

técnicas establecidas en la programación general de referencia adaptándose al tipo de usuario y según los criterios establecidos por la empresa.

CR 3.1 La imagen personal proyectada por el guía y su comportamiento con el usuario se ajusta a los criterios establecidos por la entidad que le contrata y al contexto en el que se produce la actividad.

CR 3.2 Los participantes se reciben y se despiden de forma empática, activa y estimuladora promoviendo la desinhibición y la relación natural y respetuosa.

CR 3.3 La información se proporciona a los usuarios de forma detallada, amena, con un lenguaje comprensible, manteniendo el interés por la actividad, usando los canales y técnicas de comunicación establecidas en la programación general de referencia, teniendo en cuenta a las personas con necesidades especiales y, si es posible, comprobando que ha sido comprendida, abarcando los siguientes aspectos:

- Características del itinerario, etapas, horarios previstos, descansos, lugares de especial interés.
- Indumentaria, material personal y avituallamiento necesarios.
- Técnica de conducción a utilizar, dificultad del recorrido, requisitos físicos o destrezas necesarias, condiciones del medio y cuando proceda, patologías que desaconsejan su práctica.
- Cantidad y tipo de alimentos sólidos y líquidos que se deben llevar durante la actividad y cuándo y cómo ingerirlos.
- Espacios protegidos y características de la zona.
- Protocolos de actuación en las vías, cruces, retrasos, obstáculos y posibles incidentes.
- Normas de protección y comportamiento en el medio natural.
- Características y normas de utilización de la indumentaria y material de seguridad (chaleco, casco y traje de neopreno) y cómo debe adaptarse a sus características, en especial de aquellos con necesidades específicas.

CR 3.4 El trato con el cliente se mantiene de una forma empática y motivante durante todo el recorrido identificando y resolviendo las demandas y solicitudes, en la medida de lo posible, y sin perjuicio de la actividad y/o grupo.

CR 3.5 Las reclamaciones presentadas por los clientes se atienden con actitud receptiva, segura y positiva, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos e informando al cliente del proceso de reclamación.

CR 3.6 La información sobre los resultados de la actividad y la evolución personal se proporciona al usuario reforzando su autovaloración y creando expectativas realistas y positivas.

CR 3.7 El clima creado, la dinámica de la actividad y la consecución de los objetivos previstos se utilizan como elementos que promueven la satisfacción del usuario.

RP 4: Optimizar la dinámica interna de los grupos para facilitar el desarrollo de la actividad y la convivencia y promocionar las relaciones positivas entre los participantes, identificando la dinámica interna del grupo y aplicando las estrategias y técnicas para la intervención en grupo establecidas en la programación general de referencia.

CR 4.1 Las características de la dinámica interna del grupo (los roles tipo, relaciones, las necesidades de liderazgo y los conflictos del grupo) se identifican aplicando las técnicas adaptadas a la situación.

CR 4.2 El grupo se dinamiza utilizando habilidades sociales y técnicas grupales de modo que se facilite el control de la dinámica relacional en el desarrollo de la actividad promoviendo entre sus distintos componentes la cordialidad y desinhibición, respetando los intereses individuales, consiguiendo que la participación sea máxima, previniendo y abordando situaciones conflictivas y potenciando o reconduciendo conductas o actitudes.

CR 4.3 Las actividades y la organización del grupo, en la medida de lo posible, se realizan de forma flexible y dinámica para lograr:

- La máxima participación respetando los intereses individuales.
- La participación de todos en la toma de decisiones y en la asunción de responsabilidades.
- La formación de una actitud abierta y solidaria entre los miembros del grupo.

CR 4.4 Las actitudes, conductas y técnicas utilizadas o generadas en el desarrollo de la actividad se analizan seleccionando aquello que ha dado resultado y determinando los aspectos que se deben modificar.

RP 5: Instruir en las técnicas básicas y uso del material requeridos en el itinerario para la mejora de la destreza de los usuarios y disfrute de la actividad.

CR 5.1 El uso del material se enseña y demuestra prácticamente a los usuarios utilizando los recursos más apropiados y comprobando que se ha comprendido.

