

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Guarda de refugios y albergues de montaña

<i>Familia Profesional:</i>	Hostelería y Turismo
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	HOT653_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 916/2024
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 1021/2024, Orden PRA/1883/2016, Orden PRE/1340/2016, RD 1552/2011, RD 930/2020, RD 1023/2024

Competencia general

Atender a las personas usuarias de refugios y albergues de montaña en los servicios de restauración, alojamiento e información, comercializando sus instalaciones y actividades, utilizando en su caso una lengua extranjera, responsabilizándose de la explotación y vigilancia del establecimiento, colaborando con los servicios públicos de la zona, prestando el servicio bajo la aplicación de la normativa aplicable en materia de seguridad alimentaria, de protección de datos personales, protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

- UC2190_2:** Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña
- UC2191_2:** Ejecutar técnicas de mantenimiento de las instalaciones, sistemas y equipos en refugios y albergues de montaña
- UC2192_2:** Ejecutar actividades de vigilancia y comunicación en refugios y albergues de montaña
- UC2193_2:** Progresar por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña
- UC1043_2:** Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña
- UC1044_2:** Organizar el servicio de restauración en refugios y albergues de montaña
- UC0711_2:** ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN HOSTELERÍA
- UC0272_2:** ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de gestión de servicios de ocio, hostelería y turismo, dedicada a atender a las personas usuarias de refugios y albergues de montaña, en entidades de naturaleza pública o privada, empresas de tamaño pequeño y mediano, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de hostelería y turismo.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Guardas de refugio de montaña
- Responsables de albergue de montaña
- Responsables de departamento de operaciones en empresas de actividades turísticas

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

- MF2190_2:** Desarrollo de servicios de gestión de refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF2191_2:** Mantenimiento de refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF2192_2:** Vigilancia de refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF2193_2:** Progresión por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF1043_2:** Recepción e información a usuarios de refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF1044_2:** Restauración en refugios y albergues de montaña (60 horas)
- MF0711_2:** SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN HOSTELERÍA (120 horas)
- MF0272_2:** PRIMEROS AUXILIOS (60 horas)
- MF9998_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC2190_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña, siguiendo la normativa aplicable de alojamiento, utilizando un segundo idioma en su caso, de manera que cumplan con los estándares de calidad, así como requisitos de seguridad.

CR1.1 Las relaciones con las administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona se establecen, electrónicamente o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones.

CR1.2 El análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se efectúa, valorándolo con el fin de que queden fijados:

- Los objetivos previstos.
- La ubicación física y el ámbito de actuación.
- La atención a personas con discapacidad.
- Los promotores del proyecto.
- El tipo jurídico de empresa.
- La previsión de recursos humanos.
- La demanda potencial.
- Patrocinios.
- La competencia, en su caso.
- El respeto al entorno natural.

CR1.3 La viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña se determina mediante el análisis de:

- La previsión de gastos e ingresos en función de la capacidad del establecimiento, los servicios ofertados y la previsión de ocupación.
- La estructura y composición del inmovilizado.
- La rentabilidad del proyecto.
- La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes administraciones públicas.
- La obtención de patrocinio de marcas privadas.
- Los recursos económicos propios necesarios.

CR1.4 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se ajusta al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables.

CR1.5 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se ejecuta, considerando:

- El tipo de contrato y la modalidad de gestión del refugio o albergue de montaña.
- Datos de la oferta y la demanda.
- La determinación del público objetivo.
- Las posibles actividades complementarias.

- Las repercusiones socioeconómicas en el entorno.
- Las repercusiones ambientales en el entorno.
- La normativa aplicable de explotación de refugios y albergues de montaña, higiénico-alimentaria y sobre prevención de riesgos laborales.
- Los objetivos previstos.
- Las relaciones con las administraciones locales, autonómicas o nacionales.
- El cálculo de inversión en inmovilizado, en su caso.
- Las contingencias meteorológicas o de salud.
- Periodo de tiempo por el que se concede la explotación según contrato de adjudicación.

CR1.6 La estructura organizativa del refugio o albergue de montaña se determina, atendiendo a:

- El cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto.
- Los recursos humanos necesarios para cumplir los objetivos.
- La organización del trabajo.
- Los recursos ambientales.

CR1.7 La documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica se identifica, tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas.

RP2: Desarrollar el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías, enseres y materias primas, teniendo en cuenta las exigencias de la explotación del refugio o albergue de montaña con el fin de atender las demandas del servicio.

CR2.1 Los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros, se aprovisionan, reponiéndolos según las necesidades calculadas, contingencias por dificultades meteorológicas, faltas de entrega, normativa aplicable de protección medioambiental, uso de productos biodegradables, capacidad del establecimiento y expectativas de ocupación, para optimizar los recursos y prestar la atención al usuario.

CR2.2 Las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas se aprovisionan, teniendo en cuenta:

- La calidad predeterminada en relación a una dieta calórica para actividades de montaña.
- Las previsiones de ocupación, según reservas o tendencias.
- Periodos de caducidad.
- Tipología.
- El coste.
- El margen de beneficios, en su caso.
- Capacidad de almacenamiento con que cuentan las instalaciones.
- Acuerdos de colaboración con proveedores (patrocinios).
- La optimización del suministro en función de proveedores o de medios de transporte hasta el establecimiento.

CR2.3 Los proveedores se seleccionan, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales y teniendo en cuenta:

- Precios del mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Sistema de embalaje de productos.
- Condiciones de pago.
- Posibilidad de reciclaje de productos.
- Condiciones de transporte.

- Volumen de pedido.
- Procedencia local de los productos.
- Periodos de caducidad.
- Posibilidad de devolución o cambio de productos sin caducar, no consumidos en la temporada.

CR2.4 Las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas se controlan, almacenándolas siguiendo criterios de racionalización y de medidas de seguridad e higiene, para que el control según exigencias de prestación de servicios del refugio o albergue de montaña quede garantizado.

CR2.5 Los consumos de mercancía y bienes necesarios se controlan, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado.

CR2.6 Los recursos caducados o residuales se eliminan según su tipología, incorporándolos como materiales reconvertibles en la naturaleza, si procede.

CR2.7 Los medios de transporte, terrestres o aéreos se determinan para que el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña, cuando las condiciones o la ubicación del establecimiento dificultan el acceso, quede garantizado.

RP3: Desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados en el establecimiento y de la calidad de los mismos, aplicando las medidas correctoras, en su caso.

CR3.1 Los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña se actualizan, aplicando los sistemas de organización de la información, como bases de datos, contabilidad, registros, entre otros.

CR3.2 Los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, pagos con tarjeta, recibos, entre otros, se controlan comprobando formato y datos para que la normativa aplicable de contabilidad quede cumplida.

CR3.3 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja, se aplica adoptando las medidas establecidas ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.

CR3.4 Los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad se analizan, comparándolos con los objetivos fijados para detectar desviaciones actuales y tendencias futuras, y tramitando las hojas de quejas y reclamaciones o buzón de sugerencias en su caso.

CR3.5 Los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio se calculan, según mercado y precio de los servicios y productos, para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.

CR3.6 Las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio se resuelven, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.

CR3.7 El personal a su cargo, en su caso se integra en la estructura organizativa del establecimiento, coordinándolo de forma que se consigan los objetivos de producción determinados como procesos, actividades, funciones, entre otros.

RP4: Seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, utilizando un segundo idioma en su caso, para asegurar el

disfrute y retorno de su clientela actual y potencial, despertando el interés de compra y con el fin de lograr su fidelización.

CR4.1 La oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña se ajusta a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias.

CR4.2 El listado de canales se selecciona en función del tipo de refugio o albergue de montaña, valorando la relación entre canal de distribución y las personas usuarias.

CR4.3 Las actividades para la desestacionalización de la oferta se definen, comunicándolas a través de los canales de distribución seleccionados por la empresa a las administraciones, asociaciones, clubes y federaciones, centros educativos, turoperadores, empresas de actividades al aire libre, entre otras, para garantizar el cumplimiento del objetivo fijado por la empresa.

CR4.4 Las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o a la captación de nueva, se utilizan o proponen, en su caso, a las entidades externas de comercialización, aplicando métodos de control de calidad de los servicios para recoger información como buzón de sugerencias, hojas de quejas y reclamaciones, redes sociales, entre otros.

CR4.5 Los acuerdos de prestación de servicios complementarios se proponen, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue en su caso, empresas de turismo activo o guías de montaña, clubes y federaciones de montaña u otras entidades mediadoras.

CR4.6 Las acciones de difusión de información como integración en asociaciones, asistencia a ferias, patrocinios, encuentros, bolsas de contratación, entre otros se efectúa planificándolas para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento.

CR4.7 Las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta se organizan, cumpliendo con los requisitos estipulados por el contrato de explotación, con criterios de promoción de la zona, dinamismo, de atracción y utilidad para las personas usuarias.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipo informático con aplicaciones de gestión y herramientas en papel para la gestión del establecimiento. Red de telecomunicaciones y terminales de conexión de teléfono e Internet. Página web. Redes sociales (RRSS). Impresora. Hojas de quejas y reclamaciones. Buzón de sugerencias. Impresos y documentos comerciales y administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Requisitos de explotación del refugio o albergue de montaña. Vehículo todoterreno. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Medios de aprovisionamiento adecuados a la ubicación del establecimiento. Almacén. Equipos de refrigeración. Equipos de Protección Individual (EPI).

Productos y resultados

Actividades de participación en proyectos de explotación de refugios o albergues de montaña desarrollados. Cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de las mercancías, enseres y materias primas desarrollados. Actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico desarrollados. Canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña seleccionados.

Información utilizada o generada

Información de explotación de refugios o albergues de montaña. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros.

Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques y fichas de control de consumos. Archivos de la clientela o usuarios y proveedores. Información sobre proveedores. Normativa aplicable de seguridad e higiénico-sanitaria y de manipulación de alimentos. Manuales de equipos informáticos y aplicaciones informáticas de gestión. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Plan de emergencia contra incendios. Normativa interna del refugio. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable en materia de propiedad intelectual. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de protección de datos personales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Ejecutar técnicas de mantenimiento de las instalaciones, sistemas y equipos en refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC2191_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprobar las instalaciones, mobiliario, sistemas y equipos del refugio o albergue de montaña con el fin de cumplir con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR1.1 Los sistemas y equipos se controlan, comprobando:

- El suministro de captación de agua, la potabilización y tratamiento para el consumo humano.
- El vertido de aguas residuales y la generación de residuos.
- Los parámetros y protocolos de control y prevención de legionela, así como los referidos a higiene alimentaria.
- El funcionamiento de las instalaciones térmicas, tanto de agua caliente como de refrigeración/congelación de alimentos.
- Los mínimos indicios de presencia de plagas para prevenir su proliferación y poder aplicar los tratamientos de desinsectación/desratización.
- El estado y funcionamiento de los equipos de energía, ordinarios y subsidiarios.
- Los aparatos de medida de datos meteorológicos y la fiabilidad de los datos resultantes.
- Los sistemas de emergencia y contra incendios, para que la normativa en cuanto a señalización y fácil acceso quede cumplida.
- Los sistemas y equipos de detección de CAI (Calidad Aire Interior).
- El cierre de puertas y ventanas para evitar pérdidas de energía, ventilación y calefacción.
- Los sistemas de protección contra rayos.
- Los sistemas y equipos de transmisiones como radio, teléfono, internet.
- Los sistemas y dispositivos para ahorro en el consumo de agua y de energía se comprueban según sus pautas de funcionamiento, con el fin de que cumplan su cometido.
- El estado y conservación de los elementos de primeros auxilios en medios hostiles como camilla, DEA, estado de caducidad y reposición de medicamentos, entre otros.
- Los sistemas de almacenaje de combustibles (gasoil, leña, butano, propano, equipos acumuladores baterías, entre otros).
- El estado y señalización del sistema para el helicóptero de servicios de emergencia, como mangas de viento, señales luminosas, zonas de aterrizaje, helisuperficie, entre otros.

CR1.2 El mantenimiento de las instalaciones del establecimiento se verifica, siguiendo los protocolos fijados en los objetivos e incluyendo contingencias, con el fin de garantizar su seguridad y limpieza.

CR1.3 La señalización en dirección al refugio o albergue de montaña y el estado de los caminos de acceso se asegura, utilizando material a través de la información recogida o proporcionada por los usuarios del refugio, para minimizar situaciones de riesgo y ante condiciones meteorológicas adversas.

CR1.4 El mobiliario, maquinaria generadora de frío y de calor y pequeña maquinaria se comprueba, asegurando su dotación y funcionamiento, reparándolo o reponiéndolo en su caso, para que el uso y seguridad queden garantizados.

CR1.5 La dotación de la enfermería y el estado de la instalación se comprueban, chequeándolos periódicamente, con el fin de detectar carencias y necesidad de material.

CR1.6 Los transportes usados para el abastecimiento y mantenimiento del refugio como vehículos de tracción en las cuatro ruedas (4x4), motos de nieve, cuatrimoto (Quad), remolques, esquís, entre otros, se revisan manteniendo su estado para que la utilización quede asegurada.

CR1.7 La vacunación y cuidado de animales utilizados, en su caso, en el abastecimiento como perros, caballos, entre otros, se comprueba asegurando su cumplimiento en visitas al facultativo, alimentación, estancias, equipos específicos como alforjas, guarnicionería entre otros y descanso para que su salud y seguridad queden controlados.

RP2: Efectuar reparaciones de pequeña maquinaria, fontanería, carpintería, y electricidad o gas informando en caso de complicación a personal profesional cualificado o a la persona responsable con el fin de mantener las condiciones de uso de los sistemas y equipos propios del refugio o albergue de montaña bajo las condiciones de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y medio ambiente.

CR2.1 La depuradora de agua o el sistema de depuración y depósitos de almacenaje, los sistemas e instalaciones de suministro de energía y el sistema de saneamiento utilizados se reparan, disponiendo de piezas de recambio y herramientas para ejecutar reparaciones sencillas o avisando a otro profesional cualificado o persona responsable para que la contingencia quede solucionada.

CR2.2 El funcionamiento en los saneamientos se controla, reparándolos o informando en su caso a otro profesional o a la persona responsable para que la contingencia quede solucionada.

CR2.3 El funcionamiento en los sistemas e instalaciones de suministro de energía se mantiene, reparándolo o informando en su caso a otro profesional o a la persona responsable para que la contingencia quede solucionada.

CR2.4 El suministro de gas en cocinas se revisa, controlando elementos como roturas, desgastes, caducidad en conexiones, detectores de humos y fugas gases nocivos o inflamables, entre otros para que la seguridad quede controlada.

