

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

VICERRECTORIA ACADÉMICA

SCHOOL OF EDUCATION AND FOREIGN LANGUAGES

**TRANSLATION AND ANALYSIS OF DOCUMENTS FROM
ENGLISH TO SPANISH AND FROM SPANISH TO ENGLISH
FOR INVU LAS CAÑAS PROFESSIONAL TECHNICAL HIGH
SCHOOL**

Thesis Submitted to Obtain the Bachelor in English

STUDENT: SEBASTIÁN ANDRÉ LÓPEZ ÁVILA

THESIS MENTOR: M. SC. CATALINA GUERRERO ARROYO

SEDE ARANJUEZ

Julio, 2023

Abstract

The institution Colegio Técnico Profesional INVU las Cañas is a high school located in el Erizo de Alajuela. This institution was in need for the translation of three documents for Exchange students, parents, and the administrative personnel. Therefore, the researcher read the documents several times and employed the use of dictionaries and text analysis techniques to determine the text style or text function of the translated documents. Moreover, the analysis of the documents helped to determine its stylistic scale in regards to formality, difficulty, and emotional tone. In addition, some translation procedures such as transposition, modulation, or explicitation in order to create a clear and accurate target texts for the readers. The researcher found many multiple words that were not familiar, and their meaning allowed him to acquire knowledge. The results include the successful translation of the documents, as well as the successful implementation of translation techniques and procedures, as well as the creation of two glossaries that will become useful tools for the researcher in future translations.

Resumen

La institución Colegio Técnico Profesional INVU las Cañas es un liceo ubicado en el Erizo de Alajuela. Dicha institución tenía la necesidad de traducir tres documentos para estudiantes de intercambio, padres de familia y personal administrativo. El investigador leyó los documentos varias veces y empleó el uso de diccionarios y técnicas de análisis de texto para determinar el estilo del texto o la función del texto de los documentos traducidos. Asimismo, el análisis de los documentos se utilizó para determinar su escala estilística en elementos como la formalidad, la dificultad y el tono emocional. Además, se utilizaron varios procedimientos de traducción como la transposición, la modulación o explicitación con el fin de crear una traducción clara y precisa para lectores. El investigador encontró muchas palabras múltiples que no eran familiares y su significado se convirtió en conocimiento adquirido. Los resultados incluyen la traducción exitosa de los documentos, así como la implementación de técnicas y procedimientos de traducción y la creación de dos glosarios que se convertirán en herramientas útiles para el investigador en futuras traducciones.

Table of Contents

Chapter I.....	15
Introductory Framework.....	15
1.1 Problem Statement.....	15
1.2 Objectives of the investigation	15
1.2.1 General objective	16
1.2.2 Specific objectives.....	16
1.3 Justification of the study	17
1.4 Antecedents	17
1.5 Scope	21
Chapter II.....	23
Theoretical framework.....	23
2.1 Text analysis	23
2.1.1 Text styles.....	24
2.1.2 Text Styles	24
2.1.2.1 Scale of formality	25
2.1.2.2 Scale of Generality or Difficulty	25
2.1.2.3 Scale of emotional tone	25
2.1.3 Text Function	26
2.1.3.1 Informative.....	26
2.1.3.2 Expresive.....	26
2.1.3.3 Vocative.....	27
2.1.4 Translation Methods.....	27
2.1.4.1 Semantic Translation	27
2.1.4.2 Communicative Translation	27
2.2 Translation Procedures.....	28
2.2.1 Transposition	29
2.2.2 Modulation	29
2.2.3 Omission	30
2.2.4 Amplification.....	30
2.2.5 Explicitation.....	30
2.2.6 Literal translation.....	31
2.2.7 Punctuation changes	31
2.3 Glossaries	32
2.3.1 Relevance for the translator	32
2.3.2 Relevance for the translation process	33
2.3.2 How to create a glossary.....	33

Chapter III.....	35
Methodological Framework	35
3.1 Research Approach.....	35
3.2 Research Desing.....	36
3.3 Information sources.....	37
3.3.1 Primary Sources.....	37
3.3.2 Secondary Sources.....	37
3.3.3 Tertiary Sources.....	37
3.4 Analysis Categories.....	38
3.5 Data collection Instruments.....	39
3.6 Collection data process and data analysis	42
Chapter IV	43
4.1 Translation from Englis into Spanish of “The Virginia Educator’s Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019”	44
4.2 Translation from Spanish into Englis and from English into Spanish of “Ejecutivo comercial y de servicio al cliente/ English Oriented to Business and Customer Service Executive”	105
4.3 Translation from Spanish into English of “Cuaderno de comunicaciones Institución – Hogar”	194
ChapterV.....	306
5.1 Analysis and Interpretation of the results	306
5.1.1 Text Analysis.....	306
5.1.2 Color Coding	308
5.1.2.1 Color Coding of Virginia Educators Drill Guide and Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10 From English To Spanish.....	309
5.1.2.2Color Coding of Virginia Educators Drill Guide and Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10 From English To Spanish.....	323
5.1.3 Translation Glossaries.....	336
Chapter VI.....	342
Conclusions and Recommendations	342
6.1 Purpose of the Conclusions	342
6.2 Conclusions.....	342
6.3 Restatement of the Research Question	345
6.4 Recommendations.....	345
References	348
Annexes.....	350

Table of Tables

Text Analysis Chart	307
English Glossary	337
Spanish Glossary.	340

Chapter I

Introductory Framework

The following chapter introduces the reader to the problem statement, which consists of the reason why the documents were translated, and the research objectives, including the general objective and the specific objectives; furthermore, this chapter will explain the rationale for the study, as well as background similar to this work and the scope this work aims to achieve.

1.1 Problem Statement

In the year 2017, the Technical Professional High School of INVU las Cañas located in Alajuela, Costa Rica (CTPICA in Spanish), began a student transfer program with the local high school of the City of Lahr, in the region of Baden-Württemberg, in Germany. The students go to another country, learn about the culture, the language and broaden their horizons from a unique perspective created by living in very different countries. However, students and people generally struggle to familiarize themselves with living in a new country or gain access to information if the content is from a different language than the one they speak.

Therefore, they need to be able to familiarize themselves with the new environment, if not in the new country's language, at least with an intermediary language, which nowadays is English. At least as an auxiliary language while they learn the new country's language. Another aspect that needs to be mentioned is that a group of professors is planning on introducing a new drill program from the high school in the state of Virginia; however, the program is in English, and the high school board has little understanding of the language, so to understand the content, they would need a translation.

1.2 Objectives of the investigation

This investigation aims to assist the German students in CTPICA to familiarize themselves with the content of this high school by translating it into English. Content such as the "Institution-Home communication notebook" and the program of the "English Oriented to Business and Customer Service Executive" major. It provides them with information about the dos and don'ts of the institution and information regarding the major. In the case of the drill program, this investigation aims to provide a translation that makes the high school board able to comprehend its content and make further decisions on whether to implement or not a drill program for the CTP Invu las Cañas.

1.2.1 General Objective

To analyze the effect of procedures and methods used to translate the documents Cuaderno de Comunicaciones Institución Hogar from Spanish into English and The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019 from English into Spanish, in addition, the document Programa de Estudio Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, containing elements in both English and Spanish for the Colegio Técnico Profesional Invu las Cañas.

1.2.2 Specific Objectives

- To translate the documents Cuaderno de Comunicaciones Institución Hogar from Spanish into English and The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019 from English into Spanish, as well as Programa de Estudio Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente in both languages for CTP Invu las Cañas.
- To apply various translation techniques to the documents to achieve natural, cohesive, and accurate texts.
- To evaluate the effect of the translation techniques applied to the documents.

- To create a glossary with the most relevant terminology found in both texts.

1.3 Justification of the Study

This investigation would be convenient because the Professional Technical High School of INVU las Cañas has started 2018 a student interchange program with the local high school of the city of Lahr, located in Baden-Württemberg in Germany; therefore, the students coming to Costa Rica may not have proficient use of the Spanish language, so they will need access to important documents in a language they can understand and since the English language is widely spoken in Germany, translating documents into English and Spanish would be convenient to the international students. Moreover, this investigation will be relevant to the administrative and student body at the Professional Technical High School of INVU las Cañas as well as to the international students because it will grant access to school documents in languages that they understand, providing a better understanding of what the high school has to offer.

This research has the practicality of providing important information, such as the high school rules in a language that the foreign exchange students can understand more easily, making them able to be on the same page as the regular students. Furthermore, this research will be practical due to a new proposal some teachers want to introduce. However, the information is in English, and the administration has very limited use of English, if any, so when introducing this proposal, which consists of drill protocols for schools, the administration must comprehend it. Once they agree, the high school will be safer, word of mouth will make it more popular, and more students will come to this institution.

1.4 Antecedents

In the year 2014, Andrea Viteri Ortiz from the Pontifical Catholic University of Ecuador, in the Faculty of Communication, Linguistics, and Literature, wrote a thesis that consisted of the

translation of correspondence between the native Kichwas, children, and adolescents of the Ecuadorian Amazon jungle and their English-speaking sponsors. This work was carried out to conduct academic research in the area of translation and linguistics, in addition to demonstrating, in a practical way, that translators are capable of not only having a practical command of the languages they speak but also that they are also capable of serving as a bridge between cultures, facilitating good understanding and easy communication between these people. Moreover, a detailed analysis of the target text was used, with points such as cohesion and compression and social and cultural aspects of the Kichwa children and adolescents of the Ecuadorian Amazon jungle. Due to the cultural and linguistic differences of the native people, there were moments of interference that made the translation process difficult; however, these interferences were overcome with an analysis of the second language of the Kichwas, which is Spanish, and later a translation of the information into English so that English speakers can understand the content of the letter.

In addition, Viteri Ortiz extensively described the elements of communication, such as the sender, the receiver, the message, and the environment of the target text, based solely on her command of the English language. The translation techniques and strategies that were used were explained. This was not an inconvenience due to her experience with the use of the English language. This work was considered a challenge by its respective author because it is a bridge between two very different cultures. In addition, one of them was not using its mother tongue but its second language, which made the work difficult for linguistic and cultural reasons.

Another antecedent is a thesis written in the year 2020 by Kseniya Tokareva, for the University of Málaga in Spain, in the faculty of philosophy and letters. Such a thesis greatly illustrates the history of translation in Russia, from the days of the Kievan Rus, the days of the Tsars, and the days of the Soviet Union, to our days. In addition to the history of translation in Russia, Tokareva

explained the evolution of the schools of translation and interpretations through the Soviet era and the Russian Federation, as well as the accreditation system and the main formation centers for the next translators and interpreters in Russia. Furthermore, the author explained the didactic material as well as the methodology when teaching translation and interpretation in the U.S.S.R and modern Russia, and how to put it in practice, the teaching of direct and reverse translation and interpretation in both Soviet Russia and modern Russia, as well as a study involving mechanisms for Russian-Spanish simultaneous interpretations.

Said study involved a series of people who went from professional interpreters to students in the major's final years and students who had already graduated. Said study involved the participants' interpreting and translating multiple sentences from Russian to Spanish and from Spanish to Russian, involving slang and idioms. The author evaluated the participants. In conclusion, Tokareva explained the importance of translation and interpretation through the different elements of society, whether it is in Tsarist Russian, Soviet Russia, Modern Russia, Spain, or the world. The author also commented on the participant's effectiveness of the translation.

Furthermore, another antecedent comes from the University of Alcalá in Alcalá de Henares, Spain. It was written in 2017 by Xialong Tian. This thesis deals with a contrastive analysis of the translation of Chinese - Spanish and Chinese - English official positions in *Shuǐ Hǔ Zhuàn*, one of the most important works of Chinese literature. This translation serves as a bridge between Chinese culture and Spanish Culture. Xialong Tian aimed to offer the similitudes among a couple of the translations available of the novel *Shuǐ Hǔ Zhuàn*. In addition, it is discussed why the official positions are translated in a certain manner. If the translation was inadequate, the author offered a more appropriate translation—and offered strategies and techniques to realize translations from Chinese to Spanish and Chinese to English.

