONES, MITIGADOS MEDIANTE EVALUACIÓN DE RIESGOS, BRIEFING DE SEGURIDAD, EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EPP PERTINENTE, PLANES DE COMUNICACIÓN, PUNTOS DE ENCUENTRO Y RUTAS DE EVACUACIÓN.

Ámbito normativo de la ocupación

LEY N° 20.423 (SISTEMA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO): FIJA BASES DEL SISTEMA, REGISTRO Y FISCALIZACIÓN; ESTABLECE OBLIGATORIEDAD DE REGISTRO PARA ALOJAMIENTO Y TURISMO AVENTURA, Y REGLAS PARA PRESTADORES TURÍSTICOS.

DECRETO N° 19 (REGLAMENTO DE LA LEY 20.423): REGULA EL REGISTRO DE PRESTADORES EN SERNATUR; REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA GUÍAS (EDAD, INICIACIÓN DE ACTIVIDADES, PRIMEROS AUXILIOS; 40 H EN ZONAS REMOTAS SI ES TURISMO AVENTURA), O EL QUE LO REEMPLACE.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ACCESIBILIDAD:

- LEY N° 20.422 (INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD).
- LEY N° 19.496 (PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES): DEBERES DE INFORMACIÓN, SEGURIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD FRENTE A TURISTAS.

SECTORES ASOCIADOS

Sector	Subsector	Área productiva
GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	TURISMO	NO DEFINIDA

Organismos sectoriales

OSCL de Gastronomía, Hotelería y Turismo

UNIDADES DE COMPETENCIA

Código UCL

Nombre UCL

U-7912-5113-001-V03

EJECUTAR SERVICIOS DE GUIADO TURÍSTICO GENERAL, DE ACUERDO CON ITINERARIO, ESTÁNDARES DE SERVICIO, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA Y NORMATIVA VIGENTE

U-7912-5113-005-V02

PLANIFICAR SERVICIOS DE GUIADO TURÍSTICO GENERAL, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL PROGRAMA, EVALUACIÓN DE RIESGOS, ORDENANZAS LOCALES, CANALES DE COORDINACIÓN DEFINIDOS, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE

LISTA UNIDADES DE COMPETENCIA

Nombre UCL: EJECUTAR SERVICIOS DE GUIADO TURÍSTICO GENERAL, DE ACUERDO CON ITINERARIO, ESTÁNDARES DE SERVICIO, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA Y NORMATIVA VIGENTE

Código: U-7912-5113-001-V03

Código CIU: 7912

Código CIUO: 5113

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- CONDUCIR EL GRUPO DURANTE EL RECORRIDO, DE ACUERDO CON ITINERARIO, NORMAS DE SEGURIDAD, ESTÁNDARES DE MANEJO DE GRUPO, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

El ritmo y la progresión del grupo son regulados, de acuerdo con puntos de control y tiempos previstos. Las instrucciones de seguridad y conducta son comunicadas, de acuerdo con protocolos del servicio, condiciones del entorno, principios de respeto cultural, normas de comportamiento responsable y orientaciones de sostenibilidad. La comunicación interna del equipo es mantenida, de acuerdo con roles definidos y canales establecidos. Las desviaciones del itinerario son gestionadas, de acuerdo con planes de contingencia y evaluación en terreno

Conocimientos generales

Comunicación efectiva con visitantes.

Manejo de grupos y liderazgo en ruta.

Principios de educación ambiental y turismo responsable.

Conocimientos específicos

Herramientas de seguimiento, como aplicaciones de tracking u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Señales manuales y protocolos de comunicación en ruta.

Técnicas de conducción y roles (punta y cierre).

Técnicas de control de tiempos y pausas operativas.

2.- INTERPRETAR EL PATRIMONIO IN SITU Y FACILITAR LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO E INCLUSIÓN, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

Los mensajes clave del relato son entregados, de acuerdo con ejes temáticos definidos y tiempos del recorrido. La participación del grupo es mediada, de acuerdo con técnicas de interpretación y objetivos del servicio. Los materiales de apoyo son utilizados, de acuerdo con necesidades del grupo y seguridad del entorno. Las consultas y requerimientos del grupo son respondidos, de acuerdo con disponibilidad del servicio, análisis de fuentes confiables y coordinación operativa. Las experiencias educativas del recorrido son promovidas, de acuerdo con objetivos de sensibilización ambiental y valores de convivencia intercultural.