CR2.5 La pequeña maquinaria, fontanería, carpintería o electricidad se mantiene, reparándola o informando en su caso a otro profesional o a la persona responsable para que la contingencia quede solucionada.

RP3: Ejecutar las operaciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones, mobiliario, instalaciones, equipamiento y accesos en refugios o albergues de montaña, respetando la normativa aplicable medioambiental, de traslado y descarga de residuos y suelos contaminados y sobre prevención de riesgos laborales.

CR3.1 La limpieza, ventilación y puesta a punto de áreas, habitaciones, instalaciones y de equipos y utillaje se determina, organizándola según ocupación, momento del día, especificaciones técnicas, periodicidad y accesos para que la seguridad, molestias innecesarias a los usuarios y calidad del servicio queden controladas.

CR3.2 Las superficies se adecúan, limpiándolas con la indumentaria establecida por la empresa, medios de protección específicos de desinfección y productos biodegradables según normativa

de espacios protegidos, utilizando dosis mínimas de ellos, maquinaria específica y criterios de racionalidad, para que la seguridad y respeto al medio ambiente de la zona y descanso e higiene de los usuarios queden garantizados.

CR3.3 La planta de compostaje, en su caso se mantiene, reciclando los residuos orgánicos a través de tratamientos biológicos, para que la normativa de traslado y descarga de residuos y suelos contaminados quede cumplida.

CR3.4 El entorno inmediato del albergue o refugio de montaña se mantiene limpio, asegurando el acceso y la imagen del establecimiento para que los estándares de calidad, seguridad y cuidado medioambiental queden cumplidos.

CR3.5 Los lodos resultantes de la depuración de agua se transportan al punto de gestión de residuos, utilizando los medios de extracción y transporte regulados y emitiendo informe anual a la autoridad competente, así como reportes de incidencias en su caso, para su tratamiento posterior.

CR3.6 La nieve en época invernal de accesos principales como puertas y ventanas y en salidas de humos, placas solares productoras de energía, equipos exteriores, estación meteorológica, en su caso, se limpia en condiciones de seguridad, utilizando equipos disponibles como palas, guantes, máquina quitanieves, entre otros, para que el servicio de suministros, llegada de usuarios y seguridad queden garantizados.

CR3.7 Los objetos olvidados por el usuario o encontrados en el entorno y rutas de acceso se recogen, custodiándolos para su posterior devolución.

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones propias de refugios y albergues de montaña. Depuradoras de agua. Fosas sépticas. Microcentral eléctrica. Paneles de energía solar. Equipos acumuladores y baterías. Generadores de energía eólica. Combustibles. Electrodomésticos. Planta de compostaje. Herramientas básicas para fontanería, carpintería y electricidad. Equipos y productos de limpieza y tratamiento de superficies. Instalaciones de office con estanterías. Mobiliario de habitaciones. Camas. Escaleras de mano. Botiquín. Almacenes. Equipos de seguridad individual y colectiva (camilla, pala, ARVA, sonda de nieve, crampones, piolet, esquís de montaña, mochila, equipos de radio-emergencia). Equipo informático.

Productos y resultados

Instalaciones, mobiliario, sistemas y equipos del refugio o albergue de montaña comprobados. Reparaciones de pequeña maquinaria, fontanería, electricidad, carpintería o gas efectuadas. Operaciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones, mobiliario, instalaciones, equipamiento y accesos ejecutadas.

Información utilizada o generada

Manuales y planes de funcionamiento, limpieza y conservación de equipos, sistemas, maquinaria e instalaciones. Fichas técnicas. Manuales de técnicas de limpieza. Normativa aplicable de seguridad e higiénico-sanitaria y de manipulación de alimentos. Normas de uso, aplicación y toxicidad de los productos de limpieza de superficies. Material documental como órdenes de trabajo, hojas de pedido de material y de control de consumos. Informes de autocontrol y justificantes de limpieza/mantenimiento de vertidos de aguas residuales. Información interna referente a procesos, procedimientos, métodos y planes de calidad, tanto de la empresa adjudicataria como de la organización que adjudica la explotación del refugio o albergue de montaña. Impresos y documentación específicos. Partes de información nivológica, parte meteorológico. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Normativa aplicable de traslado y descarga de residuos y suelos contaminados. Normativa

interna del refugio. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Ejecutar actividades de vigilancia y comunicación en refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC2192_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar actividades de vigilancia del refugio o albergue de montaña, el uso del mismo y las actividades de su entorno con objetivos de prevención, aviso o intervención de la autoridad competente en situaciones de riesgo para las personas o el entorno, utilizando un segundo idioma, en su caso.

CR1.1 El refugio o albergue de montaña y su entorno se asegura presencialmente, atendiendo a las demandas y en colaboración, en su caso, con otros profesionales y/o medios alternativos.

CR1.2 El registro y control de entradas y salidas de los usuarios se efectúa, atendiendo a la actividad a realizar durante su ausencia, para que, en caso de emergencia o necesidad, los servicios públicos competentes en rescate queden alertados.

CR1.3 La normativa interna del establecimiento se comunica a los usuarios del refugio o albergue de montaña, reforzando la importancia de su cumplimiento.

CR1.4 Las áreas de acampada o vivac anexas al refugio o albergue de montaña, especialmente en temporada de mayor riesgo de incendios se supervisan, asegurando su estado y señalización para que actuaciones inadecuadas de riesgo a las personas o al ambiente queden prevenidas.

CR1.5 La cartelería informativa sobre normas de seguridad y de comportamiento en caso de emergencia se revisa periódicamente, comprobándola con el fin de que su permanencia y ubicación queden controladas.

CR1.6 La información sobre el número de personas y usos en las áreas de acampada y vivac se facilita al personal del espacio natural en situaciones de colaboración y asistencia con la autoridad competente.

CR1.7 El entorno del refugio o albergue de montaña en cuanto a la fauna y flora, condiciones físicas del entorno y fenómenos ambientales se vigila en colaboración con los responsables correspondientes, informando a las autoridades competentes de las situaciones de riesgo, para que queden detectadas.

RP2: Desarrollar actividades de observación y registros meteorológicos periódicos utilizando un segundo idioma en su caso, en colaboración con el organismo meteorológico responsable, que permitan disponer de información útil para la seguridad de usuarios y de profesionales que operan en el entorno y de estudios de investigación.

CR2.1 Los signos naturales indicadores de cambios meteorológicos se observan, interpretando la evolución de los mismos con el fin de que situaciones de riesgo queden detectadas.

CR2.2 Los datos meteorológicos se recogen, utilizando los aparatos de medida específicos, para que la fiabilidad y actualización de acuerdo con los procedimientos establecidos por el centro

meteorológico responsable de la elaboración de predicción y vigilancia meteorológica y estudio climático queden garantizadas.

CR2.3 La información meteorológica se observa, analizándola para que situaciones de prevención de riesgos, tanto para usuarios como profesionales que operen en el entorno queden registradas.

CR2.4 Los datos registrados se transmiten a los centros meteorológicos responsables, siguiendo la periodicidad fijada, siempre y cuando la tecnología lo permita.

CR2.5 El estado del manto nivoso se analiza, utilizando protocolos como sondeos por golpe o de perfiles estratigráficos, para facilitar la información a los servicios meteorológicos responsables y que el riesgo de aludes y la seguridad de los usuarios de la montaña queden controlados.

RP3: Realizar operaciones de emergencia, colaborando con los servicios públicos competentes en emergencias y con otros organismos públicos que operan en el entorno del refugio o albergue de montaña.

CR3.1 La alerta a los servicios públicos competentes en rescate se transmite en caso de accidente, haciendo uso en su caso de comunicaciones y señales internacionales de socorro alpino y aportando los datos disponibles como:

- Quién solicita la ayuda.
- Fenómeno o hecho.
- Lugar en su caso, día y hora del hecho.
- Número, género, edad y situación de los afectados.
- Medio de contacto con los afectados como teléfono, emisora/canal, entre otros.
- Equipamiento de los afectados.
- Posibilidad de aterrizaje de medios aéreos en lugar del hecho, en su caso.
- Condiciones y previsiones atmosféricas y en su caso, nivometeorológicas.
- Estado de los accesos y del terreno.
- Medios disponibles en el refugio o albergue, como enfermería, equipamiento sanitario, material de rescate, helisuperficie, aparcamiento, personal médico en su caso, entre otros.

CR3.2 Las peticiones de colaboración de los servicios públicos competentes en emergencias se atienden, facilitando el uso preferente de las instalaciones y equipamiento del albergue o refugio de montaña a los profesionales, afectados y/o allegados.

CR3.3 Las operaciones o la aplicación de técnicas de evacuación y de preparación de zonas de aterrizaje de helicópteros se efectúan, utilizando protocolos específicos de actuación.

CR3.4 Las campañas de sensibilización ambiental, vigilancia/prevencción sanitaria o epidemiológica, cursos primeros auxilios, cursos de manejo DEA-DESA (desfibrilador externo automático/ desfibrilador externo semiautomático) se atienden, colaborando con los organismos competentes con el fin de contribuir a la conservación del entorno del albergue o refugio de montaña y a la seguridad de las personas usuarias.

RP4: Desarrollar actividades de intercambio y difusión de información, por vía directa o a través de equipos de telecomunicaciones para garantizar la comunicación remota y permanente del refugio o albergue de montaña y especialmente en caso de emergencia.

CR4.1 La comunicación del refugio o albergue de montaña se asegura, efectuando acciones de mantenimiento, actualización y usos específicos de los equipos disponibles.

CR4.2 La información sobre el estado del refugio o albergue de montaña, su entorno y sus accesos se difunde, utilizando equipos o vías específicas de comunicación para facilitar la planificación, prevención y seguridad de las actividades en su entorno.

CR4.3 El personal del refugio o albergue de montaña se comunica con otros de la zona y con profesionales o entidades relacionados, respetando la periodicidad establecida y/o en caso de emergencia priorizando el uso de los medios disponibles, coordinación y simultaneidad.

CR4.4 Los protocolos de seguridad y emergencia se transmiten, explicándolos para que los usuarios y otros profesionales, en su caso queden informados.

Contexto profesional

Medios de producción

Estación y/o instrumentación meteorológica. Material para la observación nivometeorológica. Boletines y alertas meteorológicos y de aludes. Material para la observación y vigilancia. DEA-DESA (desfibrilador externo automático/desfibrilador externo semiautomático). Equipamiento para zonas de acampada (señalización, contenedores, entre otros). Cartografía y bibliografía. Equipos de telecomunicaciones: teléfono, Internet/ordenador, telefonía móvil y transceptores de radio. Material técnico de montaña y medios para su reparación.

Productos y resultados

Actividades de vigilancia del refugio o albergue de montaña desarrolladas. Actividades de observación y registros meteorológicos desarrolladas. operaciones de emergencia, colaborando con los servicios públicos competentes en emergencias y con otros organismos públicos realizadas. Actividades de intercambio y difusión de información desarrolladas.

Información utilizada o generada

Fuentes de información y alertas meteorológicas y de aludes. Manuales de nivología y prevención de aludes. Fichas técnicas de itinerarios. Protocolos de actuación en caso de emergencia. Normativa aplicable del espacio natural protegido: Plan de Ordenación de Recursos Naturales, Plan Rector de Uso y Gestión. Alertas y avisos sanitarios y/o de Protección Civil. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Progresar por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC2193_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el equipamiento, material y vehículos en su caso, para desenvolverse en terreno de montaña, asegurando su estado y funcionamiento en actividades de servicio al refugio o albergue de montaña y de colaboración con servicios de emergencia.

CR1.1 El equipamiento, material de montaña y vehículos en su caso se seleccionan, utilizándolos según las características personales, del terreno, la época del año, la naturaleza de la actividad y otras circunstancias y condiciones de desarrollo.

CR1.2 Los materiales y elementos de porteo humano o animal y vehículos en su caso se determinan en función de la actividad, distribuyéndolos para que la ergonomía y seguridad de las personas, de animales y de la propia carga queden garantizadas en las operaciones de carga, transporte y descarga.

CR1.3 El mantenimiento preventivo y operativo del material y vehículos en su caso se ejecuta siguiendo protocolos de especificidad y frecuencia, para que la normativa aplicable de seguridad y calidad en la prestación quede garantizada.

CR1.4 El almacenaje y transporte del material y vehículos en su caso se ejecutan, asegurando su orden, integridad, durabilidad y especificaciones del fabricante, para que el mantenimiento de sus prestaciones quede cumplido.

CR1.5 La retirada y desecho del material y vehículos en su caso obsoletos o dañados se efectúa, siguiendo la normativa aplicable en materia de gestión de residuos, para que la seguridad en futuros procesos y preservación del medio ambiente queden cumplidos.

RP2: Interpretar datos meteorológicos y nivológicos, utilizando vías de obtención de información y un segundo idioma en su caso, para prever situaciones de riesgo en actividades de servicio al refugio o albergue de montaña y de colaboración con servicios de emergencia.

CR2.1 Los mapas meteorológicos y boletines de predicción de riesgos de avalanchas se clasifican en diferentes familias de resultado como temperatura, viento, nubosidad, precipitación, nivel de riesgo, entre otros, manejando información diferenciada y determinante para la progresión en montaña para que las decisiones tomadas durante el porteo de aprovisionamiento o el apoyo a servicios de emergencia cumpla con la seguridad de las personas, animales en su caso y la carga.

CR2.2 Los signos naturales indicadores de cambios meteorológicos se detectan, interpretando la posible evolución de los mismos, tomando las decisiones en cada situación en el momento adecuado.

CR2.3 Los aparatos de medición de la presión atmosférica, como altímetros barométricos entre otros se utilizan, interpretando la posible evolución meteorológica y actuando en consecuencia.

CR2.4 Las aplicaciones móviles destinadas tanto a la predicción como a la evolución de la meteorología se manejan, manteniéndolas actualizadas y en condiciones permanentes de uso mediante baterías portátiles u otros recursos que garanticen su funcionamiento.

CR2.5 El análisis del manto nivoso y su estabilidad se acomete durante el recorrido, identificando posibles riesgos de avalancha, hundimiento en agujeros o grietas, rotura de puentes de nieve, placas de hielo, entre otros.

RP3: Ejecutar la progresión en condiciones de seguridad y eficacia por montaña en actividades de servicio al refugio o albergue adecuando el material y las técnicas a las características del terreno y siguiendo en su caso, los protocolos en materia de intervenciones de emergencia.