In the thesis, Xialong Tian offered an introduction to the story of the *Shǔi Hǔ Zhuàn*. It explained the literary evolution of the story, the historical background, and the multiple plots, as well as the literary, social, and international influences. In addition, the author mentioned the historical official positions of the novel that took place during the Song dynasty from 960 to 1279 AC, as well as the difficulties and problems involved, whether they were objective or subjective, plus the difficulties involved in translating from Chinese to Spanish and from Chinese into English. In conclusion, Xialong Tian wrote about the translation of the official positions mentioned in the novel, described the cultural components found in the official ranks that appear in the novel, analyzed how to achieve a translation that is both culturally and historically as appropriate as possible, classified the official ranks and developed an improved translation for the ranks.

Moreover, another antecedent was carried out by Dana Melissa Arias Lozano, Gabriela Antuanette Garzón Gil, Diana Marcela Rivera Vargas, and Natalia Vergara Fuentes made in 2018 for the Pontifical Javarian University in Colombia; said project consisted of the analysis of Gregory Rabassa's translation of Gabriel Garcia Márquez' work *One Hundred Years of Solitude*. This work aimed to share Colombia's culture with English-speaking cultures, serving as a bridge between them by analyzing the translation made by Gregory Rabassa, basing on concepts such as language, culture, translation, identity, and nation, by studying elements that were considered accurate and the elements were not considered as accurate.

The authors also aimed to identify the translational figures used by the translator for the English version of the literary work and to bring a new perspective to translation theories that would allow to elaborate the ways of understanding and analyzing a work of translation. The thesis mentioned the translation of the novel, beginning with the most accurate translations, mentioning how important it is to deliver an accurate translation to share the culture of the language of origin with the culture of the target language; afterward, the authors mentioned the time the

translations were not as accurate and explained the morphosyntactic reasoning on why the translator used that specific translation. In their conclusion, Arias Lozano et al. wrote about the importance of the multiple types of translations mentioned by the experts, as well as the diverse tools available used by the translation to make a work of quality. They also mentioned that the experts mentioned the importance of translation in sharing cultures and that translation works as a tool to show Colombian culture to the world.

The last antecedent was written by Giovanna Herrera Ponce in 2016 for the Cesar Vallejo University, Peru, from the faculty of teaching and languages. Herrera wrote about automatic versus human translation, especially regarding the lexicon from medical magazines from English to Spanish. This work aimed to analyze how automatic translation is done compared to human-made translation when it comes to the lexicon belonging to the medical field found in magazines. Vallejo explained the methodology employed and the type of research applied. The unit of analysis was composed of three virtual medical journals, and the population consisted of medical texts. Content Analysis and Interview techniques were used to translate the documents from English to Spanish for the data collection. Moreover, Vallejo examined the different techniques utilized when translating medical documents. Subsequently, Vallejo also made mention of translation machine tools such as the famous Google translate, showing how such a tool tends to fail when it comes to the lexicon used in the medical field, as well as how in this tool, the translation tends to be more word by word than sentence by sentence, which may cause the quality of the translation to drop considerably.

1.5 Scope

The following work aims to achieve the following:

1. To effectively translate the Cuaderno de Comunicación Institucion Hogar so international students can comprehend its content. Making as comprehensible as possible the content of the book for foreign exchange students that lack knowledge of the Spanish language.
2. To effectively translate the English Oriented to Business and Customer Service Executive major's program so that international students can comprehend its content. Giving the foreign exchange students a better understanding of the content of the major so that they can make a better-informed decision at the time of choosing a major, plus providing a translation to the Spanish language so the native student body, as well as their families, can make a more accurate translation.
3. To provide an effective translation of the Virginia high school drill program so that the CTPICA board can comprehend its content. Providing the board with the necessary information by translating the documents into Spanish to discuss further the idea of implementing a drill program to keep the student and administrative body safe in case of any emergency.

Chapter II

Theoretical Framework

Before getting into the documents that will be translated for this paper, a small overview of the trade, known as translation, should be provided. This trade has played a critical role since the invention of language, that is, from the first peace treaty signed in history between Egypt and the Hittites in the Bronze Age, the use of known Native Americans as intermediaries between the Europeans, and during the colonization of the New World to the seemingly everyday use of software aided translations that are used in current day society for international relations or gain access to pieces of content in other languages. Moreover, translation has been an instrumental part of the development of human endeavor by connecting people and sharing ideas. These are objectives shared among all translators and are being pursued in the translation of the documents discussed in this paper's following section.

This work was done by taking into account the multiple translation techniques available to the researcher to perform the translations of the documents entitled Programa de Estudio Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente, Cuaderno de Comunicaciones Institución Hogar, and The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019, as well as the different tools available to perform such task. Furthermore, the researcher aims to illustrate in detail the documents that will be translated, including the diverse scales of text analysis such as the style, scale of formality, scale of generality, emotional tone, text function, as well as the translation methods and procedures utilized to perform the endeavor previously methods and by doing so, illustrating the importance of the work done.

2.1 Text Analysis

According to Katarina Seresova and Daniela Breveníková (2019), the concept of text analysis "is the translator's ability to recognize what is defective in the source text." This means that the translator is responsible for reviewing the text in the source language, determining the context and content, and then determining the most appropriate word in the target language that fits the meaning intended in the source language. Understanding the text and its context is as important as understanding each word separately since the same word may have multiple meanings.

2.1.1 Text Styles

The text comes in multiple styles; according to Newmark (as cited in Nida, 1975), there are four types of text styles: Narrative, telling a dynamic series of events, and emphasizing the verbs. Description, with emphasis on linking verbs, adjectives, and adjectival nouns. Discussion, a treatment of ideas, emphasizing abstract nouns (concepts), verbs of thought, mental activity ('consider', 'argue,' etc.), logical argument and connectives, and lastly, Dialogue, emphasizing colloquialisms and phaticisms. This means that there are styles suited to all needs of written communication, for when it comes to the need to share a story, for example, there is the narrative style; when there is a need to provide detailed information about an element, there is a descriptive style, the discussion style is used to describe the sharing of ideas between two or more individual or groups. Lastly, the Dialogue style is used to share the conversation between 2 or more individuals or groups.

2.1.2 Text Styles

Before covering the stylistic scales, it is critical to discuss the definition of stylistic scales. These scales correspond to the degrees to which the author of a document refers to the audience, from the highly formal and convoluted language, the use of what is considered to be

the colloquial language used in regular, everyday conversation to the use of slang and language that is avoided in the workplace or academic institutions due to the use of foul language.

2.1.2.1 Scale of Formality

The scale consists of the degree of formality of the documents, whether the document is formally created by academic or governmental institutions, which are formal and respectable, or the document is informal since it is created by a third party that may not have the reputation of the institutions mentioned above.

2.1.2.2 Scale of Generality or Difficulty

There are many manners to express a thought, with some manners being more elaborate than others. According to Newmark (1988), there are five levels on the scale of generality or difficulty. These levels are: simple, popular, neutral, educated, and technical. The simple level does not utilize elaborate words or grammatical structure; the popular level tends to go more complex to express the same idea, although not so much as the neutral level, which Newmark considers the basic level since it uses basic vocabulary and grammar. Then there is the educated level which employs a more refined vocabulary as well as grammar structures, and lastly, the technical level, which utilizes a more advanced vocabulary suited to the discussed topic, showing expertise in that area

2.1.2.3 Scale of Emotional Tone

Communicating information to an audience is not only made possible with words alone since the expressed ideas also carry a tone depending on the information being shared with the audience. Newmark suggests there are three scales of emotional tone. First, there is the intense level, which relies on the use of intensifiers, as the name implies; this level is used to raise the

emotion of the interpreter to the audience. Then there is the factual level, which is more level-headed since it goes straight to what the speaker aims to share with the audience. Lastly, the understatement level aims to share a limited amount of information with the audience.

2.1.3 Text Function

The text function consists of the intention of the author, so it could be informative, where the document aims to illustrate to the audience a certain topic; there is, in addition, another function which is known as expressive, this being made with the author's intention to share her or his feelings about a specific situation or in general. In addition, there is the vocative function, which aims to convince the audience to act in a certain way or perform a specific action by using a vocabulary that calls for action.

2.1.3.1 Informative

According to Newmark (1988), "the typical informative texts are about any topic of knowledge." This means that an informative text aims to illustrate the audience about a specific topic and does so with the aid of 4 forms scales of expressiveness: Formal, which consists of the use of passive voice, mainly used in academic institutions, then there is the neutral style, this one is used mostly by textbooks and with the use of first person plural, there is, in addition, the informal style which is mostly used by art books or scientific books aimed to general audiences with the use of simple grammatical elements, and fourth style consists of a familiar style used mainly by the journalism and utilizes simple vocabulary.

2.1.3.2 Expressive

From serious imaginative literature, where the author creates works of art, such as a play, a song, a poem, or a novel, to express her or his emotions, there are also the "Authoritative statements."

2.1.3.3 Vocative

First, consider the audience, mainly in how the author refers to the audience. At the vocative level, the documents address the readers in the third person singular and general terms, such as: "The student (s)," "The staff," "The professor (s)," and so on. This is quite critical when it comes to translating a document. Newmark (1988) states, "...the vocative is the case used for addressing your reader in some inflected languages."

2.1.4 Translation Methods

When it comes to translation, there are several ways or methods to perform the translation. Newmark mentions, "The central problem of translating has always been whether to translate literally or freely." This means that when it comes to translation, there are two ways to achieve the translation, and the translator must choose the style depending on the situation; Newmark also proposes using two styles that fit the literal or free approach mentioned before.

2.1.4.1 Semantic translation

The semantic translation technique consists of taking into account the aesthetic value of the translation, which means the translator may take some creative liberties when translating the content of the source language to translate the target language more comprehensible to the readership, which is critical to delivering a clear message of the content.

2.1.4.2 Communicative translation

The communicative translation technique consists of keeping the exact meaning of the content of the source language; it can be known in addition as "faithful" translation. Newmark also mentions, "Communicative translation attempts to render the exact contextual meaning of the original in such a way that both content and language are readily acceptable and comprehensible to the readership." This means that communicative translation is more suited to keep the context of the source language in the target language, which could be achieved while using words that may not be the direct translation of the source language. This is to preserve the original intention of the text rather than the exact words used to express the idea.

2.2 Translation Procedures

The main phases of a translation should be discussed before covering translation procedures. According to Nida (1964, pp 241), translation procedures are "Technical procedures that consist essentially of three phases: (1) analysis of the respective languages, source, and receptor; (2) careful study of the source-language text; and (3) determination of the appropriate equivalents". To begin a document translation, at least a couple of procedures should be taken before beginning the endeavor, first by analyzing the source and target language by studying the grammar, linguistics, and other elements of the languages. Second, a careful analysis of the text in the source language, thus considering the text's information and the language to acquire the insight to perform the needed translation. Furthermore, third, by performing a deep analysis of the content of the document in the source language, the translator must perform a mental effort, aided by several tools such as dictionaries or digital means, to find the most appropriate equivalent in the translation to make the best effort in the endeavor.

The translated documents must first be read in the source language, Spanish and English. The translator has to analyze the source language text in an endeavor to become

familiarized with the content of the documents and then to analyze the sentences and check-if the words are familiar to him/her; after that, if the content is familiar, the author proceeded with the translation of the documents; however, if the words were not familiar from previous knowledge, the author would employ the use of the diverse translation tools available and in an effort of finding the most effective translations of the needed words.

2.2.1 Transposition

According to Vázquez-Ayora (1977), transposition aims to achieve expression naturalness for the target text at all levels, like lexical, structure, and context. Also, it can be defined as the procedure where a part of the speech of the source text is replaced in the target text. This means that when translating from the source language to the target language, sometimes the most accurate translation involves a change in the grammatical structure of the word. In other words, the idea of the transposition transcription is to translate the target language from the source language to sound as natural as possible to the target language by making changes in the grammatical structure of the content; the final product will sound more natural to the target audience; otherwise, the audience may comprehend the content, but it may not sound like the something a speaker of the target language would say.

2.2.2 Modulation

Modulation consists of adapting the translation from the source to the target language. According to Putrani (as cited in Vinai and Darbelnet 1995), "Modulation is a method in which translators try to maintain naturalness by using various forms of the message done by changing the point of view." This means that modulation consists of the translator's effort to sound as natural as possible from the source language to the target language; otherwise, the translation will sound awkward and weird, and the audience will lose immersion in whatever the document

is about since it will not sound like a sentence a native speaker would say. The need to adapt the translation from the source language to the target language into an appropriate translation is very important since sometimes the grammatical translation may need to be more accurate.