Conocimientos generales

Comunicación efectiva con visitantes.

Manejo de grupos y liderazgo en ruta.

Principios de educación ambiental y turismo responsable.

Conocimientos específicos

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

Enfoques de aprendizaje experiencial para turismo sostenible y educativo. Guiones operativos de acogida y cierre, como plantillas de protocolo u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Herramientas de traducción, como apps de idiomas u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Recursos de interpretación, como láminas, maquetas o aplicaciones móviles u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Señalética e información al visitante.

3.- GESTIONAR CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS MENORES, DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, PRIMEROS AUXILIOS, COORDINACIÓN CON REDES LOCALES, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

Las señales de alerta del entorno y del grupo son monitoreadas, de acuerdo con indicadores definidos y comunicación permanente. Las medidas de primeros auxilios básicos son aplicadas, de acuerdo con certificación vigente y protocolos de atención inicial. La evacuación o re-encauce del recorrido es coordinado, de acuerdo con rutas de seguridad y disponibilidad de apoyos. Los incidentes y no conformidades del servicio son registrados, de acuerdo con formatos y tiempos establecidos.

Conocimientos generales

Coordinación con servicios de emergencia. Respuesta ante incidentes en guiado.

Conocimientos específicos

Botiquines y equipamiento de apoyo, como kits estandarizados u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Listas de contactos y puntos de encuentro, como fichas digitales u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Medios de comunicación de emergencia, como radios VHF u otra herramienta que cumpla el mismo propósito. Triage básico en terreno, como fichas de atención u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

4.- CERRAR EL SERVICIO Y RETROALIMENTAR LA MEJORA, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

La satisfacción del visitante es evaluada, de acuerdo con instrumentos definidos y criterios de calidad del servicio. La documentación de cierre es completada, de acuerdo con requisitos de trazabilidad y resguardo documental. Los hallazgos operativos y del relato son informados, de acuerdo con canales establecidos y prioridades de mejora. Las propuestas de ajuste del itinerario y materiales son registradas, de acuerdo con procedimientos de actualización.

Conocimientos generales

Ciclo de mejora de experiencias (diseñar–implementar–evaluar–corregir).

Indicadores básicos de calidad de servicio.

Conocimientos específicos

Encuestas breves y tableros de mejora, como formularios u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Plantillas de actualización de guiones y rutas. Sistemas de reporte y archivo, como repositorios digitales u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Técnicas de análisis de comentarios y tendencias.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
COMUNICACIÓN- COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO. Entrega y solicita información detallada, confirmando que su interlocutor haya comprendido su mensaje.	COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS. Comprende las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, expresando sus opiniones y/o emociones bajo dicho contexto. UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.	Comprende el lenguaje y tecnicismos específicos de su ámbito laboral, pudiendo identificar errores conceptuales. SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS. Reconoce y adopta el lenguaje no verbal dentro de su espacio de laboral.
CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO- DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE. CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. Actúa de forma responsable y consciente de cuidar el medioambiente haciendo un uso adecuado y racional de los materiales y herramientas de trabajo, solicitando reemplazos solo en caso de ser necesario.	CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO. Mantiene en buen estado sus elementos de protección personal (y/o herramientas de inocuidad e higiene alimentaria), verificando constante su estado, y solicitando reemplazos en caso de ser necesario. EFFECTIVIDAD PERSONAL- EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.	Identifica riesgos para su salud y la de sus colegas, como desconocimiento de los protocolos en su ámbito de trabajo, informando oportunamente a sus superiores y comité paritario (en caso de existir). RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL. CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.
Administra eficientemente los tiempos de su jornada laboral y recursos asignados para cumplir las tareas y plazos solicitados. TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS. Planifica su jornada laboral en conjunto con su equipo de trabajo, y cumpliendo los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitados.	Identifica las normativas de mayor impacto en su quehacer laboral, teniendo especial preocupación en cumplirlas, como también dando cuenta de aquellas situaciones organizacionales que puedan afectar su cumplimiento. INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL. Solicita retroalimentación de su desempeño, identificando nuevas necesidades de aprendizajes y/o formación, realizando acciones al interior como al exterior de su trabajo para desarrollar nuevas competencias.	Aporta con nuevas ideas y formas de hacer las cosas dentro de su ámbito de trabajo, sustentado éstas en conocimientos técnicos. SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO. Comprende la necesidad de cambio en su ámbito de ejecución (procedimientos, tecnologías y/o métodos), mostrando una actitud de aceptación y compromiso con los cambios a implementarse.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN. RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS. Identifica posibles causas ante la presencia de problemas y busca soluciones técnicas y/o de gestión acorde a su ámbito de responsabilidad .	Busca nueva información que permita identificar las causas del problema, proponiendo medidas correctivas. TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD		
Competencia	Indicadores	Estándares
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Cumple con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Comprende el rol y aporte de su área / equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Facilita la integración de las personas a los equipos de trabajo.