CR3.1 El ritmo de marcha y los descansos se determinan en función de la naturaleza de la tarea, adecuándolos a las características personales, del terreno, el peso y control horario, entre otros, para que las lesiones o accidentes queden prevenidas.

CR3.2 La alimentación y la hidratación se acometen, teniendo en cuenta las características de la tarea y las condiciones de temperatura y humedad.

CR3.3 Las técnicas de progresión en senderos de montaña, terrenos de hierba, de vegetación espesa, rocosos, mixtos de nieve-roca, nevados, húmedos y cruce de ríos se ejecutan, adecuándolas según cada superficie, pendiente y condiciones, para que la eficacia y seguridad de personas y bienes en el porteo queden garantizadas.

CR3.4 Las técnicas de progresión en terreno nevado se ejecutan, teniendo en cuenta el trazado del recorrido más seguro según condiciones nivológicas y utilización en su caso de bastones, raquetas de nieve, crampones, piolet, esquís, pala, ARVA, sonda, animales de carga y vehículos en su caso, para que la eficacia y seguridad de personas y bienes en el porteo queden garantizadas.

CR3.5 El lugar de paso en cada momento se selecciona, reconociendo el terreno y las condiciones, para adaptar las técnicas y ritmos de marcha en su tránsito con criterios de idoneidad y que la seguridad de las personas y del porteo, reducción de riesgos y mínimo impacto ambiental queden controlados.

CR3.6 Los protocolos de actuación y rescate se aplican, cumpliéndolos cronológicamente según las instrucciones facilitadas por los servicios de emergencia oficiales en caso de accidente de cualquier tipo.

RP4: Ejecutar técnicas de orientación en el medio natural, en tareas de servicio al refugio o albergue de montaña y especialmente en colaboraciones con servicios de emergencia y rescate.

CR4.1 Los instrumentos de orientación como mapas topográficos, cartografía de la zona, entre otros, se consultan con regularidad y previamente a la actividad, entrenando la capacidad de lectura e interpretación de los mismos y el conocimiento de la toponimia local.

CR4.2 Los itinerarios previstos, alternativos y vías de escape se planifican sobre mapas impresos y/o digitalmente para receptores de Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS), con la ayuda de cartografía y referencias bibliográficas especificando su trazado y parámetros de distancias totales y parciales, desniveles acumulados y tiempos, entre otros.

CR4.3 Los puntos de referencia claves del recorrido como inicio/final, pasos singulares/peligrosos/alternativos, recursos (refugios, agua), de interés, entre otros, se

localizan, utilizando cartografía, brújula, altímetro y receptor GNSS, para que la aportación de valores de coordenadas, rumbos y altitudes quede asegurada.

CR4.4 Los instrumentos de orientación, como cartografía, brújula, altímetro o receptor GNSS, entre otros, se utilizan durante el recorrido, permitiendo mantener el itinerario incluso en condiciones de mala visibilidad por niebla, lluvia o nevada.

CR4.5 El recorrido y los puntos de referencia establecidos previamente se identifican en todo momento tanto en el medio natural como en el mapa y/o receptor GNSS, para que la ubicación y seguridad del proceso queden controladas.

CR4.6 La ubicación se controla, reconociéndola en todo momento o determinándola mediante técnicas de orientación para mantener el recorrido previsto o seleccionar itinerarios alternativos y vías de escape ante posibles contingencias.

CR4.7 La señalización existente en el terreno como marcas, hitos, balizas, postes direccionales, carteles, entre otros, infraestructuras como puentes, pasarelas, escaleras, pasamanos, entre otros, y los elementos naturales se comprueban durante el recorrido, con atención a su adecuación y estado, reportando en su caso informe de los elementos que requieran atención.

CR4.8 La información obtenida como variables y estado de ruta, y track GNSS, entre otros, se archiva al finalizar la actividad, actualizando la existente para que la calidad y seguridad en futuros procesos queden aseguradas.

Contexto profesional

Medios de producción

Indumentaria, calzado y equipamiento personal de montañismo. Mochilas de transporte y porteo, animales de carga y vehículos en su caso (4x4, helicóptero). Bastones telescópicos, raquetas de nieve, crampones, piolet, esquí y otro equipo específico. Cuerdas, cordinos y mosquetones. Material de orientación y navegación: cartografía, brújula de base plana, receptor de Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS/GPS) y altímetro. Regla, bolígrafo, rotuladores, tablilla de plástico para apoyar. Información técnica de recorridos. Alimentos sólidos y líquidos adecuados para la actividad. Boletines, partes y alertas meteorológicos y de aludes. Radiocomunicadores. Linterna frontal, silbato, manta aluminizada y botiquín. Equipos de Protección Individual (EPI) y colectiva: detector de víctimas de avalancha (DVA/ARVA), sonda de nieve, pala de nieve. Tiendas de campaña. Utensilios y productos de mantenimiento de materiales de montaña.

Productos y resultados

Equipamiento y material necesario para desenvolverse en terreno de montaña preparado. Datos meteorológicos y nivológicos interpretados. Progresión en condiciones de seguridad y eficacia por terreno variado de montaña ejecutada. Técnicas de orientación en el medio natural ejecutadas.

Información utilizada o generada

Fuentes de información y alertas meteorológicas y de aludes. Manuales básicos de nivología y prevención de aludes. Cartografía (topográfica, senderos, vías de escalada, itinerarios de raquetas y de esquí). Libros-guías excursionistas, topoguías, recursos web (obtención de tracks), guías de escalada, de maniobras y de rescate. Manuales de señalización, buenas prácticas, accesibilidad, entre otros. Publicaciones y webs especializadas sobre montañismo. Catálogos, manuales técnicos, instrucciones y normativa aplicable de seguridad, uso y manipulación de material de montaña e instrumentos de orientación, manuales de fabricante. Manuales de manejo de cuerdas y nudos. Manuales y normativa aplicable sobre distribución de cargas utilizados en porteo humano. Manuales de conducción de vehículos 4x4 y en condiciones invernales. Normativa aplicable en materia de intervenciones de emergencia en montaña. Protocolo de intervención en caso de búsqueda o rescate en montaña por cualquier causa (accidente, tormenta, alud, desprendimiento, incendio o catástrofe). Técnicas sanitarias

básicas de primeros auxilios en montaña y sus manuales. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y restricción de usos o actividades en ellos. Zonas de acampada autorizadas y su normativa. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC1043_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestionando la documentación, de acuerdo con la normativa aplicable de establecimientos de hostelería y turismo.

CR1.1 La documentación del servicio de recepción y conserjería, como el registro, ficha de usuario, cuestionarios de satisfacción, entre otros se gestiona, disponiéndola para que su cumplimentación y custodia, según la normativa de protección de datos personales queden garantizadas.

CR1.2 El estado de reservas de servicios y su disponibilidad se verifica, previamente a la llegada de los usuarios, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

CR1.3 Las habitaciones y/o camas se asignan con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.

CR1.4 El proceso de recepción y bienvenida a las personas usuarias se desarrolla teniendo en cuenta:

- La comunicación clara y fluida.
- El registro según los criterios establecidos por la empresa.
- La recogida de datos relacionados con alergias o intolerancias alimenticias.
- La atención a personas con discapacidad.
- La transmisión de información sobre ubicación de los espacios y normas internas de uso.
- La transmisión de información sobre horarios de comedor, recepción y otros espacios comunes.
- Las alternativas de actividades de ocio en su caso.
- La muestra del mobiliario, sistemas de calefacción y agua caliente en su caso y medios de seguridad del establecimiento, localización de desfibrilador y de botiquín de primeros auxilios.
- Las normas generales de comportamiento en el interior y exterior y de cuidado medioambiental.
- La exposición de precios de una manera visible.

CR1.5 El proceso de salida y despedida al usuario se desarrolla, teniendo en cuenta:

- La comunicación clara y fluida.
- La facturación y pago de todos los servicios.
- La anotación en la ficha de usuario de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios prestados entre otros, se realiza, en forma y tiempo.
- El grado de satisfacción a través de cuestionarios voluntarios, escritos, charla y preguntas directas de opinión.
- La búsqueda de fidelización del usuario.

- RP2:** Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos, utilizando un segundo idioma en su caso, según las necesidades y características de usuarios y proveedores de refugios o albergues de montaña.
- CR2.1** Los medios técnicos de comunicación como internet, intranet, telefonía, megafonía, canal de emisora de radio entre otros, se utilizan, seleccionándolos según la situación planteada.
- CR2.2** Los usuarios y proveedores se atienden, garantizando la interacción y comprensión bidireccional.
- CR2.3** La confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas se desarrollan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales.
- CR2.4** La comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes se mantiene, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas.
- RP3:** Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios, teniendo en cuenta la normativa aplicable medioambiental, la sensibilización de conservación de los espacios naturales y el uso de un segundo idioma, en su caso.
- CR3.1** La información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena al refugio o albergue de montaña se selecciona, proporcionándola a través de mapas cartográficos, folletos informativos u otros soportes, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.
- CR3.2** Las condiciones meteorológicas se transmiten a los usuarios, informando de previsiones para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas.
- CR3.3** La información sobre los servicios turísticos de la zona, como recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, actividades deportivas y/o recreativas, fiestas locales se transmiten, especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros para complementar la oferta propia del refugio o albergue de montaña.
- CR3.4** La información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno se transmite sensibilizando a los usuarios sobre la conservación de los espacios naturales para que la preservación del medio quede garantizada.
- CR3.5** Las normas y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales se transmiten por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.
- RP4:** Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad para que la calidad del servicio prestado quede cumplida.
- CR4.1** Las peticiones y sugerencias del usuario se atienden de forma directa, adoptando una actitud amable y hospitalaria, siguiendo la política de buenas prácticas marcada por la dirección del establecimiento.

CR4.2 Las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios se recogen con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes específicos para que las medidas de corrección y mejora queden atendidas.

CR4.3 La información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias se analizan, redactando informes para incrementar la calidad del servicio prestado y mejora de la imagen corporativa del refugio o albergue de montaña.

CR4.4 Las modificaciones en los servicios prestados se comunican, aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios y en su caso al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.

CR4.5 La planificación estratégica del refugio o albergue de montaña se gestiona, utilizando herramientas específicas de evaluación con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo del establecimiento, calidad del servicio y fidelización o captación de usuarios.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos específicos. Internet e Intranet. Página web del establecimiento. Equipos y material de oficina. Instrumentos de telecomunicaciones. Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia. Materiales de ayuda para usuarios con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales. Desfibrilador. Equipos y elementos de acceso y transporte dentro del establecimiento. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Formularios. Hojas de quejas y reclamaciones. Botiquín primeros auxilios. Folletería informativa. Datáfono.

Productos y resultados

Actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario realizadas. Técnicas y medios externos e internos de comunicación utilizadas. Información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios prestada. Peticiones, quejas y sugerencias atendidas.

Información utilizada o generada

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Información a usuarios sobre el funcionamiento y los servicios del refugio y albergue de montaña y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna de políticas y programas de la empresa, de los procesos, procedimientos y métodos de operación. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentación sobre servicios turísticos y recursos naturales y culturales del entorno. Cartografía de la zona, normas de autoprotección y seguridad en la montaña. Inventario de recursos, servicios y equipamientos de uso público y oferta turística especializada en montaña y turismo de naturaleza. Folletos del espacio natural donde se ubique el establecimiento. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Normativa aplicable de atención a usuarios menores de edad. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y restricción de usos o actividades en ellos. Zonas de acampada autorizadas y su normativa. Normativa aplicable sobre protección medioambiental y gestión de residuos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

Organizar el servicio de restauración en refugios y albergues de montaña

Nivel: 2
Código: UC1044_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir ofertas gastronómicas en refugios y albergues de montaña, ajustándose al servicio demandado por los usuarios, para confeccionar menús específicos de entornos rurales y naturales.

CR1.1 Las ofertas gastronómicas del refugio o albergue de montaña se definen para redactar menús específicos, determinándolas según:

- Las necesidades, gustos y demanda de la clientela reales y potenciales.
- El patrimonio gastronómico de la zona.
- La dieta del deportista de montaña, en su caso.
- El valor nutritivo de los alimentos.
- La estacionalidad y caducidad de los productos.
- La disponibilidad y oferta de productos locales.
- Las posibilidades de abastecimiento y almacenamiento de géneros y productos culinarios.
- Los medios físicos, humanos y económicos del establecimiento.
- El equilibrio, tanto en la variedad como en el orden y los costes.
- Las alergias y particularidades alimenticias de los usuarios.
- Los equipos de conservación y elaboración de alimentos disponibles.

CR1.2 Las peticiones de menús específicos, ofertas para intolerancias y alergias, normas de dietética y nutrición se prevén garantizando la suficiencia y calidad de las mismas.

CR1.3 El sistema de rotación de las ofertas gastronómicas del establecimiento se establece permitiendo cambiarlas según la evolución de los hábitos y gustos de los usuarios.

CR1.4 La presentación impresa o a través de soportes digitales como código de respuesta rápida (QR), entre otros, de las ofertas gastronómicas del establecimiento se formaliza, teniendo en cuenta la categoría y tipo de alojamiento, los objetivos económicos, la imagen corporativa, la adaptación a usuarios con necesidades especiales y las posibles adhesiones.

RP2: Informar a los usuarios utilizando un segundo idioma en su caso, sobre la oferta gastronómica del refugio o albergue de montaña y sobre las características de la gastronomía local para potenciar su venta.

CR2.1 La información sobre la gastronomía local, platos objeto de elaboración en el establecimiento, especialidades de la casa y bebidas se facilita de forma que resulten atractivos para los usuarios, satisfagan su curiosidad y que la venta quede materializada.

CR2.2 La comanda se atiende, resolviendo todas las dudas que el usuario pueda plantear y ofreciendo en su caso alternativas a los gustos o necesidades.

CR2.3 Las peticiones de los usuarios se atienden, transmitiendo la imagen corporativa de la empresa, confianza a los usuarios y facilidad en la venta.

CR2.4 La información de precios se muestra actualizada, visible y legible, utilizando medios físicos como cartas o tabloneros entre otros o digitales como códigos QR, entre otros, para que la lectura por parte de los usuarios, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad, quede facilitada.

CR2.5 Los alimentos y bebidas con fines promocionales se exponen, cumpliendo la normativa aplicable sobre conservación y seguridad alimentaria.

CR2.6 La difusión de la oferta de productos, servicios y promociones especiales se asegura a través de los canales de comunicación y soportes físicos y digitales y con posibilidad de recibir comentarios y sugerencias por parte del público.