2.2.3 Omission

Omission consists of not translating certain elements of the source language. Normally, it is done when the grammar of the source language works in a manner that, if kept exactly as it is in the source language, is either redundant or unnecessary. When translating, the meaning of what the source language says can be said with fewer words in the target language; therefore, the translator may only need to translate some of the words, giving room to omission.

2.2.4 Amplification

According to Molina et al. (2001): "Amplification occurs when the TL uses more signifiers to cover syntactic or lexical gaps." This means that the tactic of amplification consists of the opposite of the technique of omission; in other words, the source language's grammar has fewer details than the target language, so to make the translation more natural to the target audience, the translator adds more grammatical elements in the translation. Sometimes, when translating, the content from the source language may be using a word that may not be directly translated into the target language; therefore, the translator has to elaborate that concept, more often than not, by using footnotes.

2.2.5 Explication

According to Titik (2016), "Explication is generally defined as a shift in translation from what is implicit in the source text to what is explicit in the target text" This means that the author will make an effort to do the translation in a manner that the content of target language is more

explicit when in fact the content of source language is more implicit; in other words, the target language may be short of certain grammatical elements that may be key from the source language, so in that case, the translator would make the content from being implicit in being explicit and comprehensible to the target audience.

2.2.6 Literal translation

Makarenko (as cited in Latyshev, 2005) states, "The literal translation is used by pioneer translators in one way or another." This means that this technique is a tool utilized mainly by translators who are not quite experienced since the translation will often come out as flawed due to the grammatical differences between the source and target languages. In addition, Latyshev declared that "the translator executes the transformation of this kind of translation, which is at the initial stage of the translation process is in the consciousness" In other words. However, the literal translation technique may be flawed in certain aspects; it is the first step many translators take when performing her or his endeavor; after that, the translator will rework their translation to make the translation as accurate as possible. Some words are easier to translate since they have a direct equivalent from the target language; in those cases, the translation can be made literally.

2.2.7 Punctuation changes

According to Awad, Mourad et Elamil (as cited in Nida, 1964, p.3), a punctuation change "Is because languages are very different; while translating literally is a kind of "protection" for the translator as a proof of fidelity to the text, it can hinder the communicative purpose of translation." This means that it is quite common when performing a translation, the punctuation structure of the sentence from the source language to the target language usually changes, due to the grammatical structure of the language, since otherwise, the sentences may look quite out

of order and therefore it would be quite an awkward reading, and put a stop into the immersion of the readership to the translated document from the source language to the target language. Due to the nature of the trade, when translating sentences, one will notice that, in some instances, a sentence will change its order, and as such, the punctuation will change from the source language to the target language.

2.3 Glossaries

While glossaries are a critical part of a translator's work, it should be discussed first what glossaries are. The Merriam-Webster dictionary defines a glossary as "a collection of textual glosses or of specialized terms with their respective meanings." This means that glossaries are a list of words or terminologies alongside their meanings, quite like a dictionary. Moreover, it provides a powerful tool to the translator since he or she cannot be expected to remember every definition; it would be useful to have a list or glossary with all the definitions the author may need for future endeavors.

2.3.1 Relevance for the translator

The translator may find the use of a glossary quite relevant since, as previously mentioned, he or she cannot be expected to remember every single word, expression, or sentence from the source language. According to Shuttleworth et Cowie (1997), "it should be pointed out that the Dictionary is not intended as a multilingual glossary." This means that even though dictionaries count as valuable tools for the translation effort, they still need to have all the answers to all the terminology that the translator may need, and therefore, glossaries count as valuable tools for the translator to have.

2.3.2 Relevance for the translation process

Using a glossary is a quite relevant tool for the translation process. According to Zheng (2021), "A glossary helps to ensure the consistency of the translation, both within a singular document or files and even across documents or files." This means that a glossary is quite a helpful tool for the translation process because glossaries provide a "life-saver" when it comes to translating since it aids the translator to be consistent in the terminology that will be translated, so the words in the source language will have the same translation in the target language all along the document.

2.3.3 How to Create a Glossary?

There are quite some aspects to take into consideration when elaborating a glossary. According to Gapper (2008), the author of the glossary has to gather and systematically keep the needed information; once the author has defined the content and format of the glossary, he or she should analyze the macrostructure, which is the general aspects of the general structure of the glossary, such as the microstructure, which refers to the aspects to the organization of each entry. In other words, the translator should gather as much information as possible and then keep it in a safe space according to the project's needs; once that is done, the translator should consider the macrostructure and the microstructure.

Regarding the macrostructure, Gapper claims that the translator should have to make decisions regarding the general information and point out if it would be prudent to include a set of instructions for the user, a table of all of the abbreviations utilized in appendixes, and a preface. In addition, it should be considered if it is pertinent if the glossary should be divided into multiple sections, such as Spanish-English/ English-Spanish, or if it should be divided into subject sections. In other words, regarding the macrostructure, the translator should consider which elements should be added to the glossary that is being created, as well as how the information previously gathered should be organized.

Regarding microstructure, Gapper states that it consists of designing the structure of each entrance or article; this means the entrance of the information of the terminology added into the glossary. In other words, the microstructure adds the entrance of the information gathered for the glossary and its proper definition. Once both the macrostructure and the microstructure parts are covered, Gapper suggests that in case of creating a glossary aimed at the demands of a company or a group in particular, a series of glossaries should be examined in a detailed manner to work as a base to have an idea in how to perform a glossary by taking into consideration formatting elements in addition to alphabetization, ordinance, and or components. In other words, the translator should be prudent and consider the analysis of other glossaries to gain a better idea of how to perform a better glossary.

Chapter III

Methodological Framework

The following chapter will introduce the concepts of research approach, whether they are quantitative, qualitative, or mixed, the concept of research design being either descriptive or action research, covering the concept of information sources, and lastly, the concept of analysis categories such as translations, translation methods, translation procedures, and glossaries.

3.1 Research Approach

When it comes to research approaches, there are three different types of approaches: the qualitative approach, the qualitative approach, and the mixed approach. Taherdoost (2022) states, "Qualitative research aims to collect primary, first-hand, textual data and analyze it using specific interpretive methods." This means that the essence of the qualitative approach is to acquire data directly data from various sources that are open to interpretation and, therefore, to discussion. Furthermore, the qualitative approach explores human or social problems. Another type of research approach is the quantitative approach, which Taherdoost defines as a "method of employing numerical values derived from observations to explain and describe the phenomena that the observations can reflect on them" This means that the quantitative approach goes more into a numerical approach with the gathering. This approach intends to find empirical evidence that needs to be put up for interpretation and discussion since the approach goes for quantifying the data and thus making it a statistic.

Then there is the mixed approach which, according to Taherdoost: "simply employ a combination of both qualitative and quantitative approaches based on the purpose of the study and the nature of the research question aiming to provide a better understanding of the subject." This means that the mixed approach aims for a balance between the qualitative approach and

the quantitative approach, while depending on the type of research, there would be an emphasis on one approach and then the other, thus working together to solve the research question. This research falls into the qualitative approach since this research is done regarding the translation of a series of documents, and therefore, the research acquired the data from direct sources.

3.2 Research Design

According to Boru (as cited in Creswell & Plano Clark 2007, p.58), the research design is "procedures for collecting, analyzing, interpreting and reporting data in research studies." This means that research design consists of the blueprints of the process the researcher will use to gather, study, and interpret the data acquired. There are two ways or types of performing research design: action research and descriptive research. Action research, according to Burns (cited in Cornwell 1999, p. 5): "The aim is to identify problematic situations or issues considered by the participants to be worthy of investigation in order to bring about critically informed changes in practice." This means that the purpose of the action research consists of finding problems that could be deserving of research in search of a possible solution; furthermore, this research approach is quite similar to the quantitative approach since both methods are focused on direct information that is not up to interpretation because the information is mostly numerical.

And then there is the descriptive research, which according to Nassaji (2015): "The goal of descriptive research is to describe a phenomenon and its characteristics. This research is more concerned with what rather than how or why something has happened". This means that the purpose of descriptive research consists mainly of detailing a situation in all of its aspects. Thus, descriptive research is similar to the qualitative approach since both methods are focused on understanding the event that just occurred. This research fits into the descriptive research because this approach also considers the deep analysis of the data, which goes into understanding the material.

3.3 Information Sources

Information sources are one of the most critical aspects of an investigation, according to Gaur (2013): "A "source" is anything that provides you with information." This means that a source is where a researcher goes in search of content for their research. Gaur also mentions that there are three types of information sources, these being the following: primary sources, secondary sources, and tertiary sources, which will be discussed immediately.

3.3.1 Primary sources

Primary sources, according to Gaur: "Primary publications are those in which the author for the first time supplies evidence, describes a discovery, makes or drives a new proposition or brings forward new evidence about previous proposition." This means that these types of sources are the ones produced by individuals that had a first-hand account of the event since they are the ones who are introducing a new topic to any particular discussion, whether the information is a discovery, a creation, or a personal experience of theirs, thus making the individuals the source of the information.

3.3.2 Secondary sources

Secondary sources, on the other hand, according to Sanjana (ND): "are those which are either compiled from or refer to primary sources of information" This means that the secondary sources consist of a collection of information that secondary individuals assemble, thus this type of sources are made by individuals that were not present during the events, but the information is derived from the primary sources.

3.3.3 Tertiary sources

According to Sanjana, tertiary sources are "Materials in which the information from secondary sources has been digested- reformatted and condensed, to put it into a convenient,

easy-to-read form." This means that the tertiary sources are the result of a process of summarizing information acquired from secondary sources; therefore, tertiary sources consist of information gathered from individuals who gathered the information from individuals who acquired information from the primary sources and, therefore, not providing any new information on the subject.

3.4 Analysis Categories

The following aspect, known as Analysis, is, according to Merriam-Webster (2023): "a detailed examination of anything complex in order to understand its nature or to determine its essential features." This means that analysis consists of deeply understanding a complicated item or situation to comprehend its nature more profoundly. In the field of translation, there are four categories for better analysis: translations, translation methods, translation procedures, and glossary.

The first analysis category is translation, which according to Owji (2013), translation can be defined: as "encoding the meaning and form in the target language through the decoded meaning and form of the source language." This means that translation consists of deciphering the content expressed in the source language and reinterpreting it into the target language to share the information with an audience that may not be able to comprehend the content in the source language.

Then there are translation methods, which according to Molina et al. (2002): "refers to the way a particular translation process is carried out in terms of the translator's objective." This means that translation methods are possible options or tools that the translator may utilize to deliver a proper translation from the source language to the target language to deliver a more accurate translation.

In addition, there are translation procedures that, according to Tronch (as cited in Molina et al., 2002), are: "procedures to analyze and classify how translation equivalence works" This means that translation procedures consist of a series of different approaches that a translator could employ in an effort obtain a more accurate translation from the source language to the target language. As mentioned in chapter two, some translation procedures include transposition, modulation, Omission, amplification, explicitation, literal translation, and punctuation changes.

Lastly, as another analysis category, there is the tool known as a glossary, which according to Jensen et al. (1992): "The glossary meets a need for creating a higher degree of consensus on the definition and naming of central concepts from within the field." This means that the main purpose of a glossary is to deliver a series of definitions about a multitude of elements that are of higher significance to the field. This tool is highly important for a translator since it is not realistic for a translator to be familiar with the definition of all words of the source language; therefore, a glossary is a handy tool that grows as the translator works on more projects.

3.5 Data collection instruments

According to Impactio (2021), data collection instruments are " any tool that a scientist uses to obtain, measure, and analyze data." This means that data collection instruments are tools that researchers can use in order to acquire, calculate, and process information. Thus, these elements are critical for any researcher who aims to make a study. For this research, three instruments will be used: a text analysis chart, color coding, and a glossary.

3.5.1Text analysis chart

With the text analysis elements provided by Newmark, as seen in chapter two, the researcher will analyze the translated documents, examining aspects such as text style, text function, and formality, among others.