CONOCIMIENTOS	
Básicos	Técnicos
N/A	N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	BRÚJULA Y CLINÓMETRO MANUAL, COMO BRÚJULAS DE PLACA BASE U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
HERRAMIENTA	LINTERNA FRONTAL Y/O DE MANO, COMO LED RECARGABLE U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
HERRAMIENTA	SILBATO DE SEÑALIZACIÓN Y ESPEJO DE SEÑALES.
HERRAMIENTA	RELOJ/CRONÓMETRO.
HERRAMIENTA	LIBRETA Y LÁPIZ INDELEBLE.
EQUIPO	DISPOSITIVO DE POSICIONAMIENTO Y NAVEGACIÓN: GPS DE MANO O SMARTPHONE CON CARTOGRAFÍA OFFLINE, COMO APLICACIONES DE MAPAS U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
EQUIPO	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN: SMARTPHONE.
EQUIPO	BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS DE EQUIPO (CON ELEMENTOS PARA MÚLTIPLES PERSONAS), U OTRA SOLUCIÓN EQUIVALENTE.
EQUIPO	POWER BANK/MÚLTIPLE ENERGÍA, ADAPTADORES Y CABLES.
EQUIPO	CONTADOR DE PERSONAS/CLICKER Y/O APP DE CONTROL DE GRUPO.
EQUIPO	MICRÓFONO/ALTAVOZ PORTÁTIL PARA CITY TOUR, COMO ALTAVOZ DE CINTURÓN U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
MATERIAL	MAPAS DEL CIRCUITO Y PLANOS DE LA CIUDAD, EN FORMATO IMPRESO O DIGITAL (TABLET U OTRO DISPOSITIVO ADECUADO); FICHAS INTERPRETATIVAS; TARJETAS DE SEGURIDAD/BRIEFING.
MATERIAL	LISTAS DE CHEQUEO, FORMULARIOS DE REGISTRO, PLANILLAS DE ASISTENCIA.
MATERIAL	IDENTIFICACIÓN VISIBLE (CREDENCIAL, PORTA CREDENCIAL, BRAZALETE) Y DISTINTIVOS DEL OPERADOR.
MATERIAL	SEÑALÉTICA MÓVIL: PALETA/ASTA IDENTIFICADORA DEL GRUPO, CINTAS PARA PUNTOS DE REUNIÓN.
MATERIAL	BOLSAS PARA RESIDUOS, TOALLAS DESECHABLES.
MATERIAL	MATERIALES DE APOYO DIDÁCTICO: LÁMINAS PLASTIFICADAS, MINIGUÍAS DE FLORA/FAUNA, TARJETAS MULTILINGÜES.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CALZADO CERRADO ANTIDESLIZANTE.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	BLOQUEADOR SOLAR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GORRA/SOMBRERO.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	LENTES CON FILTRO UV.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CAPA IMPERMEABLE COMPACTA.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	NOCTURNO Ó BAJA VISIBILIDAD: CHALECO REFLECTANTE CLASE VISIBLE; PULSERA/LUZ.