RP3: Preparar desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos poco complejos en refugios y albergues de montaña, adecuándose a las características de la zona, intereses de los usuarios, preservación del medioambiente, normativa aplicable higiénico-sanitaria y de alérgenos e interés comercial.

CR3.1 Los géneros y utensilios para su utilización en la preparación y presentación de desayunos y elaboraciones culinarias se aprovisionan, internamente, atendiendo a las necesidades del servicio, capacidad y condiciones de almacenamiento con que cuentan las instalaciones.

CR3.2 Las materias primas para la confección de las elaboraciones culinarias se preelaboran, aplicando las técnicas específicas de manipulación y/o tratamiento de alimentos en crudo y de conservación.

CR3.3 Los desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos del entorno rural y natural se preparan de acuerdo con la definición del producto, las técnicas de elaboración y la adaptación a peticiones específicas.

CR3.4 Los productos gastronómicos artesanales se envasan, en su caso, aplicando las técnicas de elaboración y conservación, normativa aplicable higiénico-sanitaria y presentación comercial cuidada.

CR3.5 Los utensilios y equipos utilizados se adecúan para su uso, realizando su limpieza, mantenimiento y puesta a punto con la frecuencia, productos y procedimientos establecidos en función de su tipología.

CR3.6 Los equipos y medios energéticos establecidos para los procesos se utilizan, evitando consumos, costes, desgastes y riesgos innecesarios.

CR3.7 Los residuos generados en los procesos culinarios se procesan, separándolos, almacenándolos y gestionándolos siguiendo la normativa aplicable en materia de residuos sólidos urbanos RSU.

RP4: Desarrollar el servicio de alimentos y bebidas en refugios y albergues de montaña, de acuerdo con normas sencillas de servicio y atendiendo las peticiones de los usuarios, normativa higiénico-sanitaria y sobre prevención de riesgos laborales para satisfacer necesidades, calidad y expectativas.

CR4.1 Las operaciones de limpieza y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje de trabajo necesarios para el servicio se ejecutan, teniendo en cuenta número de usuarios, tipología de la oferta y optimización del espacio disponible, para que la consecución de los objetivos quede alcanzada.

CR4.2 Las mesas o vajilla, en caso de requerirse la colaboración de los usuarios, se montan/desmontan, siguiendo los protocolos de orden y seguridad.

CR4.3 El servicio de alimentos y bebidas se ejecuta:

- Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud de la clientela.
- Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento establecidos en el proceso culinario.
- Manteniendo la actitud de servicio mediante la aplicación de técnicas, normas de protocolo y respeto al usuario.
- Disponiendo del dispositivo antiatragantamiento OVACE (Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño).
- Transportando el material desbarasado a la cocina con rapidez, eficacia y seguridad.

CR4.4 Los alimentos, bebidas, útiles y menaje, en caso de autoservicio, se exponen cumpliendo la normativa sobre seguridad alimentaria, e informando a los usuarios sobre las normas y procedimiento.

CR4.5 Las técnicas de limpieza y orden se ejecutan, asegurando que la normativa aplicable higiénico-sanitaria quede cumplida y los servicios siguientes concretados.

CR4.6 Las contingencias, rupturas y anomalías generadas durante el servicio se atienden, resolviéndolas con los medios disponibles, para la continuidad del mismo y calidad del proceso.

CR4.7 Los usuarios se reciben y despiden con cordialidad, atendiendo sugerencias y reclamaciones con amabilidad y respeto, para detectar posibles deficiencias y posibilidades de mejora.

Contexto profesional

Medios de producción

Maquinaria generadora de frío. Maquinaria generadora de calor. Utensilios para la preparación de comidas sencillas. Utensilios de envasado. Menaje de servicio y de emplatado. Géneros culinarios, productos gastronómicos, bebidas y materiales de decoración. Vajillas, cuberterías y cristalerías. Material de acondicionamiento, como envases y etiquetas. Dispositivo OVACE (Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño). Productos de limpieza. Combustibles. Uniformes y lencería apropiados. Extintores y sistemas de seguridad. Formularios de autorización de gestión de datos personales.

Productos y resultados

Ofertas gastronómicas sencillas en refugios y albergues de montaña definidas. Oferta gastronómica del refugio o albergue de montaña y características de la gastronomía local informadas. Desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos poco complejos preparados. Servicio de alimentos y bebidas en refugios y albergues de montaña desarrollado.

Información utilizada o generada

Documentos normalizados, como inventarios, relevé, vales de pedidos y transferencias, comandas, fichas de especificación técnica o de control de consumos. Manuales de procesos normalizados. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de fabricación. Tablas de temperaturas y conservación. Normativa aplicable de seguridad, higiénico-sanitaria y de manipulación de alimentos. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Normativa aplicable de atención a usuarios menores de edad. Normativa aplicable sobre protección medioambiental y gestión de residuos. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y restricción de usos o actividades en ellos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7

ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel: 2
Código: UC0711_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Aplicar las normas de higiene personal establecidas por la empresa, garantizando la seguridad y salubridad de los productos alimentarios y de las actividades de hostelería.

CR1.1 El plan de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de la empresa de hostelería se sigue, utilizando los recursos, según condiciones laborales y ambientales para que el mismo quede cumplido.

CR1.2 La vestimenta y Equipos de Protección Individual (EPI) como uniformes, guantes protectores contra agresiones químicas, guantes de malla para cortes, calzado de seguridad, mascarillas, fajas, entre otros, se utilizan, atendiendo a limpieza, estado y renovación en su caso, para garantizar la seguridad y salubridad de la persona y de los alimentos.

CR1.3 El plan de atención a enfermedades o lesiones se cumple, garantizando la seguridad y salubridad considerando:

- El aviso de la situación a la persona responsable de la empresa.
- El uso de mascarilla.
- La protección con vendajes o cubiertas impermeables homologados en situaciones sanitarias leves.
- El aviso en situaciones graves a sanitarios externos.
- La atención a gestos, hábitos o prácticas que afecten a los productos alimentarios.

CR1.4 El plan de reconocimiento médico en hostelería se cumple, asistiendo a revisiones periódicas de empresas autorizadas para cumplir la periodicidad del mismo.

CR1.5 La información y formación de seguridad, salubridad, gestión de residuos, entre otros se acomete, comprobando la adaptación, según las demandas establecidas por la empresa de hostelería en la evaluación de riesgos y en la planificación de la actividad correctiva, preventiva y predictiva.

RP2: Mantener las instalaciones, equipos y utillaje, considerando el orden, limpieza, mantenimiento y señalización, conforme a la evaluación de riesgos para promover actuaciones preventivas, predictivas y correctivas en hostelería.

CR2.1 Las instalaciones, equipos y utillaje de los departamentos se mantienen, garantizando el cumplimiento de la planificación y las acciones preventivas, predictivas y correctivas.

CR2.2 Los espacios de trabajo de los departamentos se mantienen, considerando las dimensiones, el orden, iluminación, limpieza, desinfección, desinsectación y desratización para que el plan de prevención y seguridad quede cumplido.

CR2.3 Los dispositivos de seguridad de los equipos se chequean, verificando funcionamiento, paradas de emergencia, entre otros, para adaptar el funcionamiento y adaptación a la industria de hostelería.

CR2.4 Las incidencias o anomalías en los dispositivos de seguridad, se revisan, comunicándolas al departamento de mantenimiento interno o externo, para que su reparación quede avalada.

CR2.5 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo se controlan, verificando que no haya obstáculos y presencia de señalización en zonas de riesgo para la evacuación, en casos de emergencia.

CR2.6 Las instalaciones, equipos y utillaje se verifican, para que la adecuación de productos y sistemas de limpieza y mantenimiento queden asegurados, considerando:

- Los niveles de limpieza, desinfección o esterilización, entre otros.
- La utilización de productos específicos de limpieza.
- El almacenamiento de productos de limpieza y desinfección.
- El uso de Equipos de Protección Individual (EPI).
- El cumplimiento de normas de seguridad según el plan de prevención establecido por la empresa.
- La prevención y gestión de residuos.

CR2.7 Los equipos y utillaje se revisan, proponiendo la renovación, en su caso, y alternativas para que la peligrosidad disminuya y los riesgos para la salud y la protección medioambiental queden minimizados.

RP3: Ejecutar las medidas de emergencia y primeros auxilios establecidas por la empresa de hostelería, cumpliendo con las primeras intervenciones, según el plan de autoprotección para minimizar las consecuencias.

CR3.1 Las instrucciones o propuestas de formación ante accidentes laborales u otras situaciones de emergencia como incendio, inundación, vertidos accidentales, entre otros se cumplen, según el plan para que las actuaciones en su caso queden garantizadas.

CR3.2 Los simulacros de emergencias se ejecutan, considerando incendios, inundaciones, vertidos accidentales, entre otros y cumpliendo con las indicaciones de la persona responsable de prevención, para garantizar su aplicación en situaciones de autoprotección.

CR3.3 Los accidentes laborales como atrapamientos, cortes, caídas, golpes, quemaduras, hemorragias, heridas, entre otros se tratan, aplicando los primeros auxilios según tipología y colaborando con el equipo facultativo de primera atención sanitaria en su caso, para asegurar la atención.

CR3.4 Los recursos de primeros auxilios al accidentado, se revisan periódicamente y después de cada atención, informando de la reposición del material para que próximas intervenciones en su caso, queden garantizadas.

CR3.5 Los incidentes ambientales se gestionan, siguiendo el protocolo de actuación definido en el plan de emergencia, para transmitir la información a la persona responsable de prevención y/o al servicio de emergencia específico.

CR3.6 Los equipos de protección contra incendios como extintores, dispositivos de lavado de ojos, duchas de emergencia, entre otros, definidos en el plan de autoprotección se comprueban, verificando señalización, identificación, revisión/reposición, ubicación y accesibilidad, teniendo en cuenta las zonas de mayor riesgo.

RP4: Efectuar operaciones de gestión de residuos y de uso de agua y energía en las empresas de hostelería, favoreciendo el desarrollo sostenible, la protección medioambiental y la prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

CR4.1 El agua y la energía de la empresa de hostelería se utilizan, según el plan de ahorro y seguridad para que los objetivos del mismo queden cumplidos.

CR4.2 Los excedentes de elaboraciones se tratan, considerando vías de reciclaje, ventas o usos alternativos como aprovechamiento de géneros, donaciones, entre otros para atender a la prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

CR4.3 La recogida de los residuos se efectúa, separándolos en función de su naturaleza en contenedores específicos para que el plan de protección medioambiental y la prevención de pérdidas y desperdicio alimentario quede cumplido.

CR4.4 Los residuos clasificados se almacenan en la forma y lugares específicos para su posterior recogida para garantizar la trazabilidad.

CR4.5 Las instalaciones eléctricas, de gas y otras suministradoras de energía se comprueban, verificando que no existan disfunciones y avisando, en su caso al departamento de mantenimiento para su reparación.

Contexto profesional

Medios de producción

Vestimenta y Equipos de Protección Individual (EPI) como calzado de seguridad, guantes protectores contra agresiones químicas, guantes de malla para cortes, gafas protectoras, mascarillas con filtros, fajas, entre otros. Alarmas. Depósitos. Contenedores de reciclaje. Sistemas de seguridad de máquinas y de equipos de transporte. Detectores portátiles de seguridad. Dispositivos de urgencia para primeros auxilios o respuesta a emergencias. Equipos de emergencia fijos y móviles. Escaleras de incendios, extintores, mangueras, monitores, iluminación de emergencia. Detectores ambientales: muestreadores de aire y de agua. Etiquetas o carteles de señalización de peligro para empresas de hostelería.

Productos y resultados

Normas de higiene personal determinadas. Instalaciones, equipos y utillaje mantenidos. Medidas de emergencia y primeros auxilios ejecutados. Operaciones de gestión de residuos y de uso de agua y energía efectuadas.

Información utilizada o generada

Estocaje de existencias y de previsiones de producción. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones para recepción y almacenamiento de mercancías. Documentos normalizados como relevés, vales de pedidos, albaranes y fichas de almacén. Tablas de temperaturas de conservación de alimentos. Vales de pedido. Órdenes internas. Fichas de trabajo o de especificación. Escandallos. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento. Plan de Control Sanitario (PCS). Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención y gestión de residuos. Normativa aplicable sobre productos ecológicos. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Normativa aplicable sobre prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8

ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2
Código: UC0272_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiorrespiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiorrespiratoria, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiorrespiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.3 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.4 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

Contexto profesional

Medios de producción

Material de movilización e inmovilización. Material electro médico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de Protección Individual (EPI). Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

Productos y resultados

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiorrespiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

Información utilizada o generada

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 9

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

MÓDULO FORMATIVO 1

Desarrollo de servicios de gestión de refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF2190_2
Asociado a la UC:	UC2190_2 - Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar técnicas de análisis del subsector de turismo de naturaleza en el marco del sistema turístico, estimando el alojamiento, la restauración y las actividades de turismo activo asociadas.

CE1.1 Explicar la evolución del turismo a lo largo del tiempo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.

CE1.2 Interpretar las variables que configuran el mercado turístico, estimando situación actual y tendencias.

CE1.3 Explicar las peculiaridades del turismo de naturaleza dentro del mercado turístico, factores de sostenibilidad, espacios protegidos y su relación con el medio ambiente.

CE1.4 Diferenciar tipología de establecimientos de alojamiento de montaña, indicando características.

CE1.5 Describir circuitos y tipos de información y documentación internos y externos que se producen en el desarrollo de la actividad de alojamiento de montaña.

CE1.6 Describir sistemas de comercialización, atendiendo a características de ubicación, actividad y financiación.

C2: Aplicar técnicas de diseño de proyectos de explotación de un refugio o albergue de montaña, en función de especificaciones de las convocatorias de las organizaciones y administraciones competentes.

CE2.1 En un supuesto práctico de constitución y puesta en marcha de negocios de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña:

- Diferenciar empresa, empresario y establecimiento mercantil, tipología y características, describiendo características.

- Identificar los profesionales y entidades estatales, autonómicas y locales que prestan información y asesoramiento sobre trámites relativos a constitución de pequeñas empresas y, en particular, las dedicadas a la explotación de servicios en refugios y albergues de montaña, ayudas y subvenciones para su creación, fuentes de financiación, obligaciones fiscales y proyectos de viabilidad empresarial, describiéndolas.

- Explicar requisitos legales, trámites, documentos y organismos relacionados con la creación, constitución y puesta en marcha de pequeñas empresas teniendo en cuenta forma jurídica de la figura del empresario adoptada en función de actividad económica y recursos disponibles.

CE2.2 Reconocer los sistemas o procedimientos de adjudicación de la explotación de servicios en refugios o albergues de montaña, teniendo en cuenta organización contratante y órgano de contratación.