Text Analysis	The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019	Ejecutivo comercial y de servicio al cliente 10	Cuaderno de comunicaciones CTP Invu las Cañas
Text Style			
Text function			
Stylistic Scale			
Formality			
Generality or difficulty			
Emotional tone			

*Table 1 shows the text analysis table that will be used to analyze the translated texts.
Source: Researcher's creation*

3.5.2 Color coding

The next element is color coding, which according to Merriam-Webster, is defined as: "each marked by a particular color." This means that color coding consists of distinguishing different elements to a specific color to make an easier identification; this tool is

useful since a researcher could use this tool to signal different elements in their investigation. In this research, 15 paragraphs from the translations made into English and the translations made into Spanish will be selected by the researcher, who will assign a color to the different procedures used in this research.

Color	Procedure
Yellow	Transposition
Green	Modulation
Red	Expansion
Light Blue	Explicitation
Dark Blue	Reduction
Purple	Literal translation

Table 2 shows the colors *representing each technique in the color-coding instrument—source: Researcher's creation.*

3.5.3 Glossary

When translating the documents, the researcher constructed two glossaries, one for each language and at least 25 words each. Each glossary will be composed of four columns, the first for the word in the source language, the second for the word in the target language, the third for its grammatical category, and the fourth for the word's definition.

Term in Source Language	Term in Target Language	Grammatical Category	Definition

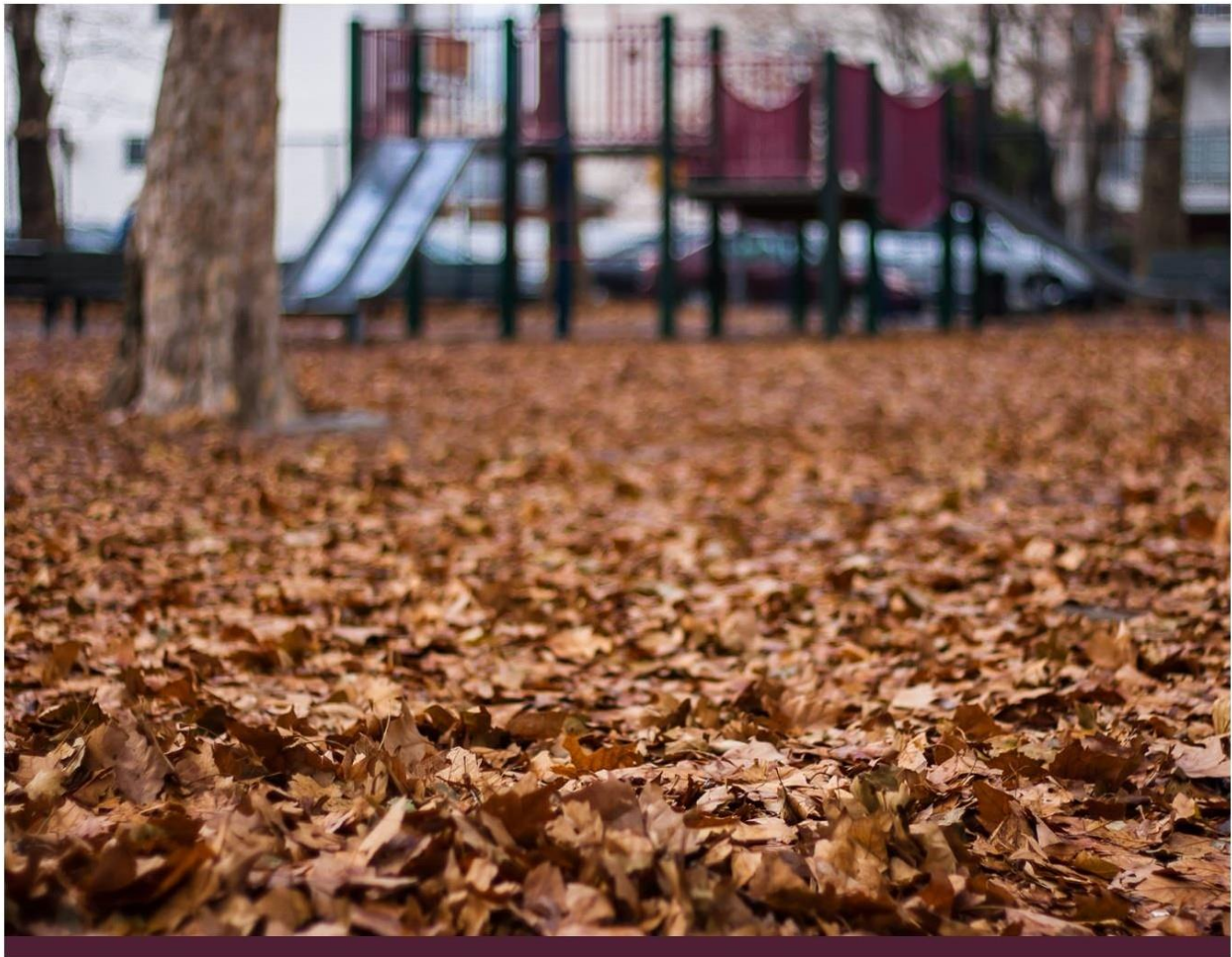
Table 3 shows the chart with the factors used to categorize and classify the terms in the glossary—source: Researcher's creation.

3.6 Data collection process

The documents were read in the original language several times; once the documents were read enough times to get a sense of familiarity, the researcher began with the translation of the documents. While translating the documents, the researcher began working on a glossary in order to gain knowledge of words that were not familiar; after finishing the translations, the translation into Spanish was given to the philologist in order to get approval demonstrating that the translations were understandable to a Spanish-speaker while respecting the grammatical structure of the language. In contrast, the translations into English were given to the tutor with the same goal. After that, the researcher began with the instrument's process, where the text analysis chart was done following the aspects mentioned by Newmark while also following the process of color coding by selecting multiple paragraphs depicting the different translation procedures employed in the research and constructing the glossaries to show evidence of words that were investigated because the researcher was not aware of their meaning.

Chapter IV

4.1 The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019



La guía del educador de Virginia para planificar y realizar simulacros de emergencia escolar 2019



Agradecimientos

Departamento de Servicios de Justicia Penal de Virginia

Centro de Virginia para la Seguridad Escolar y del Campus

1100 Bank Street

Richmond, VA 23219

Departamento de Educación de Virginia

P.O. Box 2120 Richmond, VA 23218-2120

Publicado en julio de 2014

Revisado enero 2015, junio 2016, septiembre 2016, abril 2019

Todos los enlaces basados en la web estaban actualizados al 1 de mayo de 2019.

Para obtener copias adicionales, comuníquese con:

Departamento de Servicios de Justicia Penal de Virginia

Centro de Virginia para la Seguridad Escolar y del Campus

Este documento también está disponible en línea en

www.dcjs.virginia.gov

Este documento incluye referencias y resúmenes del Código de Virginia y el Código Administrativo de Virginia relacionado con la seguridad escolar. La información proporcionada no se ofrece, ni debe interpretarse como asesoramiento legal o una interpretación legal de los estatutos y reglamentos. Se alienta a los distritos escolares locales a consultar con un asesor legal para obtener asesoramiento legal.

Tabla de contenido

Introducción	1
Simulacros en el contexto de la planificación de emergencias	2
Propósito de los simulacros.....	4
Preparación para simulacros	6
Preparación del personal y los estudiantes para los simulacros de emergencia.....	6
Personal.....	6
Estudiantes	7
“Go-Kits”/Bolsas de emergencia.....	8
Oficina principal.....	8
Aula.....	9
Clínica escolar	9
Directrices para ejercicios	9
Árbol de decisión.....	9
Simulacro de evacuación	11
Evacuación inversa	12
Simulacro de evacuación del autobús escolar	12
Simulacro de refugio en el lugar	13
Simulacro de tornado (Soltar y Meter)	14
Simulacro de terremoto (Drop & Tuck+)	15
Simulacro de aislamiento	16
Apéndices	17
Apéndice A: Ejemplos de formularios y documentos	18
Apéndice A-1: Ejemplo de programa de simulacros y legislación adjunta	19
Apéndice A-2: Ejemplo de evaluación posterior al simulacro.....	22
Apéndice A-3: Ejemplo de formulario de sitio de evacuación	23
Apéndice A-4: Ejemplo de plantilla de tarjeta verde.....	25
Apéndice A-5: Ejemplo de plantilla de tarjeta roja.....	26
Apéndice A-6: Ejemplo de información de respuesta de emergencia para padres	27
Apéndice B: Contactos estatales y locales	30
Apéndice C: Recursos.....	31

Introducción

A raíz de las tragedias comunitarias que pueden ocurrir durante el día escolar, incluidos los tornados y los tiradores activos, las escuelas de Virginia y la nación continúan enfocándose en la preparación para crisis y emergencias. Se ha hecho mucho para elevar lo que solía considerarse como "escuelas que implementan simulacros de emergencia" a todas las escuelas que tienen planes de emergencia integrales para todos los riesgos.

Si bien es imperativo que cada división escolar trabaje con los socorristas y los grupos de planificación de emergencias dentro de su jurisdicción con el propósito desarrollar planes integrales de emergencia para todos los peligros para cada escuela, estos documentos pueden ser abrumadores para los administradores, profesores y personal que interactúan diariamente con los estudiantes.

Esta guía fue desarrollada para brindarles a quienes ocupan puestos de servicio directo, la información práctica que necesitan para desarrollar las acciones de respuesta ante emergencias (simulacros) requeridas.

Objetivo:

1. Proporcionar una visión general de:

- Planificación de emergencias a nivel federal, estatal y local y cómo se relacionan
- Los simulacros requeridos por el Código de Virginia dentro del alcance más amplio de la planificación de emergencia
- El propósito de cada ejercicio

2. Proporcionar información más detallada relacionada con:

- Implementar simulacros de acuerdo con el cronograma requerido por el Código de Virginia
- Montaje de go-kits o bolsas
- Preparar al personal y a los estudiantes para participar en simulacros.
- Implementar los pasos para tres simulacros principales que el personal escolar y los estudiantes pueden necesitar emplear en una situación de emergencia:
 - Evacuación
 - Confinamiento
 - Refugio en el lugar
- Uso de evaluaciones para mejorar el proceso de perforación

3. Proporcionar una fuente de recursos adicionales, incluyendo:

- Información de contacto y sitio web para socios estatales y federales.
- Información adicional sobre la planificación de emergencia escolar.

Simulacros en el contexto de la planificación de emergencias

A raíz de las tragedias comunitarias que pueden ocurrir durante el día escolar, incluidos los tornados y los tiradores activos, las agencias de planificación de emergencias y los socorristas se han centrado en la planificación de crisis en las escuelas. Cuando ocurre una emergencia, es manejada por el grupo más pequeño de respondedores necesarios; primero por el personal de la escuela (p. ej., primeros auxilios en el lugar) y luego llamando a los socorristas locales (p. ej., llamando al 9-1-1).

Cuando el tamaño o el alcance de una emergencia supera la capacidad de los socorristas locales, se puede obtener asistencia adicional de jurisdicciones vecinas y/o recursos estatales. En los casos más devastadores, el Gobernador buscará asistencia de recursos federales (p. ej., declarando un estado de emergencia). Por lo tanto, la coordinación de las respuestas de emergencia entre las agencias y los niveles local, estatal y federal ha llevado a una mayor aceptación de la planificación universal.

Todas las escuelas de Virginia tienen Planes de Operaciones de Emergencia (EOP) integrales para todos los peligros.¹ El plan de la división y el Plan de Operaciones de Emergencia (EOP) de cada escuela deben ser completados por un equipo de planificación colaborativa. Los planes deben basarse en los riesgos evaluados, así como en las necesidades funcionales, los activos y las realidades (p. ej., tiempos de respuesta variados de los socorristas debido a la ubicación única de cada escuela).

Se alienta a los administradores a revisar anualmente con la facultad y el personal el EOP de su escuela. Se alienta a los líderes de división a asegurarse de que los miembros del personal apropiados estén capacitados y sean conscientes de los

componentes del plan de la división y los matices específicos de los planes escolares individuales.

La capacitación y la práctica son partes integrales de un EOP efectivo. Para comprender completamente la necesidad de practicar, y hacerlo de manera efectiva, es importante comprender que los ejercicios son solo un componente de capacitación de la preparación efectiva para emergencias. Se alienta al personal de la división escolar a organizar y participar en capacitación adicional y ampliada, incluidos ejercicios de simulación, ejercicios funcionales y ejercicios a gran escala. A continuación, se proporciona una comprensión más amplia de lo que significa cada uno de estos términos en el contexto de la planificación y preparación para emergencias.