Nombre UCL: PLANIFICAR SERVICIOS DE GUIADO TURÍSTICO GENERAL, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL PROGRAMA, EVALUACIÓN DE RIESGOS, ORDENANZAS LOCALES, CANALES DE COORDINACIÓN DEFINIDOS, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE

Código: U-7912-5113-005-V02

Código CIU: 7912

Código CIUO: 5113

Tipo: Específica

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

1.- PREPARAR ITINERARIO, RECURSOS Y BRIEFING (REUNIÓN INFORMATIVA), DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y PERFIL DEL GRUPO, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

Los objetivos y el alcance del servicio son definidos, de acuerdo con requerimientos del mandante y condiciones del destino. El itinerario, los puntos de interés y los tiempos de traslado son establecidos, en base a ruta prevista, capacidades del grupo y restricciones operativas. La información territorial, cultural e histórica es seleccionada, en base a fuentes verificables y criterios de vigencia. El briefing y las normas del servicio son preparados, de acuerdo con guion operativo y roles del equipo.

Conocimientos generales

Principios de programación de servicios turísticos.

Verificación y actualización de fuentes.

Conocimientos específicos

Cartografía y orientación, como GPS, mapas digitales u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Gestión de expectativas del grupo (puntos de control, pausas, normas). Guiones y plantillas de briefing, como documentos colaborativos u otra herramienta que cumpla el mismo propósito. Se entiende como briefing en turismo: documento o reunión informativa que proporciona detalles clave sobre un viaje o evento, incluyendo objetivos, itinerarios, logística, presupuesto, equipo necesario y responsabilidades.

Trazado de rutas y estimación de tiempos, como planificadores de recorrido u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

2.- EVALUAR RIESGOS Y LOGÍSTICA PREVIA, DE ACUERDO CON MATRIZ DE PELIGROS, PROTOCOLOS DEL SERVICIO, DISPOSICIONES DEL TERRITORIO, PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA VIGENTE.

Criterios de desempeño

Los peligros objetivos y subjetivos del recorrido son identificados, de acuerdo con metodología de evaluación de riesgos. Las medidas de mitigación y los equipos de emergencia son establecidos, de acuerdo con listas de verificación y pruebas de funcionamiento. Las autorizaciones, restricciones y exigencias locales son revisadas, de acuerdo con ordenanzas municipales y normativa aplicable. Los puntos de encuentro y rutas de evacuación son definidos, de acuerdo con planes de contingencia del servicio.

Conocimientos generales

Gestión del riesgo en guiado turístico.

Marco local y normativo aplicable.

Conocimientos específicos

Bitácoras y reportes de operación, como formularios digitales u otra herramienta que cumpla el mismo propósito. Equipos de comunicación, como radios VHF o telefonía satelital u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Lista de chequeo de seguridad y logística, como formularios digitales u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Modelos de cooperación público-comunitaria y alianzas territoriales en turismo sostenible.

Primeros auxilios básicos y coordinación con redes locales.

Señalización, puntos seguros y protocolos de evacuación.

ACTIVIDADES CLAVE

Actividad clave

3.- CONSTRUIR EL RELATO INTERPRETATIVO Y MATERIALES, DE ACUERDO CON COHERENCIA TEMÁTICA, PERTINENCIA CULTURAL, TIEMPOS DEL RECORRIDO, PROTOCOLOS

Criterios de desempeño

Las fuentes de información del territorio y la cultura son seleccionadas, de acuerdo con criterios de verificación y actualización. Los ejes temáticos y mensajes clave son organizados, de acuerdo con objetivos del recorrido y tiempos definidos. Los materiales de apoyo son preparados, de acuerdo con necesidades del grupo y objetivos del relato. Las consideraciones de pertinencia cultural son integradas, de acuerdo con lineamientos del mandante y actores locales. La información relativa a pueblos originarios, comunidades locales y su historia es seleccionada, de acuerdo con fuentes validadas, orientaciones de pertinencia cultural y autorizaciones de uso vigentes.

Conocimientos generales

Diseño de experiencias turísticas.

Patrimonio cultural tangible e intangible de los pueblos indígenas de Chile. Principios de interpretación del patrimonio.

Conocimientos específicos

Curaduría de contenidos y storytelling, como guiones en documentos compartidos u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Fuentes y registros etnográficos oficiales (como el Catastro Nacional de Patrimonio Inmaterial u otra herramienta que cumpla el mismo propósito).