CE2.3 Identificar los tipos de contrato y modalidades de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña, considerando lo establecido por las administraciones públicas o entidades privadas propietarias de estos establecimientos.

CE2.4 En un supuesto práctico de proyectos de explotación de servicios en refugios o albergues de montaña definir los servicios, elaborar un esquema explicando:

- Objetivos y viabilidad para su explotación, atendiendo a las características técnicas del proyecto.
- Necesidades de recursos humanos, determinándolos según objetivos.
- Los elementos innovadores y caracteres diferenciales, teniendo en cuenta una supuesta competencia.
- Las necesidades de mobiliario y equipo, determinándolos según tipo, categoría, atención a personas con discapacidad y características del refugio o albergue de montaña.
- El proceso productivo y sistema de calidad, cumpliendo con los mínimos exigidos.
- Los sistemas de seguridad del establecimiento y de los usuarios, describiendo recursos materiales, humanos internos y externos.
- Los sistemas de gestión para la eliminación de los recursos caducados o residuales.

C3: Aplicar técnicas de aprovisionamiento de mobiliario, equipos y mercancías de refugios y albergues de montaña, cubriendo exigencias de explotación de sus servicios.

CE3.1 Describir técnicas de relación con proveedores, indicando resolución de situaciones comerciales en actividades de alojamiento de montaña.

CE3.2 Describir sistemas de almacenamiento, indicando necesidades de equipamiento, criterios de ordenación, ventajas comparativas y documentación asociada.

CE3.3 En un supuesto práctico de compra y aprovisionamiento planificar una gestión para un refugio o albergue de montaña, teniendo en cuenta:

- Cálculo de pedidos de mercancías cubriendo necesidades de servicios prestados, redactando solicitudes de compra.
- Recepción de mercancías solicitadas, cumplimentando documentación correspondiente.
- Operaciones de control que detecten posibles deterioros o pérdidas y desviaciones entre cantidades y calidades de mercancías solicitadas, especificando medidas correctoras.
- Ubicación, almacenaje o distribución, respetando las normas higiénico-sanitarias

C4: Aplicar técnicas de sistemas y procesos de gestión y control económico, comercial y de la producción, determinándolos en la actividad de alojamiento en refugios y albergues de montaña.

CE4.1 Identificar los sistemas y procesos de gestión económica y financiera que mejor se adaptan a la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña.

CE4.2 Identificar los sistemas y procesos de gestión del servicio, adaptándolos según niveles de producción de la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña y a distintos niveles de producción.

CE4.3 En un supuesto práctico de gestión de personal en un refugio o albergue de montaña:

- Coordinar equipos de trabajo, integrando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.

CE4.4 Argumentar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información, tratándolas con rigor.

CE4.5 En un supuesto práctico de ejercicio de la actividad de alojamiento en refugios o albergues de montaña, siguiendo un proceso dado de control económico, comercial y de producción:

- Complimentar el diario de producción y cierre de caja, utilizando herramientas específicas.
- Aplicar métodos para auditar procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja, utilizando aplicaciones de gestión económica.
- Controlar consumos de mercancías y bienes en general, consiguiendo determinar los costes de producción de servicios prestados.
- Comparar sistemas de organización de la información, proporcionando datos actualizados sobre situaciones económico-financieras de supuestos refugios o albergues de montaña.

C5: Aplicar técnicas de comunicación en refugios y albergues y montaña estimando su importancia para el logro de los objetivos empresariales y comerciales.

CE5.1 Determinar ficheros de usuarios actuales y potenciales, especificando los datos para alcanzar objetivos de promoción de ventas y otras acciones de marketing.

CE5.2 En un supuesto práctico de comercialización teniendo en cuenta objetivos empresariales:

- Aplicar técnicas de definición de segmentos de la demanda de alojamientos en refugios o albergues de montaña, reconociendo fuentes de información.
- Describir elementos de los servicios prestados por determinados refugios o albergues de montaña, identificando diferencias y ventajas competitivas con respecto a otras ofertas de semejante naturaleza de la zona.
- Aplicar las técnicas de comunicación y promoción de ventas, argumentando propuestas de acciones promocionales e ideas y conceptos para el desarrollo de los soportes.

CE5.3 Identificar las técnicas y elementos de fidelización de usuarios de refugios o albergues de montaña, reconociendo canales de distribución específicos.

CE5.4 Describir técnicas de merchandising aplicables a refugios o albergues de montaña, explicando su implantación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.1 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Estudio del sector turístico y los alojamientos en el medio natural de montaña

El sector turístico: turismo nacional e internacional. Turismo sostenible de las zonas de montaña.

Antecedentes del sector del turismo rural. Situación actual y proyección futura. El turismo de

naturaleza: identificación y modalidades. Historia, antecedentes y proyección futura. Categorías de espacios naturales y su normativa. Normativas y tipologías de turismo de naturaleza según las diferentes Comunidades Autónomas. Diagnóstico del sector. Definición del público objetivo. Análisis estratégico. Análisis de la competencia. Puntos fuertes y débiles. Amenazas y oportunidades. Análisis de la estacionalización: causas y métodos para reducir su impacto. Alojamientos en el medio natural de montaña: características, tipología y normativa aplicable. Servicios ofertados y nuevas oportunidades de negocio. Mercados emergentes. Infraestructuras, mobiliario y equipamiento de un refugio o albergue de montaña. RRHH (Recursos Humanos cualificados existentes en el sector).

2 Explotación de refugios y albergues de montaña

El proyecto de explotación de un refugio o albergue de montaña. Empresa, empresario y establecimiento mercantil. Profesionales, organismos y asociaciones relacionadas con la explotación de refugios y albergues de montaña. Las cinco fuerzas de Porter: poder de negociación de la clientela, poder de negociación de los proveedores, amenaza de nuevos competidores entrantes, amenaza de nuevos productos sustitutivos, rivalidad entre competidores. Comercialización del servicio de alojamiento en refugios y albergues de montaña: la imagen corporativa de marca y posicionamiento del establecimiento. Fijación de precios de los servicios y obligatoriedad contractual en materia de precios. Identificación y características del público objetivo. Identificación y captación de nuevos mercados emergentes. Análisis de la competencia. Diseño de la oferta de actividades de ocio y alquiler de material. Central de reservas (motores de reservas online). Acciones de comunicación y publicidad. Ferias. Guías. Federaciones y clubes deportivos. Empresas de turismo activo y de naturaleza. Centros escolares. Turoperadores. Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en refugios y albergues de montaña: recepción y almacenamiento de mercancías. Gestión y control de inventarios. Registros documentales. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza, repuesto para averías y mantenimiento anual y otras mercancías. Equipos y medios de transporte. Negociación con proveedores. Plan de pagos. Programa informático de consumos y existencias stock. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. La función de integración de personal: definición y objetivos. Relación con la función de organización. Relaciones intra y extrapersonales y con el medio natural. Incentivos al personal. Control de calidad RRHH (Recursos Humanos). Gestión y control de calidad del servicio en refugios y albergues de montaña. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Aplicaciones. Gestión ambiental.

3 Gestión económica-administrativa en la actividad de refugios y albergues de montaña

Análisis de la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Diario de producción y cierre de caja. Aplicación de métodos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información. Normalización y formalización y análisis de documentación que se genera en la actividad. Control de consumos y costes: cálculo del coste de materias primas y productos. Registro documental. Uso de aplicaciones informáticas de gestión económico-administrativa.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa

aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Mantenimiento de refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF2191_2
Asociado a la UC:	UC2191_2 - Ejecutar técnicas de mantenimiento de las instalaciones, sistemas y equipos en refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar técnicas de comprobación del estado y condiciones de uso de instalaciones, mobiliario, sistemas y equipos que conforman las dotaciones básicas de refugios y albergues de montaña, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento.

CE1.1 Diferenciar sobre un esquema las zonas que componen un refugio o albergue de montaña, indicando sus funciones y características.

CE1.2 Identificar las instalaciones, sistemas, máquinas y equipos propios de refugios y albergues de montaña: captación de agua, equipos de energía subsidiarios, aparatos de medida de datos meteorológicos, detección de CAI (Calidad del Aire Interior), comunicación, almacenaje de combustibles o sistemas de emergencia, explicando características y comprobación de su estado.

CE1.3 Identificar los muebles y enseres propios de los refugios o albergues de montaña, indicando uso y mantenimiento.

CE1.4 En un supuesto práctico de comprobación del estado y condiciones de uso de instalaciones, mobiliario, sistemas y equipos en un refugio o albergue de montaña, ejemplificándolo en una instalación:

- Comprobar suministro de captación de agua, potabilización, tratamiento, ahorro, asegurando el consumo humano.
- Verificar protocolos de aguas residuales, y prevención de legionela, garantizando la higiene alimentaria.
- Controlar funcionamiento de instalaciones térmicas de frío y calor, realizando comprobaciones de suministro.
- Examinar aparatos de medida de datos meteorológicos, detectando supuestos fallos.
- Comprobar estado de equipos de energía, explicando ordinarios y subsidiarios.
- Verificar sistemas y equipos de emergencia, comprobando integridad y funcionamiento.
- Verificar equipos y sistemas de comunicación, realizando búsquedas de canales.

CE1.5 Determinar posibles transportes para el abastecimiento y mantenimiento del refugio, justificando comprobación de funcionamiento de los mismos.

CE1.6 Determinar el cuidado de animales susceptibles de colaboración en el abastecimiento de refugios y albergues de montaña, describiendo comprobaciones en higiene, cuidado veterinario, alimentación y descanso.

C2: Aplicar técnicas de reparaciones de pequeña maquinaria, fontanería, carpintería, y suministros de energía y agua en refugios y albergues de montaña, adecuándolas a situaciones y características del medio.

CE2.1 Determinar criterios de selección de herramientas para reparaciones en refugios y albergues de montaña, relacionando su uso a casos dados.

CE2.2 Identificar sistemas de saneamiento utilizados en refugios o albergues de montaña, justificando idoneidad en distintos casos.

CE2.3 Identificar el circuito del agua utilizada en el refugio o albergue de montaña desde su captación hasta su depuración, explicando tratamiento y potabilización.

CE2.4 Describir funcionamiento de un sistema de suministro de energía, explicando supuestas reparaciones.

CE2.5 En un supuesto práctico de reparaciones sencillas de pequeña maquinaria, fontanería, carpintería y suministros de energía y agua:

- Reconocer necesidad de reparación de pequeña maquinaria, eligiendo herramientas específicas para un caso dado.
- Detectar necesidades de reparación y mantenimiento de una depuradora de agua, explicando la gestión de los lodos resultantes.
- Aplicar técnicas de mantenimiento o reparación de la red de saneamiento, teniendo en cuenta protección medioambiental y seguridad.
- Comprobar sistemas de suministro de energía, aplicando técnicas de reparación.
- Reparar elementos de carpintería sencillos, utilizando herramientas específicas para un caso.

C3: Aplicar técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones mobiliario, instalaciones, equipamiento y accesos de refugios y albergues de montaña, utilizando maquinaria y útiles específicos.

CE3.1 Identificar pavimentos, materiales y revestimientos utilizados en los diferentes refugios y albergues de montaña, describiendo características de cada uno de ellos.

CE3.2 Identificar productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus componentes, uso, medios de protección y aplicaciones.

CE3.3 En un supuesto práctico de limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes, teniendo en cuenta tipología de refugio o albergue de montaña:

- Seleccionar productos, utensilios y maquinaria necesarios para una puesta a punto, utilizando la técnica específica de limpieza en un caso planteado.
- Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y otras instalaciones, siguiendo parámetros de orden e indicando los puntos clave.

CE3.4 Especificar la forma de procesar los objetos olvidados por los usuarios, favoreciendo su devolución.

CE3.5 En un supuesto práctico de limpieza y puesta a punto en un entorno inmediato de un refugio o albergue de montaña, teniendo en cuenta climatología, ubicación y proceso dado:

- Asegurar un acceso, garantizando protección medioambiental, seguridad y calidad en el proceso.
- Efectuar limpieza de supuesta nieve en accesos y equipos exteriores, utilizando equipos específicos.
- Asegurar el proceso de depuración de agua, cumpliendo con los medios de extracción y transporte regulados.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Utilización de instalaciones en refugios y albergues de montaña

Instalaciones y equipos básicos. Instalaciones complementarias y auxiliares. Comprobación y estado de instalaciones. La habitación del refugio o albergue de montaña. Dotación de refugios y albergues de montaña: Mobiliario: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones y tipo de refugio o albergue de montaña. Ubicación y distribución. Revestimientos: clasificación y caracterización según tipo de refugio o albergue de montaña. Limpieza y mantenimiento de mobiliario: productos utilizados, aplicaciones y técnicas. Sistemas de iluminación. Aplicaciones. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

2 Técnicas de limpieza y puesta a punto de instalaciones de refugios y albergues de montaña

Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso. Normas de seguridad en su utilización. Prevención de riesgos laborales. Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos. Beneficios e inconvenientes. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención. Técnicas de limpieza: descripción y aplicación. Control de resultados.