La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) a través del Programa de Evaluación de Ejercicios de Seguridad Nacional (HSEEP) define cada tipo de actividad de capacitación de la siguiente manera:

Ejercicio: un ejercicio es un instrumento para capacitar, evaluar, practicar y mejorar el desempeño en prevención, protección, respuesta y capacidades de recuperación en un entorno libre de riesgos. Los ejercicios se pueden utilizar para:

- Probar y validar políticas, planes, procedimientos
capacitación, equipos y acuerdos

interinstitucionales.

- Clarificar y capacitar al personal en funciones y
responsabilidades.

- Mejorar la coordinación y las comunicaciones

Interinstitucionales.

- Identificar brechas en los recursos.
 - Mejorar el rendimiento individual.
 - Identificar oportunidades de mejora (Esencialmente todo entrenamiento).
-

¹ [Virginia School Crisis Management Review and Certification](#), Virginia Department of Criminal Justice Services Center for School and Campus Safety—Superintendents certify annually that school boards review EOPs for schools in the division.

Los ejercicios se pueden clasificar en dos grandes categorías: basados en debates y basados en operaciones.

Ejercicio basado en la discusión: este tipo de ejercicio generalmente destaca planes, políticas, acuerdos de ayuda mutua y procedimientos existentes, y puede usarse como herramientas para familiarizar a las agencias y al personal con las capacidades actuales o esperadas. Los ejercicios basados en debates incluyen seminarios, talleres, juegos de mesa y juegos.

Ejercicio basado en operaciones: se caracterizan por la respuesta real, la movilización de aparatos y recursos y el compromiso del personal, que generalmente se mantienen durante un período prolongado. Los ejercicios basados en operaciones se pueden utilizar para validar planes, políticas, acuerdos y procedimientos e incluir simulacros, ejercicios funcionales y ejercicios a gran escala. Pueden aclarar roles y

responsabilidades, identificar brechas en los recursos necesarios para implementar planes y procedimientos, y mejorar el desempeño individual y del equipo.

Ejemplos de ejercicios basados en debates:

Seminario: un seminario es una discusión informal, diseñada para orientar a los participantes sobre planes, políticos, acuerdos y procedimientos nuevos o actualizados.

Taller: un taller se parece a un seminario, pero se emplea para crear productos específicos, como un borrador de plan o política. Un taller se usa típicamente para probar nuevas ideas, procesos o procedimientos; entrenar grupos en actividades coordinadas; y obtener consenso.

Ejercicio de simulación (TTX): un ejercicio de simulación implica que el personal clave discuta escenarios simulados en un entorno informal. Los TTX se pueden utilizar para evaluar planes, políticas y procedimientos.

Juego: una simulación de operaciones que a menudo involucra a dos o más equipos, generalmente en un entorno competitivo, utilizando reglas, datos y procedimientos diseñados para representar una situación de la vida real real o supuesta.

Ejemplos de ejercicios basados en operaciones:

Simulacro: un simulacro es una actividad coordinada y supervisada que generalmente se emplea para probar una sola operación o función específica dentro de una sola entidad. Se usan comúnmente para brindar capacitación sobre nuevos equipos,

desarrollar o probar nuevas políticas o procedimientos, o practicar y mantener las habilidades actuales.

Ejercicio funcional (FE): un ejercicio funcional examina y/o valida la coordinación, mando y control entre los centros de coordinación de múltiples agencias. Un ejercicio funcional incluye el despliegue simulado de recursos y personal, resolución rápida de problemas y un entorno altamente estresante.

Ejercicio a gran escala (FSE): un ejercicio a gran escala es de múltiples agencias, jurisdicciones y disciplinas que involucra una respuesta funcional y de "botas en el terreno".

El enfoque de cuatro pasos para la planificación de emergencia

La planificación de emergencia generalmente incluye terminología de un enfoque de cuatro pasos: Prevención/Mitigación, Preparación, Respuesta y Recuperación. A continuación se proporciona una comprensión más amplia de lo que significa cada uno de estos términos en el contexto de esta Guía y en el contexto de la planificación y preparación para emergencias. Cabe señalar que estos pasos también pueden denominarse antes, durante y después.

Prevención/Mitigación se refiere a las evaluaciones que abordan la seguridad, la protección y la integridad de las instalaciones, los estudiantes y el personal. Prevención significa las capacidades necesarias para evitar, disuadir o prevenir que ocurra una amenaza o un incidente real. Mitigación significa las capacidades necesarias para eliminar o reducir la pérdida de vidas y daños a la propiedad al disminuir el impacto de un evento o emergencia.

Preparación significa preparar a la escuela para responder de manera rápida, coordinada y eficaz ante una situación de crisis. Reunir planes efectivos, conectar recursos y realizar ejercicios de capacitación y simulacros son elementos de la preparación.

Respuesta significa las capacidades necesarias para estabilizar una emergencia una vez que ya ha ocurrido o es seguro que ocurrirá de manera inevitable; establecer un entorno seguro y protegido; salvar vidas y propiedades; y facilitar la transición a la recuperación.

Recuperación significa las capacidades necesarias para ayudar a las escuelas afectadas por un evento o emergencia a restaurar el entorno de aprendizaje.

Con el contexto y la terminología más amplios relacionados con la planificación y el procedimiento de emergencia, el resto de la guía se centra en los detalles del ejercicio comúnmente denominado simulacro.

Nota: En los últimos años, la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) cambió de un enfoque de cuatro fases a un enfoque de cinco fases. El enfoque tradicional de cuatro fases (Prevención/Mitigación, Preparación, Respuesta y Recuperación) fue reemplazado por un enfoque de cinco fases (Prevención, Protección, Respuesta, Recuperación y Mitigación). La nueva fase, Protección, se refiere a las acciones realizadas para salvaguardar los activos y elementos críticos de la infraestructura. Consulte, por ejemplo, el documento de FEMA Desarrollo y mantenimiento de planes de operaciones de emergencia. Esta Guía de simulacros y los

materiales relacionados de DCJS siguen el enfoque tradicional ya que muchas instituciones tienen planes de operaciones de emergencia existentes alineados con el modelo de cuatro fases. Las escuelas y divisiones escolares deben adoptar el enfoque que mejor se adapte a sus necesidades y recursos disponibles.

Propósito de los ejercicios

Cuando ocurre una emergencia, se deben tomar decisiones inmediatas y medidas para reducir el potencial de lesiones. Practicar esas acciones reduce el tiempo para que cada individuo promulgue las respuestas y comportamientos que pueden disminuir el riesgo. El requisito y la frecuencia de los simulacros exigidos por el Código de Virginia son un reconocimiento de que los estudiantes y el personal que practican respuestas de acción son un componente importante de la seguridad escolar.

Si bien los EOP abarcan todas las facetas de casi todos los desastres naturales y provocados por el hombre concebibles, la decisión de quién comunica qué, a quién y en qué circunstancias (es decir, evacuación por amenaza de bomba frente a evacuación por inundación) significa que a veces es necesario tomar decisiones en una fracción de segundo. Hay que tomar dos

Si bien los EOP abarcan todas las facetas de casi todos los desastres naturales y provocados por el hombre concebibles, la decisión de quién comunica qué, a quién y en qué circunstancias (es decir, evacuación por amenaza de bomba frente a evacuación por inundación) significa que a veces es necesario tomar decisiones en una fracción de segundo. Hay que tomar dos decisiones prácticas básicas: ¿es más seguro irse o es

más seguro quedarse? Si la decisión es quedarse, ¿debería la respuesta de acción ser refugio en el lugar o un encierro? Por lo tanto, se completan simulacros sobre las tres acciones principales de respuesta: cierre, evacuación y refugio en el lugar. El refugio para tornados y terremotos son dos variaciones adicionales de la respuesta de acción de "refugio en el lugar" que todos en las escuelas deben practicar la hora del almuerzo), también, es una oportunidad para examinar los procedimientos y reforzar las vulnerabilidades que de otro modo no se hubieran conocido. Por lo tanto, evaluar todos los aspectos de cada simulacro es un componente de aprendizaje importante para todos los involucrados.

En el pasado, muchas escuelas usaban códigos y varias señales como una forma de comunicar el inicio de cualquier plan o simulacro de respuesta a emergencias. Se puede utilizar una señal de fuego, bocina, luz estroboscópica o campana para señalar la necesidad de evacuar el edificio. Estas "alarmas de simulacro de incendio" se practican con frecuencia y son efectivas porque todos los estudiantes y el personal entienden ampliamente las alarmas. Simulacros que se realizan solo una vez durante el año, y para emergencias como terremotos, el "anuncio" es el evento en sí, y se recomienda encarecidamente que los simulacros y las situaciones de emergencia se anuncien repetidamente en un lenguaje sencillo, por ejemplo, "Este es un simulacro de terremoto", por favor, procede según corresponda." o "Este es un simulacro de encierro, por favor procede según corresponda." De esta manera, el mensaje será entendido por todos.

El Código de Virginia exige códigos separados y distintos para un simulacro de

evacuación de incendios de un simulacro de encierro [Código Estatal de Prevención de Incendios (SFPC) Sección 404.2.3]. Cualesquiera que sean los métodos para señalar los comportamientos de respuesta a emergencias que se necesiten, las señales deben ser bien entendidas durante los simulacros y practicadas por todos en la escuela o en el campus.

Tenga en cuenta que cuando ocurre una emergencia, los pasos que se toman que no se describen en las siguientes secciones como parte de los simulacros pueden incluir:

- ☐ Llamar al 9-1-1
- ☐ Notificar a la oficina de la división
- ☐ Activar el EOP, incluida la activación de un Sistema de Comando de Incidentes (ICS) si es necesario/apropiado para el alcance del incidente
- ☐ Toma de decisiones adicional
- ☐ Ser flexible y adaptarse al cambio
- ☐ Tomar decisiones informadas
- ☐ Implementación de recursos
- ☐ Trabajar con socios comunitarios/primeros respondedores
- ☐ Contabilidad para estudiantes y personal.
- ☐ Ayudar a personas con necesidades especiales
- ☐ Preservación de evidencia; no tocar las áreas afectadas hasta que los primeros en responder lo autoricen; mantener notas detalladas del incidente
- ☐ Manejar la comunicación con las partes interesadas (internas a la división, padres y externas en la comunidad)
- ☐ Acelerar la fase de recuperación, incluida la celebración de una reunión de personal de emergencia para:

- Informar a todo el personal de los hechos conocidos.
- Proporcionarles una declaración escrita.
- Apoyar sus preocupaciones y emociones.
- Identificar recursos para el personal y los estudiantes.
- Traze de los pasos en la fase de recuperación (después)
- Documentar el incidente, evaluar la(s) respuesta(s) y revisar la emergencia general, todos los peligros basado en las "lecciones aprendidas"

Las respuestas a las emergencias variarán según la gravedad, la intensidad y la ubicación del incidente/evento.

Preparación para ejercicios

Preparación del personal y los estudiantes para los simulacros de emergencia

Personal

Todos los administradores, la facultad y el personal, incluidos los conductores de autobuses, los trabajadores de la cafetería, los conserjes, el personal de oficina y el personal especializado deben recibir información sobre los planes de emergencia generales para la escuela o el campus, describiendo las funciones y responsabilidades de todas las partes. Esto incluye una comprensión de quién está atendiendo los detalles fuera del contacto directo con los estudiantes cubiertos por los simulacros obligatorios, es decir, apagar los sistemas de ventilación cuando se considere necesario. Deben establecerse procedimientos para educar a los maestros suplentes y al personal recién contratado. Todos deben recibir instrucciones escritas sobre los procedimientos de perforación y ser educados sobre la importancia de los simulacros de emergencia. Se debe asignar tiempo para que el personal haga preguntas y brinde retroalimentación. Los simulacros pueden ser anunciados o no anunciados. Los simulacros no anunciados pueden ser más efectivos que los simulacros anunciados, ya que agregan un componente de realismo.