CR 5.2 Las técnicas de navegación y las acciones de seguridad se explican y demuestran creando en los clientes una imagen clara, precisa y motivadora, permitiendo su rápida asimilación y sensibilizándoles hacia la importancia de la colaboración y la seguridad en las maniobras, utilizando los recursos más apropiados y comprobando que han sido comprendidas.

CR 5.3 La ejecución técnica de los clientes se valora durante la realización de las técnicas requeridas realizando las correcciones, en su caso, y manteniéndose en todo momento los niveles de seguridad necesarios.

CR 5.4 La comprobación del material de seguridad utilizado se demuestra, en su caso, y practica con los usuarios.

RP 6: Organizar y controlar la progresión por el itinerario y el desarrollo de las actividades programadas para conseguir los objetivos propuestos en condiciones de seguridad teniendo en cuenta las características de los usuarios, el medio y los recursos disponibles.

CR 6.1 El traslado del cliente al lugar de comienzo del recorrido se realiza atendiendo a criterios de legalidad, de rapidez, eficacia y comodidad del usuario.

CR 6.2 El material e indumentaria se revisan, colocan y distribuyen adecuadamente antes del comienzo de la actividad y se recogen y guardan después de su uso en los lugares y modos establecidos para tal fin, para la seguridad y correcta conservación.

CR 6.3 La dificultad técnica y la peligrosidad de los tramos conflictivos se identifican y valoran para poder contrastarlos con los establecidos en la carta náutica y con las posibilidades de los clientes, de forma que pueda concretarse la trayectoria y los apoyos siguiendo criterios de seguridad y eficacia para la situación dada.

CR 6.4 La distribución de los clientes y el orden del grupo se establecen atendiendo a criterios de seguridad, motivación e idoneidad permitiendo un desarrollo homogéneo y equilibrado de la actividad y un mayor disfrute de la misma, agrupando a los participantes en las zonas que presentan dificultad para facilitar la ayuda necesaria e intensificar el control sobre el grupo.

CR 6.5 La situación del técnico durante el recorrido se establece a partir de criterios de seguridad, de operatividad en la intervención y de anticipación a las posibles contingencias teniendo en cuenta el mayor riesgo potencial que puedan suponer determinados usuarios como niños, mayores o personas con discapacidad o necesidades específicas.

CR 6.6 Las órdenes sobre las acciones propulsoras que deben realizar los clientes durante la navegación del tramo se transmiten siguiendo criterios de eficacia, claridad y oportunidad del mensaje permitiendo la realización de la trayectoria elegida.

CR 6.7 La información sobre las acciones que se realizan en los tramos de navegación con dificultad, así como las acciones que se deben adoptar en caso de ocurrir alguna contingencia, se comunican a los clientes de forma crítica teniendo en cuenta:

- El análisis del tramo de navegación.
- La búsqueda de colaboración e implicación en el éxito de la maniobra.
- La seguridad de la actividad.

Siendo la trayectoria del recorrido marcada y realizada por el técnico para proporcionar una referencia clara a los clientes sobre la ejecución de las acciones.

CR 6.8 La actitud y conducta del técnico, comprometida y respetuosa con el medio, se traslada para fomentar que el grupo tenga una conducta respetuosa con el entorno y que la ruta se mantenga en las mismas condiciones anteriores a su paso, controlando el cumplimiento de las normas de protección de espacios naturales por parte de los usuarios, de forma consciente y comprometida e interviniendo de forma respetuosa.

CR 6.9 La observación de los signos naturales, la utilización de instrumentos de medición, la documentación técnica y/o la comunicación externa, se utiliza para predecir la evolución meteorológica a corto-medio plazo y tomar las medidas oportunas.

CR 6.10 Las contingencias que se presentan en relación a la embarcación, al material, al medio y a los individuos se solucionan de forma serena y afable aplicando los protocolos establecidos y manteniendo la seguridad y la continuidad de la actividad si es posible.

CR 6.11 La colocación y estado de los equipos y material específico de seguridad de los usuarios (chaleco, casco y otros) se comprueba de forma periódica, transmitiendo a los clientes la necesidad y el compromiso para con la seguridad en el medio acuático realizando, en su caso, las reparaciones de urgencia necesarias.

CR 6.12 El material de reparación, comunicación y de seguridad se comprueba periódicamente para facilitar su rápida utilización en caso de necesidad.