3 Captación y tratamiento del agua en refugios y albergues de montaña

Técnicas de captación de aguas en el medio natural de montaña. Captación de agua en la estación invernal. Potabilización y depuración de las aguas. Métodos habituales. Gestión de los lodos resultantes de la depuración. Aguas grises. Saneamiento. Fosas sépticas. Mantenimiento de baños secos, gestión del compost. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

4 Utilización de sistemas de suministro de energía en refugios y albergues de montaña

Energías renovables y no renovables. Energías utilizadas en el refugio o albergue de montaña: grupo electrógeno, micro central hidroeléctrica, energía solar, energía eólica, gas butano o propano. Reparaciones básicas, piezas de recambio y herramientas para mantenimiento. Reparaciones a realizar por otros profesionales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de técnicas de mantenimiento de las instalaciones, sistemas y equipos en refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Vigilancia de refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF2192_2
Asociado a la UC:	UC2192_2 - Ejecutar actividades de vigilancia y comunicación en refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Describir procesos de vigilancia de refugios y albergues de montaña y su entorno, identificando situaciones de riesgo para las personas y entorno.
- CE1.1** Diferenciar posibles sistemas de vigilancia del refugio o albergue de montaña, explicando su utilidad en función de las características del mismo.
 - CE1.2** Describir procesos y documentación destinada a registrar y controlar actividades de supuestos usuarios, ejemplificando posibles casos de desaparición.
 - CE1.3** Describir procesos de alerta a servicios públicos que operan en entornos naturales de montaña, exponiendo medidas de rescate de desaparecidos o riesgos para un entorno.
 - CE1.4** Reconocer situaciones de riesgo para las personas o el entorno producidas en áreas de acampada o vivac próximas a un refugio o albergue de montaña, así como su señalización, asociando los métodos de prevención y resolución de las mismas.
 - CE1.5** Registrar en una documentación establecida, datos sobre estado de fauna y flora de un entorno dado, explicando qué información transmitir a autoridades competentes y argumentando tipos de prevención de daños ambientales.
 - CE1.6** Reconocer reglamentos de uso interno de refugios y albergues de montaña y normativas reguladores de usos de espacios naturales aplicables en su entorno, explicando aplicación y difusión entre supuestos usuarios.
- C2:** Interpretar la información meteorológica para reconocer el tiempo y su posible evolución, aplicando técnicas de evaluación del manto nivoso.
- CE2.1** Describir el comportamiento general de la atmósfera desde un punto de vista meteorológico, explicando formación de situaciones adversas o peligro para la actividad de montaña, signos para detectarlos o preverlos, relación entre la presión atmosférica y el tiempo meteorológico.
 - CE2.2** Describir uso de aparatos de medición y registro de datos meteorológicos exponiendo características y especificaciones, trascendencia de los mismos para la seguridad de las personas y la conservación y protección ambiental, periodicidad de registros y mantenimiento de pequeñas estaciones.
 - CE2.3** En un supuesto práctico de análisis de información meteorológica, partiendo de una documentación técnica dada:
 - Interpretar información aportada en un mapa meteorológico dado, teniendo en cuenta una posible evolución de las condiciones climatológicas.

- Reconocer a partir de la identificación de un medio, los signos naturales indicadores de cambio meteorológico, describiéndolos.

CE2.4 En un supuesto práctico de registro de datos meteorológicos, partiendo de una documentación técnica dada:

- Analizar datos meteorológicos recogidos por diferentes aparatos de medida, interpretando su significado.

- Reconocer las organizaciones destinatarias de la información meteorológica, indicando características.

- Atender a un protocolo establecido, teniendo en cuenta formato y periodicidad de información transmitida.

CE2.5 En un supuesto práctico de análisis de un medio nivoso, partiendo de una muestra dada:

- Explicar diferencias en la evolución de un manto níveo, teniendo en cuenta cara norte y sur de una montaña.

- Describir condiciones ambientales predominantes que provocan el desencadenamiento de aludes: de placa, de nieve húmeda y nieve en polvo, indicando la influencia en la orografía y vegetación.

- Analizar un manto nivoso, realizando un perfil estratigráfico del mismo.

- Describir un proceso evolutivo seguido por el manto nivoso, teniendo en cuenta condiciones de temperatura o gradiente térmico, humedad y vientos predominantes.

- Enumerar tipología de aludes de nieve, relacionándolos con la tabla europea de peligro.

CE2.6 En un supuesto práctico de avalancha durante una toma de datos, aplicar técnicas de autorescate, utilizando equipo ARVA, sonda y pala.

C3: Describir técnicas a aplicar en emergencias requeridas por organismos públicos que operan en entornos de refugios y albergues de montaña o están vinculados con los mismos, atendiendo a condiciones de seguridad.

CE3.1 En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia en el entorno de un refugio o albergue de montaña:

- Describir el proceso de alerta a los servicios públicos competentes en rescate, indicando medios de transmisión.

- Ejemplificar en un caso dado de rescate sobre la ubicación del accidente, informando a servicios públicos competentes de situación y número de heridos, estado de los accesos y el terreno y las condiciones atmosféricas, utilizando comunicaciones y señales internacionales de socorro.

- Reconocer señales realizadas por helicópteros de rescate, describiendo la organización del espacio necesario para su aterrizaje.

CE3.2 Identificar las instalaciones, el equipamiento y material del refugio o albergue de montaña que puedan requerir los servicios públicos competentes en rescate en una situación de emergencia, describiendo su uso.

CE3.3 En un supuesto práctico de vigilancia del entorno del refugio o albergue de montaña partiendo de un ejemplo dado:

- Reconocer posibles organismos o entidades de colaboración: agentes de protección de la naturaleza, gestores de espacios naturales protegidos, servicios de protección de la naturaleza, centros de visitantes o administraciones públicas locales, ayuntamientos, mancomunidades y comarcas.

CE3.4 En un supuesto práctico de campaña de sensibilización ambiental organizada por un organismo público:

- Aplicar técnicas de sensibilización desde el refugio o albergue de montaña, enumerando estrategias de contribución en la misma.

C4: Demostrar capacidades en el funcionamiento y uso de equipos de telecomunicación de refugios y albergues de montaña, relacionándolos con las situaciones y el entorno.

CE4.1 Reconocer los equipos de telecomunicación en los refugios y albergues de montaña, describiendo su funcionamiento.

CE4.2 En un supuesto práctico de telecomunicación en un refugio o albergue de montaña utilizando recursos dados:

- Utilizar equipos de telecomunicación para comunicarse con el exterior y con otros refugios o albergues de montaña, teniendo en cuenta condiciones ambientales.
- Describir el uso de repetidores con un emisor transceptor, indicando características.
- Describir las frecuencias para casos de emergencias, explicándolas.

CE4.3 Reconocer espacios susceptibles de zona sin cobertura de telefonía móvil, teniendo en cuenta la seguridad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.3, CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Vigilancia del refugio o albergue de montaña

La atención a las actividades de la clientela. Conocimiento del medio y orientación en el mismo.

Vigilancia del entorno: la acampada o vivac. Situaciones de riesgo para las personas y el entorno.

Prevención y resolución de situaciones de riesgo. Conocimiento de flora y fauna.

2 Meteorología y nivología en montaña

Aspectos generales. Análisis y predicción del tiempo. Predicción del tiempo por indicios naturales.

Riesgos asociados a los fenómenos atmosféricos y medidas preventivas. Nieve: formación y precipitación.

Metamorfismo de la nieve: gradiente. Análisis del manto nivoso: técnicas de sondeo, elaboración de perfiles estratigráficos y estudios de casos prácticos.

Aludes de nieve: constitución del alud. Tipos: placa, nieve reciente y de fusión. Influencia del relieve y la vegetación en el desencadenamiento o estabilización del manto nivoso.

Escala europea de riesgos de aludes. Tratamiento de la información meteorológica en el refugio o albergue de montaña: el proceso de toma de datos meteorológicos, periodicidad, aparatos de medida y técnicas de medida,

interpretación de los datos registrados, información a los organismos destinatarios de la información.

3 Colaboración con organismos públicos en el refugio o albergue de montaña

Organismos públicos en entornos de refugios y albergues de montaña, sus competencias y colaboración con los mismos. Situaciones de emergencia: alerta a servicios públicos competentes en casos de emergencia. Información sobre la emergencia. Equipamiento requerido por los servicios públicos competentes en rescate. Técnicas de sensibilización ambiental, sanitaria y auxilio.

4 Comunicación en el refugio o albergue de montaña

Protocolo y comunicación con las autoridades competentes. Telecomunicaciones en el refugio o albergue de montaña: equipos de telecomunicación habituales y mantenimiento de uso sencillo. Emisor-receptor de radio. Repetidores. Telefonía cableada, inalámbrica y satelital. Condicionantes para la telecomunicación: orografía y meteorología. Equipos ofimáticos, de conectividad a internet y aplicaciones de comunicación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de actividades de vigilancia y comunicación en refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Progresión por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF2193_2
Asociado a la UC:	UC2193_2 - Progresar por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de selección y preparación de equipamiento, material y vehículos, asegurando su estado y funcionamiento para acometer aprovisionamiento a un refugio o albergue de montaña y atención a servicios de emergencia.

CE1.1 Describir criterios de selección y utilización de equipamiento (indumentaria, calzado, casco, entre otros), material (mochila de porteo, bastones, raquetas de nieve, crampones, piolet, esquís), animales de carga y vehículos (terrestres, aéreos) en su caso, relacionándolos con las características personales, del terreno, la época del año, de la tarea, ergonomía y demás circunstancias y condiciones de desarrollo.

CE1.2 Determinar la preparación de animales de porteo y vehículos en su caso, describiendo características, cuidados, bienestar y mantenimiento.

CE1.3 Describir la operativa y condiciones de carga, transporte y descarga, garantizando la seguridad e integridad de la misma, de las personas, animales y vehículos implicados.

CE1.4 Describir las operaciones de mantenimiento y condiciones de almacenaje del equipamiento, material y vehículos, siguiendo las normas sobre especificaciones del fabricante, homologación y caducidad, seguridad y normativa aplicable en materia de residuos.

C2: Aplicar técnicas de interpretación de datos meteorológicos y nivológicos, así como su posible evolución, analizando información de distintas fuentes.

CE2.1 Describir el comportamiento de la atmósfera desde el punto de vista meteorológico, identificando signos naturales, indicadores de cambios meteorológicos, y formación y características del manto nivoso.

CE2.2 Obtener información meteorológica y nivológica y sus alertas, interpretándola, utilizando las fuentes disponibles.

CE2.3 Relacionar información aportada por mapas meteorológicos y boletines de predicción de riesgos de avalanchas y la posible evolución del tiempo, localizando:

- Las zonas de bajas presiones.
- Las zonas de vientos fuertes.
- El giro y desplazamiento de las borrascas y anticiclones.
- Los frentes.
- Zonas de posibles tormentas.
- Zonas de posible riesgo de avalanchas.

- Posibles crecidas de cursos de agua o lagos.

CE2.4 Explicar el uso de un altímetro barométrico y su sensibilidad ante los cambios de tiempo durante una progresión, apoyándose en el manejo y demostración del mismo.

CE2.5 Demostrar dominio en el uso de aplicaciones móviles que dan información sobre la predicción del tiempo, utilizando dispositivos como teléfonos.

CE2.6 Realizar test de análisis de estabilidad del manto nivoso y explicar fenómenos de evolución del mismo, identificando riesgos de avalancha, hundimiento en agujeros o grietas, rotura de puentes de nieve, placas de hielo, paso de cursos de agua helados, entre otros.

C3: Aplicar técnicas de progresión en diferentes tipos de terreno de montaña, para acometer aprovisionamiento y servicio a un refugio o albergue de montaña.

CE3.1 Describir el modo de transporte para dar servicio a refugios o albergues de montaña.

CE3.2 Describir la distribución de cargas y el ajuste de la mochila al cuerpo, animal o vehículo, considerando los ascensos y descensos.

CE3.3 Explicar los criterios de ritmo de marcha, descansos, alimentación e hidratación en función de la naturaleza de la tarea, las características personales, del terreno, el peso y control horario, entre otros, para prevenir las lesiones o accidentes.

CE3.4 Explicar criterios de selección de los lugares de paso de las rutas por terreno de montaña, teniendo en cuenta la seguridad de las personas y del porteo y la colaboración con servicios de emergencia.

CE3.5 En un supuesto práctico de progresión en terreno no nevado, analizando las características del mismo:

- Aplicar la técnica específica y adecuada de ascenso o descenso en senderos de montaña, terrenos de hierba, de vegetación espesa, rocosos, húmedos y cruce de ríos para progresar a pie, con animales o vehículos en su caso.

- Identificar las posibles zonas que presentan peligros objetivos típicos del terreno variado de montaña no nevada.

- Describir la dificultad de los pasos y la técnica de progresión más adecuada en terreno variado de montaña no nevado.

CE3.6 En un supuesto práctico de progresión en terreno nevado, partiendo de un ejemplo dado:

- Aplicar la técnica específica y adecuada de ascenso o descenso, teniendo en cuenta el trazado del recorrido más seguro según condiciones nivológicas, utilizando bastones, raquetas de nieve, crampones, piolet, esquís, para progresar a pie, con animales o vehículos en su caso.

- Describir el funcionamiento y límites del material de seguridad empleado, explicando características.

- Identificar las posibles zonas que presentan peligros objetivos típicos del terreno nevado y los criterios de establecimiento de rutas alternativas.

- Describir la dificultad de los pasos más complicados y la técnica a aplicar.

CE3.7 Explicar la normativa en materia de actuaciones y rescate de emergencia en caso de accidente de cualquier tipo en montaña.

C4: Utilizar los instrumentos, cartografía e indicios naturales para orientarse en todo tipo de condiciones ambientales en montaña.

CE4.1 Describir conceptos básicos de cartografía: geoide y elipsoide, proyecciones cartográficas, datum, sistemas de referencia espacial, coordenadas, escalas, formas del relieve, curvas de nivel, tipos de mapas, simbologías, leyendas, toponimia, Sistemas Globales de

Navegación por Satélite (GNSS), entre otros y magnetismo terrestre (campo magnético, declinación magnética, norte geográfico y norte magnético), entre otros.

CE4.2 En un supuesto práctico de orientación en un entorno de montaña, realizar las siguientes acciones, empleando exclusivamente el mapa topográfico:

- Orientar el mapa, tomando como referencia el terreno natural circundante.
- Identificar sobre el mapa los elementos más característicos que se puedan ver en el entorno como: accidentes geográficos (elevaciones, cordales montañosos, valles, arroyos, ríos, lagos, cortados, entre otros), bosques, vías de comunicación (senderos, caminos, pistas forestales, carreteras, entre otros), infraestructuras (trazados de alta tensión, canalizaciones, embalses y presas artificiales, entre otros), edificaciones y poblaciones, entre otros, así como la toponimia.
- Reconocer los collados y montañas, indicándolos sobre un mapa.

CE4.3 Reconocer la señalización existente en el terreno como marcas, hitos, balizas, postes direccionales, carteles, entre otros, según categorías de senderos y caminos.

CE4.4 Planificar sobre un mapa itinerarios previstos, alternativos y vías de escape, calculando su trazado y parámetros de distancias totales y parciales, desniveles acumulados, perfiles, pendientes, tiempos, puntos de referencia claves del recorrido: inicio/final, pasos singulares/peligrosos/alternativos, recursos (refugios, agua), puntos de interés, entre otros, con sus valores de coordenadas, rumbos y altitudes.

CE4.5 Describir los elementos y modo de funcionamiento de una brújula de base plana con limbo giratorio, de un altímetro barométrico, de un receptor GNSS y de aplicaciones informáticas sobre cartografía digital asociadas, explicando su manejo.