Al comienzo del año escolar, o antes de un simulacro anunciado, el personal debe recibir instrucciones específicas sobre:

- ☐ El tipo, propósito y objetivo del simulacro, incluidos los posibles escenarios en los que cada respuesta de acción sería apropiada.
- ☐ El árbol de decisiones, como el que se proporciona en esta guía (consulte

la página 10).

- ☐ Sus roles y los comportamientos específicos que se espera que muestren.
- ☐ Detalles específicos de rutas de evacuación, áreas seguras de reunión, lugares seguros en cada aula para cada tipo de simulacro, etc.

NOTA: Si bien es suficiente revisar un mapa en papel con líneas que indiquen las rutas de evacuación principales y de respaldo y las áreas de reunión seguras; se recomienda que un primer respondedor/oficial de construcción en el equipo de planificación/crisis de preparación para emergencias, visite a cada instructor en su salón de clases para señalar físicamente los muros de carga y las áreas de bloqueo que serían óptimas. Cada miembro del personal también debe saber a quién preguntar y estar facultado para buscar esta información.

- ☐ El contenido y la ubicación de los go-kits/bags.
- ☐ La lista de verificación de respuestas de acción en la creación de las instrucciones que se deben dar para quién... debe hacer qué... con qué estándar.
- ☐ Uso de tarjetas de notificación verdes y rojas y cualquier otro sistema(s) de timbre o código (si corresponde).

NOTA: Para facilitar una comunicación clara, se desaconseja el uso de "códigos" y debe ir acompañado de un lenguaje sencillo siempre que sea posible.

- ☐ Instrucciones y disposiciones especiales para personas con necesidades especiales.
- ☐ Procedimientos para la retroalimentación del personal como parte del proceso de evaluación de cada simulacro.

El personal también debe recibir capacitación sobre las políticas que rodean las líneas de comunicación, en relación con los incidentes de emergencia, porque a menudo son las personas con las que los padres se sienten más cómodos, además de que posiblemente los medios de comunicación se acerquen a ellos. Las recomendaciones en torno al flujo de comunicación incluyen:

- ☐ El director (o la persona designada) transmitiendo toda la información factual al superintendente (o la persona designada) de manera oportuna.
- ☐ El superintendente (o su designado) notifica a otras escuelas y puede pedirle al personal designado de información pública que prepare comunicados de prensa.
- ☐ La división que establezca un centro de información para los medios lejos de la escuela, si es necesario
- ☐ Mantener un registro de todas las consultas y conversaciones telefónicas.
- ☐ Cuando sea posible, usar una respuesta escrita a las consultas, por ejemplo, un comunicado de prensa
- ☐ El personal de la escuela monitorea las redes sociales para monitorear lo que dicen los padres y los estudiantes a fin de abordar los "rumores" mediante la presentación oficial de hechos.
- ☐ El oficial de información pública o el personal designado que proporciona actualizaciones periódicas a los medios.
- ☐ Todo el personal debe transmitir solo hechos conocidos.

NOTA: Nunca responda “sin comentarios” a una pregunta. En su lugar, opte por una respuesta honesta como: “Obtenga su información de (nombre), el director” o “Esos detalles no han sido verificados/no se puede publicar en este momento”.

- ☐ En todo momento, recuerda respetar la privacidad de las personas afectadas y sus familias.

Estudiantes

Antes de cada simulacro, los estudiantes deben recibir instrucciones específicas en un lenguaje apropiado para su desarrollo con respecto a:

- ☐ Una revisión sobre la importancia de los simulacros de emergencia.
- ☐ El tipo, propósito y objetivo del simulacro, es decir, evacuar el edificio en caso de incendio u otra razón por la que el edificio se considere inseguro.
- ☐ Sus roles y el(los) comportamiento(s) específico(s) que se espera que muestren, por ejemplo, caminar en silencio en una sola fila, cómo agacharse y cubrirse de un tornado.
- ☐ Una revisión de la lista de verificación de respuestas de acción al crear las instrucciones que se deben dar para quién... debe hacer qué... con qué estándar.
- ☐ Una explicación de por qué es posible que no se les diga exactamente qué provocó el simulacro o llamar a las respuestas de acción de emergencia.
- ☐ Disposiciones especiales para personas con necesidades especiales.

Durante esta era de los medios digitales, es importante discutir el intercambio de información apropiado con los estudiantes. Como mínimo, se recomienda que estén informados de que durante y después de una emergencia deben:

- ☐ Solo proporcione hechos conocidos a otros: no adivine, exagere, ofrezca opiniones personales o promueva rumores o sensacionalismo.
- ☐ No publicar información relacionada con una emergencia en sitios de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, etc.
- ☐ Respetar la privacidad de las personas afectadas y sus familias.

“Go-Kits”/ Bolsas de emergencia

Estos términos generalmente describen un contenedor de artículos que se usarán en situaciones de crisis/emergencia. Es importante que el botiquín/bolsa esté disponible y fácil de agarrar, ya sea para la evacuación o para atender a las personas mientras están protegidas. Como mínimo, se recomiendan tres tipos de kits/bolsas: oficina principal, aulas y enfermería, ya que el contenido de cada uno será diferente. Los kits/bolsas deben revisarse, evaluarse y reabastecerse al comienzo de cada semestre.

Oficina principal (u otra ubicación del "Centro de Comando" si la oficina principal queda inutilizable en una emergencia): El equipo en la oficina principal se utilizará para el Sistema de Comando de Incidentes (ICS). Este kit/bolsa debe tener ruedas si es posible y contener:

- ☐ Lista de inventario
- ☐ Carpeta de la Guía de crisis para toda la división que contiene:
 - Plan de Operaciones de Emergencia (EOP) de la División.
 - Plan de Reunificación de Padres/Centro de Asistencia Familiar.
 - Contactos de emergencia para estudiantes y personal.
 - Lista de números de contacto de emergencia, contactos a nivel de división y socorristas.
 - Plan de operaciones de emergencia (EOP) de la escuela y contactos, incluido el equipo de crisis de la escuela.
 - Planos y mapas de la escuela con la ubicación de las salidas, teléfonos, botiquines de primeros auxilios, áreas de reunión, etc.
 - Hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS).

- Plan de operaciones de emergencia (EOP) de la escuela más cercana y contactos.
- Información para cada grado MARCADO CONFIDENCIAL que contiene:
 - Horarios de campana y maestro
 - Listas de clase/localizador de estudiantes
 - Listas de autobuses
 - Lista de estudiantes que pueden necesitar asistencia especial en una emergencia (medicamente frágiles, aquellos con necesidades dietéticas especiales, dominio limitado del inglés)
- Blocs de papel y bolígrafos
- Una radio AM/FM/monitor meteorológico
- Dispositivo de comunicación de emergencia como un cuerno de toro para hacer anuncios
- Silbato
- Llaves maestras de todas las ubicaciones del edificio y ubicaciones de emergencia externas
- Dispositivos de comunicación
- Botiquín de primeros auxilios con instrucciones
- Lámparas fluorescentes, linternas o barras de luz (baterías si es necesario)
- Anuario

Al evacuar, asegúrese de llevar el Registro diario de visitantes y el Registro de entrada/salida del estudiante.

También, se recomienda tener disponible un par de binoculares, que podrían servir para identificar problemas potenciales a distancia y determinar rápidamente el nivel de una emergencia en un patio de recreo o a lo largo de la propiedad escolar.

Aula: Los artículos deben colocarse en un contenedor fácilmente transportable y accesible. Como mínimo, los kits/bolsas para el aula deben incluir:

- ☐ Lista de inventario
- ☐ Referencia rápida a los procedimientos de evacuación, refugio en el lugar, encierro y cierre anticipado, incluido "Cómo incluir en la lista" a los sustitutos
- ☐ Pluma y papel
- ☐ Tarjetas verde "Todo despejado" y roja "Se necesita asistencia"
- ☐ En una carpeta marcada CONFIDENCIAL:
 - Nombres de los estudiantes en cada período de clase.
 - Nombres de estudiantes identificados que necesitan asistencia especial en emergencias.
 - Nombres de los estudiantes que necesitan medicación periódica.
 - Listas de autobuses
- ☐ Medicamentos de emergencia para estudiantes identificados (p. ej., epi pens).
- ☐ Suministros básicos de primeros auxilios, incluidos guantes, curitas, instrucciones y bolsas de basura para desechar.
- ☐ Linterna(s) y baterías o barras de luz (especialmente importante para las habitaciones que no tienen ventanas)
- ☐ Silbato.
- ☐ Mantas térmicas
- ☐ Puntos de contacto personas designadas para responder preguntas pertinentes (escuela y división).

Clínica escolar: Como mínimo, el kit/bolsa de la clínica escolar debe incluir:

- ☐ Suministros médicos de emergencia
- ☐ Formularios médicos de emergencia

- Medicamentos y el registro de medicamentos (los medicamentos de los estudiantes pueden cambiar a diario, por lo que puede ser prudente almacenar estos artículos identificados individualmente en recipientes que puedan llevarse fácilmente dentro del cajón/gabinete cerrado con llave)

Directrices para ejercicios

Árbol de decisión

A menudo, las instrucciones se dan a través del sistema de megafonía durante los simulacros. Sin embargo, cuando ocurre una emergencia real, se deben tomar decisiones inmediatas y el personal debe estar facultado para evacuar, refugiarse en el lugar o encerrarse a su discreción sin la participación de un administrador si la emergencia así lo exige. Además de la confianza que infunde la práctica en forma de ejercicios, tener una imagen visual de las decisiones que rodean las tres respuestas de acción también puede ser de ayuda.

Simulacro de evacuación (OBLIGATORIO)

(REFERENCIAS LEGALES: *Código de Virginia § 22.1-137*)

Código de Virginia § 22.1-137 y las Regulaciones de la Junta de Educación que Establecen Estándares para la Acreditación de Escuelas Públicas en Virginia (SOA) (8 VAC 20-131-260) requieren que todas las escuelas públicas realicen:

- ☐ Un simulacro de incendio al menos dos veces durante los primeros 20 días de clases y
- ☐ Al menos dos simulacros de incendio adicionales durante el resto del año escolar.

El Código de Prevención de Incendios del Estado de Virginia (SFPC)

(Secciones 403.5.1, 404.2.1, 404.2.2, 405.1 y 405.2) requiere que una escuela realice:

- ☐ Un simulacro de incendio dentro de los primeros 10 días de clases y
- ☐ Al menos un simulacro de incendio al mes.

Para cumplir con el Código de Virginia, SFPS y SOA, las escuelas deben realizar:

- ☐ Un simulacro de incendio inicial dentro de los primeros 10 días del año escolar,
- ☐ Otro simulacro de incendio dentro de los primeros 20 días del año escolar, y
- ☐ Al menos un simulacro de incendio por mes durante el resto del año escolar.

Definición:

Mover a todos desde el interior del edificio(s) escolar(es) a un lugar seguro y preestablecido fuera del edificio(s) escolar(es). Los simulacros de

evacuación incluyen simulacros de incendio y eventos similares. La evacuación se utiliza cuando se determina que los lugares fuera de la escuela son más seguros que dentro de la escuela. El tiempo y el trabajo para mejorar las capacidades de respuesta pueden aumentar la confianza. Los simulacros deben cronometrarse y todos deben trabajar para mejorar los tiempos para que las respuestas se puedan dar rápidamente y con confianza. Se recomienda realizar simulacros en momentos inoportunos (como durante el almuerzo o los períodos de descanso, o durante una asamblea) para que se puedan identificar las vulnerabilidades o los obstáculos antes de una emergencia real. Además, practicar un simulacro de evacuación donde todos salen con las manos levantadas y las palmas abiertas (lo que indica a los socorristas que no son una amenaza) es una variación importante adicional. Los simulacros de evacuación inversa se pueden practicar inmediatamente después de un simulacro de incendio.

Acciones de respuesta:

- ☐ Suene la alarma
- ☐ Indique a los estudiantes que apaguen inmediatamente los mecheros Bunsen, sopletes, electrodomésticos, etc., si corresponde.
- ☐ Llevar go-kit/mochila (Nadie debe hacer una pausa para otras pertenencias).
- ☐ Usar una ruta de evacuación predeterminada que no interfiera con los vehículos de seguridad pública y/o bocas de incendio, ayudando a los necesitados; use una ruta alternativa si la ruta identificada inicialmente no es segura.

