

Turismo y servicios relacionados
Visitas a espacios industriales, naturales, culturales e
históricos
Requisitos y recomendaciones

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico
CTN-UNE 302 *Turismo industrial, museos y colecciones
museísticas*, cuya secretaría desempeña ICTE.



EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 13810

UNE-ISO 13810

Turismo y servicios relacionados
Visitas a espacios industriales, naturales, culturales e históricos
Requisitos y recomendaciones

Tourism and related services. Visits to industrial, natural, cultural and historical sites. Requirements and recommendations.

Tourisme et services connexes. Visites des sites industriels, naturels, culturels et historiques. Exigences et recommandations.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 13810:2022.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-ISO 13810:2016.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 13810

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2023

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	4
0 Introducción	5
1 Objeto y campo de aplicación	5
2 Normas para consulta	5
3 Términos y definiciones	6
4 Requisitos generales	6
4.1 Generalidades	6
4.2 Personal	7
4.2.1 Generalidades	7
4.2.2 Programa de formación	7
4.2.3 El guía	7
5 Requisitos del servicio	8
5.1 Información y comunicación	8
5.2 Reservas	9
5.3 Visitas	10
5.3.1 Generalidades	10
5.3.2 Presentación de la visita	10
5.3.3 Desarrollo de la visita	11
5.3.4 Clausura de la visita	11
6 Instalaciones y equipamiento	11
6.1 Generalidades	11
6.2 Señalización y acceso al espacio	11
6.3 Aparcamientos	12
6.4 Aseos	12
6.5 Zonas visitadas	12
6.6 Zonas de ventas	12
7 Seguridad y protección	13
8 Comentarios de los usuarios	13
Anexo A (Normativo) Factores a tener en cuenta en el diseño de la visita turística	14
Anexo B (Informativo) Diseño del servicio: recomendaciones del servicio interno	17
Bibliografía	19

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento establece los requisitos y recomendaciones generales para los proveedores de servicios que ofrecen visitas guiadas o auto guiadas para que los usuarios puedan aprender:

- acerca de las características del valor cultural, histórico o natural de un espacio turístico; o
- cómo se desarrolla ahora un servicio, una actividad o un producto o se desarrollaba en el pasado (por ejemplo, turismo industrial).

Este documento se aplica a las visitas turísticas y los servicios relacionados, instalaciones, equipos y operaciones que pueden afectar a la calidad y seguridad de la visita y/o a la experiencia de los usuarios.

Este documento no se aplica a las zonas naturales protegidas, para las que se aplica la Norma ISO 18065, o a los museos reconocidos.

2 Normas para consulta

No hay normas para consulta en este documento.