CE4.6 En un supuesto práctico de orientación en terreno de montaña, utilizando cartografía, brújula, altímetro y receptor GNSS:

- Identificar accidentes geográficos concretos, eligiendo rutas.
- Calcular rumbos y azimuts, indicando ángulos y líneas.
- Determinar posiciones en el mapa, utilizando referencias, coordenadas y triangulación.
- Averiguar la altitud de puntos a partir del mapa.
- Identificar puntos en el medio natural, tomando rumbos en el mapa.
- Confirmar que se está en el recorrido previsto, aplicando la técnica de rumbo inverso.
- Calcular coordenadas de puntos de referencia de un recorrido, introduciéndolos en un receptor GNSS.
- Navegar hasta un punto determinado, haciendo uso de un receptor GNSS.
- Archivar y recuperar el recorrido realizado (track) y puntos de referencia (waypoints), utilizando un receptor GNSS.

CE4.7 Describir las técnicas y tácticas de orientación adecuadas al tramo, circunstancias y visibilidad deficiente: orientación somera y precisa.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.2 y CE4.6.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Atender la demanda de información de usuarios del refugio o albergue de montaña que se encuentren de camino al mismo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Equipamiento, vehículos, material de montaña y de porteo en tareas de servicio a refugios y albergues y de colaboración con servicios de emergencia

Equipamiento: descripción y uso del equipamiento según las características personales, del terreno, la época del año, la naturaleza de la tarea y otras circunstancias y condiciones de desarrollo. Teoría de las capas. Diseño, calidad y materiales utilizados en la fabricación. Diagnóstico de deterioro. Mantenimiento y almacenaje del equipamiento. Material: descripción y uso del material en función de la actividad. Material específico de seguridad. Materiales utilizados en la fabricación. Diseño y construcción. Transporte del material. Seguridad y diagnóstico de deterioro. Mantenimiento, almacenaje, caducidad y desecho del material. Reparación de urgencia del material: diagnóstico, reparación y verificación. Alternativas de fortuna. Utensilios y medios de porteo y transporte humano, animal y vehicular. Ergonomía, distribución de cargas y seguridad en porteo humano, animal y vehicular durante la carga, el transporte y la descarga. Vehículos terrestres y aéreos específicos de porteo: características generales y técnicas específicas de conducción, carga y descarga. Cuidado y mantenimiento de animales. Herraje de caballos, mulas o burros. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y restricción de usos o actividades en ellos.

2 Interpretación de datos meteorológicos y nivológicos en tareas de servicio a refugios y albergues y de colaboración con servicios de emergencia

Climatología y meteorología general y de montaña. Nivología y metamorfosis de la nieve. Descripción de las fuentes de información meteorológica y nivológica, obtención e interpretación de boletines, partes y datos. Manejo e interpretación de instrumentos básicos: barómetro y altímetro barométrico. Manejo e interpretación de aplicaciones móviles de predicción y evolución meteorológica. Predicción y evolución basadas en la interpretación de signos e indicadores naturales. Material y técnicas de evaluación y estabilidad del manto nivoso. Avisos y alertas meteorológicas. Riesgos meteorológicos y nivológicos y toma de decisiones.

3 Progresión por terreno variado de montaña en servicio a refugios y albergues

Técnicas de marcha eficaz y segura en senderos de montaña, terrenos de hierba, de vegetación espesa, rocosos, mixtos de nieve-roca, nevados, húmedos, cruce de ríos, entre otros, adecuadas según cada superficie, pendiente y condiciones. Trazado de recorridos seguros según condiciones del terreno y nivológicas. Progresión eficaz y segura con bastones, raquetas de nieve, crampones, piolet, esquís, animales de carga y vehículos. Selección de lugares de paso idóneos y seguros, identificación de pasos con dificultad, reducción de riesgos y minimización del impacto ambiental. Ritmo, descansos y control horario. Alimentación e hidratación. Prevención de lesiones y accidentes. Seguridad y gestión del riesgo. Protocolos y técnicas de actuación, comunicación y rescate en caso de accidente de cualquier tipo. Normativa aplicable en materia de intervenciones de emergencias en montaña. Normativa aplicable de zonificación de espacios naturales protegidos y restricción de usos o actividades en ellos.

4 Orientación en el medio natural en tareas de servicio a refugios y albergues y de colaboración con servicios de emergencia

Geoide y elipsoide. Proyecciones cartográficas. Escalas. Formas del relieve y curvas de nivel. Cálculo de distancias, desniveles y pendientes. Cartografía: tipos, simbologías, leyendas y toponimia. Lectura e interpretación de mapas frente al terreno real. Campo magnético terrestre. Declinación magnética. Norte geográfico y magnético. Brújula: tipos, componentes y uso. Altimetro. Datum y sistemas de referencia espacial. Coordenadas: tipos y uso. Sistemas Globales de Navegación por Satélite (GNSS/GPS) y receptores: tipos, funcionalidad, manejo y archivo de información digital como tracks y waypoints. Aplicaciones informáticas y cartografía digital. Diseño de itinerarios: planificación, trazado, parámetros, perfiles de recorrido, alternativas y escapes, identificación de puntos de referencia claves del recorrido como inicio/final, pasos singulares/peligrosos/alternativos, recursos (refugios, agua), entre otros. Navegación terrestre con mapa y brújula: elección de rutas y toma de rumbos. Procedimientos de localización: determinación de posiciones mediante referencias, coordenadas y triangulación. Elementos naturales para la orientación. Técnicas y tácticas de orientación adecuadas al tramo, circunstancias y visibilidad: orientación somera y precisa. Señalización de senderos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la progresión por terreno de montaña en actividades de servicio a refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

Recepción e información a usuarios de refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF1043_2
Asociado a la UC:	UC1043_2 - Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir técnicas de recepción en refugios y albergues de montaña, aplicando los procedimientos y operaciones para su puesta en práctica.

CE1.1 Especificar objetivos, servicios, funciones y tareas de una recepción en los refugios o albergues de montaña, esquematizando una organización.

CE1.2 Identificar la documentación procedente de las reservas, explicando tipología, fuentes, uso de aplicaciones y archivo posterior.

CE1.3 En un supuesto práctico de procesos de recepción y reservas, atendiendo a las características de un refugio o albergue de montaña:

- Desarrollar las operaciones inherentes a las fases de reserva, entrada, estancia y salida de un usuario, teniendo en cuenta tipo de alojamiento.
- Aplicar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, utilizando las aplicaciones informáticas específicas.
- Desarrollar un registro, transmitiendo información sobre espacios, sistemas de refrigeración, botiquín, normas internas, horarios, alternativas de ocio, entre otros.
- Recoger información sobre peticiones de supuestos usuarios, incluyendo atención a personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, teniendo en cuenta aspectos alimenticios, entre otros.
- Transmitir normas generales de comportamiento y de cuidado medioambiental, explicando su impacto.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de cobro y facturación de servicio, utilizando soportes digitales o manuales:

- Explicar a supuestos usuarios incluyendo atención a personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, diferentes medios de pago, realizando operaciones de facturación y cobro a partir de unos datos de estancia y servicios consumidos.
- Realizar operaciones de facturación y cobro, teniendo en cuenta unos datos de estancia y servicios consumidos.
- Presentar informes de gestión y justificar el origen de las desviaciones en los resultados esperados, argumentando las medidas correctoras propuestas.

CE1.5 En un supuesto práctico de salida y despedida de usuarios, teniendo en cuenta tipología de usuarios, necesidades e intereses:

- Ofrecer hojas de sugerencias y cuestionarios de valoración, facilitando su cumplimentación.
- Anotar en una ficha de usuario circunstancias de su estancia, identificando grado de satisfacción.

C2: Aplicar técnicas, medios y habilidades de comunicación y atención a usuarios de refugios o albergues de montaña, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.

CE2.1 Describir medios técnicos de comunicación interna y externa, identificando uso, incidencias y selección según situación.

CE2.2 Describir técnicas y habilidades de comunicación, identificando momentos de acogida, despedida y atención a un usuario y los factores clave para conseguir su satisfacción.

CE2.3 En un supuesto práctico de comunicación, atendiendo a criterios de seguridad:

- Mantener interacción y comprensión bidireccional con usuarios y proveedores, incidiendo en la seguridad y el respeto hacia el entorno.

- Cooperar con supuestos guías de montaña, responsables de servicios de actividades complementarias y organismos competentes, transmitiendo información que facilite prevención, actuación y colaboración en emergencias.

CE2.4 Ejemplificar situaciones de solución de conflictos ante la formulación de quejas y reclamaciones en estos establecimientos, garantizando confidencialidad y protección de datos personales.

C3: Desarrollar técnicas de análisis de recogida de información sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios o albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios, adecuándolas al medio y a las características de usuarios.

CE3.1 Identificar servicios, recursos, meteorología, infraestructuras y productos turísticos del entorno rural y/o natural, obteniendo información sobre ellos y el impacto que tienen sobre el desarrollo turístico de la zona.

CE3.2 Seleccionar información de distintos medios, eligiendo soportes específicos para uso de usuarios de albergues y refugios de montaña.

CE3.3 En un supuesto práctico de transmisión de información a usuarios de refugios o albergues de montaña:

- Informar de condiciones meteorológicas a usuarios, garantizando la fiabilidad de la misma.

- Transmitir información sobre servicios turísticos de la zona, recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, actividades deportivas y/o recreativas, fiestas locales, especificando localización, distancia, fechas, tarifas, medios de transporte o formas de acceso y horarios.

CE3.4 Describir procedimientos de atención a peticiones, quejas y sugerencias de usuarios, estableciendo las actitudes a mantener.

CE3.5 Identificar medios de recogida de peticiones, quejas y sugerencias, explicando su utilización y registro.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Atender la demanda de información de usuarios del refugio o albergue de montaña que se encuentren de camino al mismo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Gestión de reservas en refugios y albergues de montaña

Tratamiento de las reservas Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas Análisis de técnicas de gestión de reservas y aplicación Uso de aplicaciones informáticas de gestión de reservas.

2 Recepción en refugios y albergues de montaña

Objetivos, servicios, funciones y tareas. Organización. Imagen corporativa. Relaciones internas y externas. Identificación y adecuación de documentación. Operaciones de registro y entrada de usuarios con o sin reserva y de clientela de grupo, así como actividades de preparación de la llegada: análisis y aplicaciones prácticas. Operaciones y procesos durante la estancia de usuarios: análisis y aplicaciones prácticas. Operaciones y procesos durante la salida de usuarios: análisis y aplicaciones prácticas. Adaptaciones para personas con discapacidad. Tratamiento para usuarios menores de edad. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación. Análisis de las operaciones de facturación y cobro, tanto contado como crédito, de servicios a usuarios por procedimientos manuales e informatizados. Cierre diario. Otras. Uso de aplicaciones informáticas de gestión de recepción.

3 Comunicación aplicada al servicio de alojamiento en refugios y albergues de montaña

Desarrollo de técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas a la recepción. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda. Resolución de problemas de comunicación. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática. Solicitud de información desde la recepción, utilizando distintas vías posibles. La información sobre el entorno: análisis y explicación de sus recursos, meteorología, servicios, infraestructuras y productos turísticos específicos. Fuentes de información y análisis de contenidos en la web. Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con recursos, servicios y productos turísticos del entorno.

4 Atención al usuario en refugios y albergues de montaña

Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de usuarios incluyendo personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable nacional e internacional.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del servicio de recepción e información a refugios y albergues de montaña que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6

Restauración en refugios y albergues de montaña

Nivel:	2
Código:	MF1044_2
Asociado a la UC:	UC1044_2 - Organizar el servicio de restauración en refugios y albergues de montaña
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar técnicas de diseño de menú específicos para refugios y albergues de montaña, adecuándolas al entorno y a usuarios.

CE1.1 Describir ofertas gastronómicas propias de refugios y albergues de montaña, indicando composición, características y categoría.

CE1.2 En un supuesto práctico de caracterización de materias primas alimentarias de uso común:

- Identificar materias primas alimentarias, describiendo características físicas, cualidades nutricionales, preelaboraciones y aplicaciones culinarias y de conservación.

CE1.3 En un supuesto práctico de diseño de menú específicos para refugios y albergues de montaña, utilizando fichas de producto y escandallos:

- Identificar características de posibles usuarios a partir de la categorización de datos, determinando sus condiciones con especial atención a quienes presentan alguna alergia o intolerancia alimenticia, necesidades dietéticas, interés y expectativas, así como al patrimonio gastronómico de una zona dada.

- Identificar necesidades cuantitativas y cualitativas de materias primas, precisando niveles de calidad de los géneros a utilizar y requerimientos de conservación.

- Formalizar fichas de especificación técnica de géneros a utilizar, incluyendo receta.

- Redactar menús específicos, teniendo en cuenta rotación, categoría y tipo de alojamiento, objetivos económicos, imagen corporativa, soporte de presentación y posibles adhesiones.

- Determinar maquinaria generadora de frío y calor a utilizar según oferta diseñada, explicando puesta a punto, funcionamiento, mantenimiento y limpieza.

C2: Desarrollar técnicas de información sobre ofertas gastronómicas en refugios y albergues de montaña, potenciando la cultura local.

CE2.1 Utilizar canales de comunicación y soportes físicos y digitales, usuarios incluyendo atención a personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales, difundiendo supuestas ofertas o recibiendo comentarios y sugerencias.

CE2.2 Describir técnicas de información de precios y ofertas en soportes físicos o digitales, comprobando su ubicación y adecuación a supuestos usuarios.

CE2.3 En un supuesto práctico de venta y presentación comercial de productos gastronómicos artesanales, utilizando distintos canales de comunicación:

- Facilitar información sobre gastronomía local, especialidades y bebidas, atendiendo a distintos perfiles de usuarios.

- Tomar una comanda a supuestos usuarios, resolviendo dudas o supuestas alternativas a los gustos o necesidades.
- Ejemplificar una bienvenida y comunicación a usuarios, garantizando transmisión de confianza, respeto e imagen corporativa.

C3: Aplicar técnicas de preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona de acuerdo con la definición del producto.

CE3.1 Justificar la utilización de útiles, herramientas, equipos y maquinaria en función del tipo de género y elaboración, instrucciones recibidas y volumen de producción.

CE3.2 Describir el uso de diferentes equipos, máquinas y útiles para la preparación de elaboraciones culinarias, explicando normas de seguridad e higiénico-sanitarias.

CE3.3 En un supuesto práctico de preparación y presentación de desayunos, elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona:

- Realizar las operaciones de aprovisionamiento interno y conservación de géneros y utensilios, adecuándolos a una demanda.
- Preelaborar materias primas, aplicando técnicas específicas de manipulación y/o tratamiento en crudo y de conservación.
- Elaborar desayunos, elaboraciones sencillas y platos significativos, utilizando técnicas culinarias y/o tradicionales.
- Envasar productos, utilizando sistemas de conservación, regeneración, normativa aplicable higiénico-sanitaria y presentación comercial.
- Aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y puesta a punto de utensilios y equipos, siguiendo una frecuencia dada.
- Ajustar medidas de uso de equipos y medios energéticos, evitando consumos, costes, desgastes y riesgos innecesarios.
- Gestionar remanentes, siguiendo normativa aplicable en materia de residuos.