- ☐ Mueva a los estudiantes en silencio con la supervisión del personal en todo momento.
- ☐ Reúnase en un área segura designada previamente (debe estar al menos a 300 pies del área problemática).
- ☐ Si hay lesiones, brinde primeros auxilios como sea posible.
- ☐ Asegurar una contabilidad completa de todos los estudiantes y el personal utilizando registros de asistencia diaria.
- ☐ Utilice un megáfono portátil para hacer anuncios a los estudiantes y al personal que han evacuado el edificio.

- ☐ Permanezca en el área segura hasta que el director (o su designado) le dé más instrucciones, lo que puede incluir evacuar el campus a un sitio cercano alternativo o a un sitio de evacuación fuera del campus, sitio lejano.
- ☐ Evaluar el desempeño de los estudiantes, elogiando de inmediato si la evacuación fue efectiva.
- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo).
- ☐ Informar sobre las "lecciones aprendidas" de la evaluación con el personal y posiblemente con los estudiantes.

Evacuación inversa (RECOMENDADO)

Definición:

Moverse de fuera de la escuela a dentro de la escuela de manera organizada cuando se considere que las condiciones son más seguras dentro de la escuela. Las evacuaciones inversas se implementarían cuando se produzcan situaciones de refugio en el lugar o encierro durante el recreo, clases de gimnasia al aire libre u otros eventos que se realicen al aire libre. Las evacuaciones inversas a menudo se practican inmediatamente después de un simulacro de evacuación en caso de incendio.

Acciones de respuesta:

- ☐ Alerte a todos los estudiantes y al personal sobre la necesidad de evacuar los espacios al aire libre.

- ☐ Usar una ruta predeterminada, ayudando a los necesitados; use una ruta alternativa si la ruta identificada inicialmente no es segura.
- ☐ Los estudiantes deben moverse en silencio con la supervisión del personal en todo momento.
- ☐ Llegar al salón de clases u otra área segura designada (realizar cualquier otra respuesta de acción de acuerdo con cualquier simulacro adicional especificado, es decir, tornado o encierro).
- ☐ Si hay lesiones, brinde primeros auxilios como sea posible.
- ☐ Asegúrese de que los estudiantes y el personal sean contabilizados.
- ☐ Permanecer en el salón de clases o en el área segura hasta que el director (o la persona designada) le dé más instrucciones.
- ☐ Evaluar el desempeño de los estudiantes, elogiando de inmediato si la evacuación inversa fue efectiva.
- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo).
- ☐ Informar sobre las "lecciones aprendidas" de la evaluación con el personal y posiblemente con los estudiantes.

Simulacro de evacuación del autobús escolar (OBLIGATORIO)

(REFERENCIA LEGAL: Código Administrativo de Virginia 8VAC20-70-110)

Definición:

Mover a todos desde el interior del vehículo a un lugar seguro afuera cuando se determine

que estar en el autobús ya no es seguro. Por lo general, cuando un autobús se descompone, es más seguro para los estudiantes permanecer dentro del vehículo. Algunas excepciones que justifican la evacuación incluyen un autobús que se detiene en las vías del tren o cuando hay preocupación por una fuga de combustible.

Los procedimientos de evacuación del autobús estarán determinados por la naturaleza de la emergencia. Dado que la emergencia dicta las salidas utilizadas, los pasajeros deben estar familiarizados con cada salida de emergencia del autobús. Todos los pasajeros del autobús, en caso de una emergencia, deben conocer el procedimiento de evacuación planificado previamente. Para ayudar a familiarizar a los pasajeros con los procedimientos de evacuación y cumplir con la ley estatal, se requiere que se realicen simulacros de emergencia al menos dos veces al año.

Además, la capacitación debe incluir una planificación previa en caso de que el conductor esté incapacitado.

Acciones de respuesta:

NOTA: Hay varias formas de evacuar el autobús. Los tipos de evacuaciones son:

- *Todos los pasajeros salen por la puerta de entrada de pasajeros.*
- *Todos los pasajeros salen por la puerta trasera de salida de emergencia.*
- *Los pasajeros de la mitad delantera del autobús salen por la entrada de pasajeros delantera y los de la parte trasera salen por la puerta trasera de salida de emergencia.*
- *Los pasajeros salen por la puerta de salida de emergencia lateral solos o en combinación con los anteriores.*
- *Los pasajeros salen por la salida de emergencia de la escotilla del techo si esta es la*

única opción disponible.

Algunos autobuses están equipados con ventanas de salida de emergencia y escotillas de techo de emergencia. Si el autobús tiene estas salidas de emergencia especiales, su ubicación y uso debe explicarse completamente a los pasajeros.

- ☐ Asegure el autobús (apague el encendido y retire la llave, ponga el freno de estacionamiento, active las luces intermitentes de cuatro vías).
- ☐ El conductor se para, abre la puerta de entrada del pasajero delantero (si se trata de una evacuación por la puerta delantera) y llama la atención de los estudiantes.
- ☐ El conductor da el comando "simulacro de emergencia, permanezca sentado, evacuación frontal" (el comando debe reflejar cualquier modo de evacuación que haya seleccionado el conductor).
- ☐ El conductor debe pararse entre los primeros dos asientos que serán evacuados (asientos más cercanos a la puerta de evacuación) mirando hacia la puerta y dirigir a los estudiantes para que salgan asiento por asiento comenzando por la derecha y alternando hacia la izquierda (Dígales a los estudiantes que caminen, no corran).
- ☐ Los estudiantes ayudantes deben ayudar a los evacuados a medida que salen (consiga el permiso de los padres) y guiar a los estudiantes hasta el punto de reunión.
- ☐ Los estudiantes deben pararse en un grupo al menos a 100 pies de distancia del autobús.
- ☐ El conductor debe asegurarse de que no quede nadie en el autobús.
- ☐ El conductor debe pararse con los estudiantes y proporcionar más instrucción si es necesario.
- ☐ El conductor debe completar una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo)

RECURSOS SUPLEMENTARIOS: Un video de "Conductor y monitor del autobús escolar" y un "Manual de seguridad y protección" están disponibles de forma gratuita para las divisiones escolares. Se puede acceder a estos recursos en línea en los siguientes enlaces:

- [Video del conductor y monitor del autobús escolar de Virginia](#)
- [Manual de seguridad y protección para el conductor y el monitor del autobús de las escuelas de Virginia](#)

Simulacro de refugio en el lugar

Definición:

Proporcionar refugio para los estudiantes, el personal y, a veces, el público, dentro de los edificios escolares. Es necesario cuando las condiciones externas hacen que sea inseguro abandonar el edificio, pero no es necesario cerrar el aula en un salón de clases. Refugiarse en el lugar significa permanecer dentro de la escuela durante un período prolongado de tiempo.

Las áreas seguras de refugio pueden cambiar según el tipo de emergencia. Se realizan simulacros especiales de refugio en el lugar para tornados y terremotos y se describen en las secciones a continuación. Una combinación de refugio en el lugar, seguida de evacuación, puede ser necesaria durante situaciones tales como terremotos.

Acciones de respuesta:

- ☐ Identifique las áreas seguras y las instrucciones que se deben dar. Considere grandes áreas en el interior del edificio lejos de numerosas ventanas y paredes exteriores que tengan una fuente confiable de iluminación. Designe a dónde deben ir los estudiantes. Tenga un plan para apagar los ventiladores exteriores y desconecte la fuente de electricidad, si es necesario.
- ☐ De instrucciones sobre el simulacro y las áreas seguras designadas con megafonía, un

megáfono o un sistema de notas enviadas por mensajeros; informar a los maestros y otros adultos sobre la situación y dónde llevar a los estudiantes.

- ☐ Ayude a aquellos que necesitan asistencia especial.
- ☐ Despeje a los estudiantes y al personal de los pasillos, baños, remolques y áreas exteriores.
- ☐ Cuente con todos los estudiantes y el personal en áreas seguras.
- ☐ Supervisar la situación para determinar cuándo desaparece el peligro; ordenar a los maestros y otros adultos que acompañen a los estudiantes de regreso a clase cuando la situación esté clara. Indique a los estudiantes y al personal que respondan solo a las señales verbales y manuales de los miembros del personal designados.
- ☐ Evalúe el desempeño de los estudiantes y felicítelos de inmediato si el procedimiento de refugio fue efectivo.
- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo).
- ☐ Informe sobre las “lecciones aprendidas” de la evaluación con el personal y posiblemente con los estudiantes.

Simulacro de tornado (Drop & Tuck) (REQUERIDO)

(REFERENCIA LEGAL: Código de Virginia § 22.1-137.1)

Definiciones:

Vigilancia de clima severo: pronóstico de clima severo en el área; las actividades normales continúan, no se hace ningún anuncio en toda la escuela y el director (o su designado) supervisa la situación.

Advertencia de clima severo: Se acerca una situación climática severa y peligrosa.

Esté preparado para implementar acciones de respuesta.

Acciones de respuesta:

- ☐ Evalúe la situación
- ☐ Active el Sistema de Comando de Incidentes (ICS) si es necesario/apropiado para el alcance del incidente, según el Plan de Operaciones de Emergencia (EOP).
- ☐ Alerta al personal de una situación inminente (use términos específicos y fáciles de entender, por ejemplo, "Se emitió una advertencia de clima severo. Implemente procedimientos de tornado. Esto no es un simulacro").
- ☐ Llame a los números de emergencia según corresponda.
- ☐ Llame al superintendente (director o designado).
- ☐ Informe a todos los estudiantes y al personal que se encuentran afuera o en edificios periféricos
- ☐ Evacue gimnasios, auditorios y aulas.
- ☐ Mueva a los estudiantes rápida y silenciosamente al área designada, proporcionando a los estudiantes con necesidades especiales.

NOTA: Estas áreas deben ser un refugio subterráneo, si está disponible, o pasillos interiores en el primer piso. Los muros norte y este son preferibles a los muros sur y oeste.

- ☐ Tome las "go-kits"/mochilas..
- ☐ De la orden de "tirarse y meterse": sentarse en posición fetal con la cara y la cabeza protegidas.
- ☐ Cuente todos los estudiantes/personal/otros
- ☐ Busque y brindar atención a los heridos.
- ☐ Determine el estado para el regreso seguro a clases o el despido/reubicación, y

comunicarlo a todo el personal (director o designado).

- ☐ Evalúe el desempeño de los estudiantes y felicítelos de inmediato si sus acciones de respuesta coincidieron con las instrucciones.
- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo).
- ☐ Informe sobre las "lecciones aprendidas" de la evaluación con el personal y los estudiantes, si corresponde.

Simulacro de terremoto (Soltar y meter) (RECOMENDADO)

Definición:

Una sacudida repentina y rápida de la Tierra causada por la ruptura y el desplazamiento de las rocas debajo de la superficie de la Tierra.

+ **NOTA:** *“A veces se utiliza Detener, Soltar y Mantener”; sin embargo, los movimientos son idénticos a Soltar y meter*

Acciones de respuesta:

Durante un simulacro, se debe utilizar el sistema de anuncios públicos para anunciar cuándo comienza el temblor y (después de al menos un minuto) cuándo cesa el temblor:

- ☐ Tirarse inmediatamente al suelo de la forma más segura posible.
- ☐ Si está cerca, deslícese y métase debajo de la mesa o escritorio más cercano.
- ☐ Cúbrase el cuerpo y la cabeza, como en un simulacro de tornado.
- ☐ Permanezca lo más quieto posible (supere el temblor, permanezca en el lugar hasta que

se complete el simulacro).

- ☐ Evalúe el desempeño de los estudiantes y felicítelos de inmediato si sus acciones de respuesta coincidieron con las instrucciones.

Cuando el temblor se detiene:

- ☐ Cuenta para todos los estudiantes.
- ☐ Utilice procedimientos de evacuación, siendo el lugar más seguro el medio de un campo abierto.
- ☐ Si un estudiante se lesiona, quédese con él, pero envíe al resto de la clase afuera.