CR 6.13 La comunicación de los guías entre sí, con el equipo de apoyo en tierra o con la base, se realiza de forma periódica a través de los aparatos de comunicación o visualmente, lo que permite facilitar el seguimiento, mantener el control y el cumplir los protocolos de seguridad de la actividad.

RP 7: Dinamizar y participar en el desarrollo de las actividades complementarias programadas aplicando las técnicas de animación más adecuadas al momento y de manera que resulten seguras y satisfactorias para los participantes.

CR 7.1 Los espacios y medios donde se van a realizar las actividades se revisan para determinar su disponibilidad e idoneidad y se toman las medidas necesarias para solucionar las posibles contingencias.

CR 7.2 El material e indumentaria necesarios se revisan, colocan y distribuyen adecuadamente antes del comienzo de la actividad y se recogen y guardan después de su uso, en los lugares y modos adecuados para la seguridad y correcta conservación.

CR 7.3 Las personas, espacios y recursos se organizan de modo que se potencie la máxima participación, adaptándose a las condiciones del grupo, actividad, entorno y materiales a emplear.

CR 7.4 La información sobre la actividad, objetivos, uso de material y normas se explican y demuestran a los usuarios de forma clara, comprensible y motivadora utilizando los recursos más apropiados, adaptándose a cada persona y comprobando que ha sido comprendida.

CR 7.5 La participación de los usuarios se incentiva a través de técnicas de motivación adecuadas.

CR 7.6 La actividad se controla para que se mantenga en los parámetros correctos de seguridad y disfrute solucionando las posibles contingencias.

RP 8: Realizar el seguimiento de la actividad para valorar su calidad y proponer en su desarrollo.

CR 8.1 Los instrumentos previstos para el seguimiento y evaluación de la actividad se aplican en el momento y en las condiciones establecidas.

CR 8.2 La información generada se analiza y se toman o proponen mecanismos de mejora.

CR 8.3 La información del seguimiento cuando se solicite, se presenta en la forma y plazos establecidos.

Contexto profesional

Medios de producción

Remolques, piraguas en aguas tranquilas y aguas bravas, canoas de turismo, embarcaciones neumáticas, hidrotrineos, palas y aletas. Indumentaria específica: trajes de neopreno, chubasquero, cubrebañeras, bolsas estancas, casco y otros. Material de seguridad: chalecos salvavidas, boyas, cuerdas de seguridad, cuerdas, poleas, mosquetones y otros. Material para la reparación y el mantenimiento de las embarcaciones: resinas, plásticos, PVC, pistolas de calor y otros. Material de comunicación: emisoras, radioteléfonos, teléfonos móviles y otros. Instalaciones de apoyo: recepción, vestuarios, almacén de material y otros. Alojamientos: refugios, albergues, instalaciones hoteleras y otros. Medios audiovisuales: videos, fotografía y otros.

Productos y resultados

Transporte, recepción e información de los usuarios. Valoración del nivel y características de los participantes. Evaluación continua del estado del río, material y los participantes. Guiado de grupos o individuos utilizando embarcaciones tipo: piraguas, canoas, embarcaciones neumáticas o hidrotrineos. Protección del usuario. Transmisión de las instrucciones sobre aspectos básicos de la conducción de embarcaciones. Comunicación, liderazgo y dinamización del grupo de clientes. Implementación de la imagen de la empresa. Creación de un ambiente de disfrute y colaboración entre los clientes del grupo. Información del cliente. Educación medioambiental del cliente. Satisfacción y disfrute del cliente. Revisión, mantenimiento y almacenaje de los medios y materiales necesarios. Organización del transporte.

Información utilizada o generada

Documentación técnica. Programa del itinerario elegido. Planos, mapas, cartas náuticas y otros. Información geográfica, meteorológica e hidrográfica. Normativa aplicable náutica: permisos para el uso de cursos de agua. Localización de centros de asistencia y rescate: direcciones, teléfonos, frecuencias y otros. Guías de alojamiento y restauración. Documentación para clientes: contratos, cartas en general y otros. Encuestas sobre la actividad. Fichas con datos de cada usuario. Informes evaluativos o de proceso.