Materiales didácticos, como fichas y mapas interpretativos u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

Protocolos de consentimiento y uso de contenidos locales.

Protocolos de consulta y consentimiento cultural con comunidades o agrupaciones locales, de acuerdo con Ley 19.253 y guía de

“Recomendaciones sobre el desarrollo sostenible del turismo indígena” de ONU turismo. Referencias y repositorios locales, como archivos municipales o bibliotecas u otra herramienta que cumpla el mismo propósito.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia

Indicadores

Estándares

COMUNICACIÓN-

COMPRENDE Y SE EXPRESA VERBALMENTE, NO VERBALMENTE Y/O POR ESCRITO, CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.

COMPRENDE DIVERSOS MENSAJES ORALES, NO VERBALES, VISUALES Y/O ESCRITOS.

Comprende el lenguaje y tecnicismos específicos de su ámbito laboral, pudiendo identificar errores conceptuales.

EXPRESA SUS OPINIONES Y EMOCIONES CON RESPETO.

Comprende las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, expresando sus opiniones y/o emociones bajo dicho contexto.

SE EXPRESA CON DIVERSOS PROPÓSITOS COMUNICATIVOS.

Entrega y solicita información detallada, confirmando que su interlocutor haya comprendido su mensaje.

UTILIZA EL LENGUAJE NO VERBAL COMO HERRAMIENTA DE EXPRESIÓN Y COMPRENSIÓN EN CONTEXTOS COMUNICATIVOS.

Reconoce y adopta el lenguaje no verbal dentro de su espacio de laboral.

CONDUCTA SEGURA Y AUTOCUIDADO-
DESARROLLA SU TRABAJO CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, CON CUIDADO DE LA SALUD Y EL MEDIOAMBIENTE.

CUIDA SU SALUD Y LA DE SUS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO.

Identifica riesgos para su salud y la de sus colegas, como desconocimiento de los protocolos en su ámbito de trabajo, informando oportunamente a sus superiores y comité paritario (en caso de existir).

CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Mantiene en buen estado sus elementos de protección personal (y/o herramientas de inocuidad e higiene alimentaria), verificando constante su estado, y solicitando reemplazos en caso de ser necesario.

RESPETA EL MEDIOAMBIENTE Y CUMPLE CON LAS NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES EN SU ÁMBITO LABORAL.

Actúa de forma responsable y consciente de cuidar el medioambiente haciendo un uso adecuado y racional de los materiales y herramientas de trabajo, solicitando reemplazos solo en caso de ser necesario.

EFFECTIVIDAD PERSONAL-
EJECUTA SU TRABAJO DE FORMA RESPONSABLE Y TRABAJA EN BASE A UNA PLANIFICACIÓN PREVIA.