C4: Aplicar técnicas de servicio de alimentos y bebidas en refugios y albergues de montaña, teniendo en cuenta normativa aplicable higiénico-sanitaria y sobre prevención de riesgos laborales.

CE4.1 Identificar las técnicas de servicio en alojamientos ubicados en refugios y albergues de montaña, caracterizándolas, explicando sus ventajas e inconvenientes.

CE4.2 Describir operaciones de limpieza y puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje para un servicio, caracterizándolas según tipología de oferta, espacio y número de usuarios.

CE4.3 En un supuesto práctico de preparación de un servicio de alimentos y bebidas:

- Ejecutar la puesta a punto de mobiliario, equipos, útiles y menaje, adecuándolos a una oferta, espacio y usuarios.
- Montar y desmontar un servicio en mesas teniendo en cuenta tipología del mismo y supuestas colaboraciones de usuarios.

CE4.4 En un supuesto práctico de desarrollo de un servicio de alimentos y bebidas en un refugio o albergue de montaña:

- Describir un proceso de acogida y atención al usuario, indicando ubicación de mobiliario, propuesta de colaboración en su montaje y/o recogida y composición de la oferta de alimentos y bebidas.
- Utilizar técnicas básicas de protocolo y respeto al usuario, manteniendo comunicación asertiva y colaboración.

- Tomar una comanda de alimentos y bebidas, asegurándose de su correspondencia con lo ofertado.
- Transportar alimentos y bebidas, evitando accidentes innecesarios.
- Desbarasar vajilla y otros enseres, indicando uso de contenedores diferenciados para un reciclaje.
- Describir una despedida a supuestos usuarios y atención de posibles sugerencias y reclamaciones.

CE4.5 Describir situaciones de supuestas obstrucciones de la vía aérea por cuerpos extraños, explicando uso de dispositivos antiatragantamiento OVACE (Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño).

CE4.6 Describir supuestas contingencias, rupturas y anomalías en el desarrollo de servicios de alimentos y bebidas, indicando resolución para cada caso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4.

Otras Capacidades:

Atender la demanda de información de usuarios sobre el servicio de restauración del refugio o albergue de montaña.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Ofertas gastronómicas en refugios y albergues de montaña y materias primas alimentarias

Ofertas gastronómicas propias de refugios y albergues de montaña. Grupos de alimentos y sus compatibilidades. Elementos y variables de las ofertas gastronómicas características de entornos rurales y/o naturales. Diseño de ofertas de comidas sencillas propias de entornos rurales y/o naturales. Dietética y nutrición deportiva. Materias primas alimentarias. Clasificación gastronómica: variedades más características de la zona según época del año, peculiaridades, cualidades y aplicaciones gastronómicas básicas. Denominaciones de origen, sellos de calidad y premios. Clasificación comercial: formas de comercialización y tratamientos que le son inherentes. Necesidades de conservación y regeneración generales y específicas.

2 Elaboraciones culinarias en refugios y albergues de montaña

Clasificación, descripción y aplicaciones. Procesos de ejecución. Fases, instrumentos, procedimientos, resultados y controles. Tratamiento de los géneros durante los procesos. Terminología culinaria. Normativa aplicable higiénico-sanitaria, de manipulación de alimentos y de prevención de riesgos laborales. Praelaboración y elaboración culinaria. Aprovisionamiento interno de géneros, almacenaje y conservación. Tratamientos característicos de las materias primas. Aplicaciones de las materias primas. Elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones para preparaciones culinarias sencillas: clasificación, descripción y aplicaciones. Obtención de

elaboraciones básicas y envasado. Elaboración de desayunos. Tipos de ofertas y composición. Elaboraciones culinarias sencillas y platos significativos de la zona: definición y tipología de elaboraciones. Confección de menús. Técnicas de elaboración tradicionales de la zona. Esquemas de realización de elaboraciones tipo: fases, riesgos y control de resultados. Realización de las elaboraciones culinarias. Presentación y decoración. Utilización de equipos de cocina propios de elaboraciones culinarias. Regeneración, conservación y presentación comercial de alimentos. Sistemas y métodos básicos de regeneración, envasado y conservación de géneros y elaboraciones culinarias. Presentación comercial de productos gastronómicos artesanales: clases, caracterización y equipos. Técnicas. Fases de los procesos, riesgos en la ejecución, resultados y controles. Identificación de necesidades de regeneración, conservación o presentación comercial. Aplicación de técnicas o métodos apropiados y ejecución de operaciones. Utilización de equipos de cocina propios de regeneración y conservación de alimentos. Normativa aplicable sobre prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

3 Servicio de alimentos y bebidas en refugios y albergues de montaña

Tipos de comedores y cocinas según tamaño, ubicación, tipo de alojamiento y/o categoría. El preservicio: Proceso y secuencia de operaciones más importantes: descripción y ejecución. Disposición del mobiliario, equipos, útiles, menaje, decoración y ambientación. El servicio: Comparación de tipos de servicio según tipo de alojamiento. Procesos, normas generales y técnicas de servicio. Aplicaciones según tipos. Normas básicas de protocolo, respeto al usuario y de comportamiento en la mesa: descripción y aplicación. Bienvenida y despedida de los usuarios. Atención e información a usuarios y formalización de comandas. Normativa higiénico-sanitaria. Transporte de alimentos y bebidas entre estancias. Disposición/servido de alimentos en la mesa. Limpieza tras derrames, rotura de vajilla y otros accidentes. El postservicio: Tipos y modalidades de postservicio. Supervisión de instalaciones y equipamiento. Limpieza y conservación de espacios, utensilios y equipos. Separación, almacenaje y gestión de residuos. Secuencia y ejecución de operaciones según tipo y modalidad.

4 Atención al usuario en restauración de refugios y albergues de montaña

Atención al usuario. Tipos de usuario, incluyendo personas con necesidades especiales de movilidad, auditivas o visuales y tratamiento. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas, normas de protocolo, imagen personal y de conducta. Demandas específicas, intolerancias, alergias y particularidades alimenticias de los usuarios. Primeros auxilios. Normativa aplicable de seguridad. Protección de consumidores y usuarios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización del servicio de restauración en refugios y albergues de montaña, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 7

SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN HOSTELERÍA

Nivel:	2
Código:	MF0711_2
Asociado a la UC:	UC0711_2 - ACTUAR BAJO NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL EN HOSTELERÍA
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de higiene personal, siguiendo planes de prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria para asegurar la calidad higiénico-sanitaria en actividades de hostelería.

CE1.1 Describir normas higiénico-sanitarias relacionadas con personal de hostelería, reconociendo un plan de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de situaciones.

CE1.2 Clasificar tipologías de vestimenta y Equipos de Protección Individual (EPI) como uniformes, guantes protectores contra agresiones químicas, guantes de malla para cortes, calzado de seguridad, mascarillas, fajas, entre otros, relacionando su uso en hostelería.

CE1.3 Describir medidas de higiene personal, explicando comportamientos o actitudes susceptibles de contaminación en alimentos como alteraciones sufridas por los mismos, agentes causantes, su origen, multiplicación y mecanismos de transmisión.

CE1.4 En un supuesto práctico de cumplimiento de un plan de atención a enfermedades o lesiones, ejemplificándolo:

- Avisar de una situación, utilizando canales de comunicación, según protocolo para casos leves o graves.
- Ejecutar un primer auxilio en una situación sanitaria leve, utilizando protecciones con vendajes homologados, entre otros.
- Avisar de una situación sanitaria grave, comunicándose con sanitarios externos.

CE1.5 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y desinsectación de una instalación de hostelería, relacionándolo con elaboraciones o servicio de alimentos y bebidas:

- Identificar acciones de higiene y comportamiento personal, reconociendo vestimenta y Equipos de Protección Individual (EPI).
- Seleccionar los productos y tratamientos, identificando parámetros objeto de control.
- Establecer la frecuencia del proceso de higienización, considerando tipología de establecimiento.
- Realizar operaciones de limpieza, desinfección y desinsectación, reconociendo la frecuencia del proceso de higienización.

C2: Aplicar técnicas de mantenimiento de instalaciones, equipos y utillaje de hostelería, considerando orden, limpieza, mantenimiento y señalización.

CE2.1 Determinar mantenimiento de instalaciones, equipos y utillaje, considerando acciones preventivas, predictivas y correctivas.

CE2.2 En un supuesto práctico de mantenimiento de instalaciones, equipos y utillaje de hostelería, según un plan de prevención y seguridad:

- Determinar dimensiones, orden, iluminación y limpieza, incluyendo desinfección, desinsectación y desratización.
- Reconocer dispositivos de seguridad de equipos, verificando paradas de emergencia, entre otros.
- Verificar zonas de paso, salidas y vías de circulación, considerando obstáculos y señalización.

CE2.3 Explicar incidencias o anomalías en dispositivos de seguridad, indicando flujos de comunicación de las mismas.

CE2.4 En un supuesto práctico de adecuación de productos, y sistemas de limpieza y mantenimiento de instalaciones, equipos y utillaje, según un plan de prevención y seguridad:

- Verificar sistemas de alimentación de equipos generadores de calor y de frío, confirmando su operatividad.
- Adecuar uso de Equipos de Protección Individual (EPI), comprobando su integridad y seguridad.
- Cumplir normas de seguridad de un plan de prevención, asegurando su cumplimiento.
- Acometer una gestión de residuos y reciclaje, garantizando el respeto al medioambiente.
- Ejemplificar una carga y descarga de materias primas, según un plan de prevención y seguridad para trabajadores.

CE2.5 Determinar propuestas de renovación de equipos y utillaje, indicando alternativas de reducción de peligrosidad.

C3: Aplicar técnicas de emergencia y primeros auxilios en el ámbito de la hostelería, cumpliendo directrices de intervenciones y minimizando consecuencias.

CE3.1 Describir instrucciones o propuestas de formación ante accidentes laborales u otras situaciones de emergencia como incendio, inundación, vertidos accidentales, entre otros, indicando una organización de situación.

CE3.2 Determinar incidentes ambientales, explicando protocolos de actuación.

CE3.3 En un supuesto práctico de ejecución en situaciones de emergencia y primeros auxilios, adecuándolo a una empresa de hostelería:

- Ejecutar un simulacro de emergencia, cumpliendo con unas indicaciones de una supuesta persona responsable de prevención.
- Ejemplificar un tratamiento de accidentes laborales como atrapamientos, cortes, caídas, golpes, quemaduras, hemorragias, heridas, entre otros, reconociendo una primera atención.
- Reconocer equipamiento de recursos de primeros auxilios, indicando reposiciones y control.
- Comprobar equipos de protección contra incendios, considerando señalización, identificación, revisión/reposición, ubicación y accesibilidad.

C4: Aplicar técnicas de gestión de residuos, uso de agua y energía, considerando zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas, entre otras en empresas de hostelería.

CE4.1 Explicar el proceso de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo en hostelería, indicando recursos para su cumplimiento en condiciones laborales, de sostenibilidad y ambientales.

CE4.2 Describir uso de fuentes de energía en una empresa de hostelería, relacionando instalaciones eléctricas, de gas, entre otras y puntos críticos de disfunciones.

CE4.3 Describir un proceso de gestión de excedentes de elaboraciones, considerando vías de reciclaje, ventas o usos alternativos como aprovechamiento de géneros, donaciones, entre otros.

CE4.4 En un supuesto práctico de uso de fuentes de energía en una empresa de hostelería, partiendo de una información técnica dada:

- Reconocer una repercusión económica de uso de agua y de energía, explicando un programa de ahorro y supuestas medidas de seguimiento y control.
- Deducir las medidas que pueden repercutir en el ahorro de agua y de energía.

CE4.5 En un supuesto práctico de gestión de residuos, considerando un plan de ahorro y seguridad:

- Tratar excedentes de elaboraciones, considerando vías de reciclaje, ventas o usos alternativos.
- Efectuar una recogida de residuos, clasificándolos en contenedores según su naturaleza.
- Almacenar residuos, teniendo en cuenta disposición en un lugar específico para su trazabilidad.
- Cumplir con un plan de protección medioambiental, considerando prevención de pérdidas y desperdicio alimentario.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3 y C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la empresa.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos

1 Aplicación de técnicas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Normativa de higiene aplicable a la actividad. Alteración y contaminación de los alimentos: causas y factores contribuyentes. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos y aplicaciones. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos. Calidad higiénico-sanitaria. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC). Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH). Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria. Personal manipulador: requisitos de los manipuladores de alimentos, reglamento, salud e higiene personal, vestimenta y equipo de trabajo autorizados, heridas y su protección, asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.

2 Aplicación de técnicas de limpieza de instalaciones y equipos de hostelería

Niveles de limpieza. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos. Procesos de limpieza: desinfección, esterilización, desinsectación y desratización. Sistemas, métodos y equipos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Buenas prácticas para favorecer el desarrollo sostenible en las actividades de hostelería. Gestión de residuos y de uso de agua y energía en las empresas de hostelería: procesos, equipos y manipulación.

3 Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de hostelería

Identificación e interpretación de las normas específicas de seguridad: factores y situaciones de riesgo más comunes. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales, las instalaciones, el mobiliario, los equipos, la maquinaria y el pequeño material característicos de la actividad de hostelería. Medidas de prevención y protección: en instalaciones, en utilización de máquinas, equipos y utensilios. Equipamiento personal de seguridad: prendas de protección, adecuación y normativa aplicable. Situaciones de emergencia: procedimientos de actuación, aviso y alarmas. Tipos: incendios, escapes de gases, fugas de agua o inundaciones. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actuación bajo normas de seguridad, higiene y protección medioambiental en hostelería que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8

PRIMEROS AUXILIOS

Nivel:	2
Código:	MF0272_2
Asociado a la UC:	UC0272_2 - ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

- Identificar el nivel de consciencia.
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.
- Comunicar la información al servicio de emergencias.
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.
- Utilizar los Equipos de Protección Individual (EPI).
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

C2: Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardiopulmonar básica e instrumental según un protocolo.

CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardiopulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardiopulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardiorrespiratoria.

CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

C4: Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.
- Definir síntomas y signos.
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

2 Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardiorrespiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

3 Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardiorrespiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y "shock". Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

4 Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 9

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y

coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.