CUMPLE CON SUS COMPROMISOS LABORALES EN TIEMPO Y FORMA.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD

Competencia	Indicadores	Estándares
Administra eficientemente los tiempos de su jornada laboral y recursos asignados para cumplir las tareas y plazos solicitados.	MUESTRA UNA CONDUCTA RESPONSABLE DE ACUERDO A LAS NORMAS ESTABLECIDAS.	Identifica las normativas de mayor impacto en su quehacer laboral, teniendo especial preocupación en cumplirlas, como también dando cuenta de aquellas situaciones organizacionales que puedan afectar su cumplimiento.
TRABAJA DE ACUERDO A PLANIFICACIONES E INSTRUCCIONES.	Planifica su jornada laboral en conjunto con su equipo de trabajo, y cumpliendo los requerimientos del contexto laboral y tiempos solicitados.	INICIATIVA Y APRENDIZAJE PERMANENTE- APLICA EN SU TRABAJO NUEVOS APRENDIZAJES PARA SU DESARROLLO LABORAL, ADAPTÁNDOSE A UN ENTORNO CAMBIANTE.
INCORPORA LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES ADQUIRIDAS PARA SU MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.	Aporta con nuevas ideas y formas de hacer las cosas dentro de su ámbito de trabajo, sustentado éstas en conocimientos técnicos.	MUESTRA MOTIVACIÓN POR MANTENER UN APRENDIZAJE CONTINUO.
Solicita retroalimentación de su desempeño, identificando nuevas necesidades de aprendizajes y/o formación, realizando acciones al interior como al exterior de su trabajo para desarrollar nuevas competencias.	SE ADAPTA A SITUACIONES NUEVAS.	Comprende la necesidad de cambio en su ámbito de ejecución (procedimientos, tecnologías y/o métodos), mostrando una actitud de aceptación y compromiso con los cambios a implementarse.
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS- RECONOCE PROBLEMAS Y UTILIZA FUENTES DE INFORMACIÓN PARA IMPLEMENTAR ACCIONES PARA SU RESOLUCIÓN.	IMPLEMENTA Y MONITOREA ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS, Y EVALÚA SUS RESULTADOS.	Busca nueva información que permita identificar las causas del problema, proponiendo medidas correctivas.
RECONOCE LOS PROBLEMAS Y GENERA ACCIONES PARA EVITARLO.	Identifica posibles causas ante la presencia de problemas y busca soluciones técnicas y/o de gestión acorde a su ámbito de responsabilidad.	TRABAJO EN EQUIPO- TRABAJA COLABORATIVAMENTE EN LAS TAREAS QUE LE CORRESPONDEN, ORIENTADO A OBJETIVOS COMUNES Y AL FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO.
GENERA RELACIONES DE COLABORACIÓN Y DE CONFIANZA.	Cumple con los plazos y/o tareas acordadas colectivamente, siendo confiable con los compromisos que adquiere.	MUESTRA DISPOSICIÓN A TRABAJAR COLABORATIVAMENTE PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS COMUNES.
Comprende el rol y aporte de su área / equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, mostrando disposición a colaborar en caso que se lo requiera.	MUESTRA RESPETO POR LA DIVERSIDAD.	Facilita la integración de las personas a los equipos de trabajo.

CONOCIMIENTOS

Básicos

N/A

Técnicos

N/A

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP

Categoría	Descripción
HERRAMIENTA	RELOJ/CRONÓMETRO.
HERRAMIENTA	SMARTPHONE CON APPS DE NOTAS, CARTOGRAFÍA OFFLINE Y COMUNICACIÓN.
HERRAMIENTA	LIBRETA Y LÁPIZ INDELEBLE.
EQUIPO	DISPOSITIVO DE POSICIONAMIENTO Y NAVEGACIÓN: GPS DE MANO O SMARTPHONE CON CARTOGRAFÍA OFFLINE, COMO APLICACIONES DE MAPAS U OTRA HERRAMIENTA QUE CUMPLA EL MISMO PROPÓSITO.
EQUIPO	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN: SMARTPHONE.
EQUIPO	POWER BANK/MÚLTIPLE ENERGÍA, ADAPTADORES Y CABLES.

HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIALES y EPP	
Categoría	Descripción
MATERIAL	MAPAS DEL CIRCUITO Y PLANOS DE LA CIUDAD, EN FORMATO IMPRESO O DIGITAL (TABLET U OTRO DISPOSITIVO ADECUADO); FICHAS INTERPRETATIVAS; TARJETAS DE SEGURIDAD/BRIEFING.
MATERIAL	LISTAS DE CHEQUEO, FORMULARIOS DE REGISTRO, PLANILLAS DE ASISTENCIA.
MATERIAL	IDENTIFICACIÓN VISIBLE (CREDENCIAL, PORTA CREDENCIAL, BRAZALETE) Y DISTINTIVOS DEL OPERADOR.
MATERIAL	SEÑALÉTICA MÓVIL: PALETA/ASTA IDENTIFICADORA DEL GRUPO, CINTAS PARA PUNTOS DE REUNIÓN.
MATERIAL	MATERIALES DE APOYO DIDÁCTICO: LÁMINAS PLASTIFICADAS, MINIGUÍAS DE FLORA/FAUNA, TARJETAS MULTILINGÜES.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	CALZADO CERRADO ANTIDESLIZANTE.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	BLOQUEADOR SOLAR.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	GORRA/SOMBRERO.
ELEMENTO DE PROTECCIÓN PERSONAL	LENTES CON FILTRO UV.