NOTA: *Haga que dos estudiantes se reporten a un maestro cercano e infórmeles que todavía está adentro, su ubicación exacta y que se quedará con un estudiante herido hasta que lleguen los primeros en responder.*

- ☐ Informar sobre las "lecciones aprendidas" de la evaluación con el personal y posiblemente con los estudiantes

NOTA: *Si la clase es afuera, quédese afuera. Aleje a los estudiantes de edificios, postes, cables, etc. (cualquier cosa que pueda caer). El lugar más seguro es en medio de un campo.*

También tenga en cuenta que, en un terremoto fuerte, la electricidad puede fallar o las alarmas contra incendios y los rociadores pueden encenderse. La mayoría de los terremotos duran menos de un minuto (mientras ocurre, puede parecer bastante largo), así que permanezca en el lugar hasta que cese el temblor.

- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo)

Si ocurre una réplica durante el proceso de evacuación:

- ☐ Repetir la respuesta de acción

Simulacro de encierro (OBLIGATORIO)

(REFERENCIAS LEGALES: Código de Virginia § 22.1-137.2 y Código Estatal de Prevención de Incendios (SFPC) Secciones 404.2.3 and 405.1)

NOTA: *Durante la sesión de la Asamblea General de 2016, se enmendó el Código de Virginia para exigir que todas las escuelas públicas realicen un simulacro de encierro al menos dos veces durante los primeros 20 días escolares de cada sesión escolar y al menos dos simulacros de encierro adicionales durante el resto del día de la sesión escolar. Una escuela que realice dos simulacros de encierro durante los primeros 20 días de clases y dos simulacros de encierro adicionales durante el segundo semestre cumplirá con el Código de Virginia.*

El Código de Virginia exige códigos separados y distintos para un simulacro de evacuación de incendios de un simulacro de encierro [Código Estatal de Prevención de Incendios (SFPC) Sección 404.2.3]. Cualesquiera que sean los métodos para señalar los comportamientos de respuesta a emergencias que se necesiten, las señales deben ser bien entendidas durante los simulacros y practicadas por todos en la escuela o en el campus.

Definición:

Una variación de un refugio en el lugar, cuando la administración ordena a todo el personal y a los estudiantes que se presenten o permanezcan en las aulas con la instrucción adicional de que los maestros cierren sus puertas para evitar la entrada, cubran las ventanas y rindan cuentas. todos los estudiantes bajo su cuidado, mientras que los estudiantes se sientan en silencio lejos de las ventanas y contra paredes sólidas. El propósito de un cierre es evitar que las personas que están fuera del edificio puedan entrar. Nadie debe estar encerrado en un edificio del que no pueda escapar. No se debe

requerir una llave, herramienta o conocimiento especial, como un código, para abrir una puerta y salir del edificio. Además, tenga en cuenta que cualquier candado agregado a un edificio escolar debe ser aprobado por el funcionario de construcción local.

Acciones de respuesta:

- ☐ Bloquee todas las puertas exteriores, siempre que sea seguro hacerlo.
- ☐ Indique a los estudiantes que silencien todos los teléfonos celulares, computadoras y otros dispositivos que puedan hacer ruido.
- ☐ Indique a los estudiantes que se muevan en silencio a posiciones de asiento predeterminadas, preferiblemente contra paredes sólidas, no visibles desde ventanas o puertas, y lejos de las ventanas.
- ☐ Siga el proceso predeterminado de cerrar las persianas, apagar las luces y colocar "Todo despejado" u otra tarjeta de notificación según los requisitos o planes de su localidad.
- ☐ Permanecer en estas posiciones hasta recibir más instrucciones*
- ☐ Evalúe el desempeño de los estudiantes y felicítelos de inmediato si sus acciones de respuesta coincidieron con las instrucciones.
- ☐ Complete una evaluación del proceso de perforación (consulte el Apéndice A-2 para ver un ejemplo)
- ☐ Informar sobre las "lecciones aprendidas" de la evaluación con el personal y posiblemente con los estudiantes

****NOTA:*** *Un incidente crítico en el que es necesario un bloqueo es cuando está presente un tirador activo. Si bien este evento es muy poco probable, si ocurre, se puede agregar una respuesta de "Correr, esconderse, pelear" al proceso de toma de decisiones. Estos comportamientos no son parte de los simulacros obligatorios y requeridos.*

La capacitación en línea está disponible con respecto a un incidente de tirador activo. Incluye desviarse del procedimiento de cierre estándar cuando existe un peligro inminente y no hay

otras alternativas presentes. Esto puede incluir correr para evacuar si es seguro hacerlo. Esconderse es la acción recomendada en un incidente sin advertencia cuando no es posible una evacuación segura y, como último recurso, luchar para protegerse a sí mismo y a los estudiantes. Se puede acceder al video, Respuesta a incidentes críticos para la facultad y el personal de la escuela en www.dcjs.virginia.gov/publication-link/critical-incident-response-video.

Apéndices

A. Ejemplos de formularios y documentos

1. Ejemplo de cronograma de simulacros y legislación adjunta
2. Ejemplo de evaluación posterior al simulacro
3. Ejemplo de formulario de sitio de evacuación
4. Ejemplo de plantilla de tarjeta verde
5. Ejemplo de plantilla de tarjeta roja
6. Ejemplo de información de respuesta de emergencia para padres

B. Contactos estatales y locales

1. Departamento de Servicios de Justicia Penal de Virginia
2. Centro de Virginia para la Seguridad Escolar y del Campus
3. Departamento de Salud del Comportamiento y Servicios de Desarrollo de Virginia
4. Departamento de Educación de Virginia
5. Departamento de Salud de Virginia
6. Departamento de Manejo de Emergencias de Virginia
 - a. División de preparación
 - b. Oficina de Adiestramiento y Ejercicios
 - c. Coordinadores Regionales
 - d. Programa CERT para individuos
7. Policía del Estado de Virginia
8. Oficina del Jefe de Bomberos del Estado
9. Gerente/Coordinador de Emergencias Local

C. Recursos

Apéndice A: Ejemplos de formularios y documentos

Apéndice A-1: Ejemplo de programa de simulacros y legislación adjunta

Apéndice A-2: Ejemplo de evaluación posterior al simulacro

Apéndice A-3: Ejemplo de formulario de sitio de evacuación

Apéndice A-4: Ejemplo de plantilla de tarjeta verde

Apéndice A-5: Ejemplo de plantilla de tarjeta roja

Apéndice A-6: Ejemplo de información de respuesta de emergencia para padres

SUMARIO	
Simulacro de terremoto	1 simulacro al año: realizado en cooperación con FEMA (recomendado)
Simulacro de incendio/evacuación	Un simulacro de incendio por semana durante el primer mes y uno por mes a partir de entonces ^a (Requerido); no debe tener lugar durante los períodos de pruebas obligatorias requeridas por la Junta de Educación de Virginia ^e
Simulacro de intruso/bloqueo	Mínimo 4 simulacros por año ^b (Requerido)
Evacuación inversa	Mínimo 1 simulacro por año (Recomendado)
Simulacro de evacuación del autobús escolar	Mínimo 2 simulacros por año, cada uno durante los primeros 30 días de instrucción de cada uno de los 2 semestres ^c (Required)
Refugiarse en el lugar	Mínimo 1 simulacro por año (Recomendado)
Taladro Tornado/Agacharse y Cubrirse	Mínimo de 1 simulacro por año realizado en cooperación con VDEM ^d (Requerido)

a. *Código de Virginia § 22.1-137* y las Regulaciones de la Junta de educación que Establecen Estándares para la Acreditación de Escuelas Públicas en Virginia (SOA) (8 VAC 20-131-260) requieren que todas las escuelas públicas realicen:

- ☐ Un simulacro de incendio al menos dos veces durante los primeros 20 días de clases y
- ☐ Al menos dos simulacros de incendio adicionales durante el resto del año escolar.

El Código de Prevención de Incendios del Estado de Virginia (SFPC) (Secciones 403.5.1, 404.2.1, 404.2.2, 405.1 y 405.2) requiere que una escuela realice:

- ☐ Un simulacro de incendio dentro de los primeros 10 días de clases y
- ☐ Al menos un simulacro de incendio al mes.

Para cumplir con el Código de Virginia, SFPS y SOA, las escuelas deben realizar:

- ☐ Un simulacro de incendio inicial dentro de los primeros 10 días del año escolar,
- ☐ Otro simulacro de incendio dentro de los primeros 20 días del año escolar, y
- ☐ Al menos un simulacro de incendio por mes durante el resto del año escolar.

b. *Código de Virginia § 22.1-137.2. Se realizarán simulacros de encierro al menos dos veces durante los primeros 20 días escolares de cada sesión escolar y al menos dos*

simulacros de encierro adicionales durante el resto de la sesión escolar.

Los planes y simulacros de cierre deben cumplir con la Sección 404.2.3 del [Código Estatal de Prevención de Incendios \(SFPC\)](#).

NOTA: El Proyecto de Ley 1279 de la Cámara de Representantes también enmendó el Código de Virginia [§ 22.1-137.2](#) para exigir que todas las escuelas públicas realicen un simulacro de encierro al menos dos veces durante los primeros 20 días de clases y que realicen al menos dos simulacros de encierro adicionales durante el resto de la escuela año. La sección [22.1-137.2](#) del Código requiere además que los planes y simulacros de cierre de emergencia cumplan con el SFPC.

Sin embargo, la [Sección 8VAC20-131-260](#) de los Estándares de Acreditación requiere que cada escuela pública realice al menos dos simulacros de encierro y actividades de evacuación de emergencia por crisis cada año escolar, uno en septiembre y otro en enero. Por lo tanto, para cumplir con el Código de Virginia y los Estándares de acreditación, todas las escuelas públicas deberán realizar dos simulacros de encierro durante los primeros 20 días de clases, uno de los cuales debe ocurrir en septiembre, y dos simulacros de encierros adicionales durante el resto del año escolar, uno de los cuales debe ocurrir en enero.

Una escuela que realiza un simulacro de incendio inicial dentro de los primeros 10 días de la sesión escolar, otro simulacro de incendio dentro de los primeros 20 días de la sesión escolar y un simulacro de incendio por mes cumplirá tanto con el Código de Virginia como con el Código prevención de Incendios.

c. Los reglamentos que rigen el transporte de alumnos, sección [8VAC20-70-110](#), establecen que los simulacros de salida de emergencia se realizarán al menos dos veces al año, durante

los primeros 30 días de instrucción del primer semestre y nuevamente durante los primeros 30 días de instrucción del segundo. Esto también permitiría que las escuelas cumplan con el Código de Virginia [§ 22.1-184](#): “En cada escuela pública que tenga autobuses escolares públicos se llevará a cabo, al menos una vez durante los primeros noventa días calendario de cada sesión escolar y con más frecuencia si es necesario, una simulacro para salir de los autobuses escolares en circunstancias de emergencia”.

d. *Código de Virginia [§ 22.1-137.1](#). En cada escuela pública habrá por lo menos un simulacro de tornado cada año escolar, para que los estudiantes puedan practicar a fondo dichos simulacros.*

e. Los simulacros de evacuación de emergencia no se llevarán a cabo en los edificios escolares durante los períodos de pruebas obligatorias requeridas por la Junta de Educación de Virginia, según lo dispuesto en la Sección 405.1 de SFPC. Proyecto de ley del Título 1, Proyecto de Ley del Senado 97 (2006) <http://lis.virginia.gov/cgi-bin/legp604.exe?061+ful+CHAP0164>

Apéndice A-2: Ejemplo de evaluación posterior al simulacro

Fecha: _____

Escuela: _____

Evento de simulacro (marque todo lo que corresponda):

- ☐ Evacuación
- ☐ Evacuación inversa
- ☐ Evacuación del autobús escolar
- ☐ Refugio en el lugar
- ☐ Terremoto
- ☐ Tornado
- ☐ Confinamiento
- ☐ Evento de simulacro no anunciado

Hora de inicio: _____ Las condiciones climáticas _____

Hora en la que hubo un 100 % de responsabilidad por parte de los
estudiantes, el personal y los visitantes que completaron la acción
designada _____

Hora de finalización: _____

Tiempo total de simulacro: _____

Número aproximado de participantes: _____

Registro de revisión posterior a la acción:

Fecha y hora después de la revisión de la acción realizada: ____

Individuos incluidos: _____(continuar
sí necesario) Esta guía fue diseñada para que la lista de componentes de cada tipo de simulacro se pueda utilizar como una lista de verificación para fines de evaluación. Por lo tanto, cada uno podría imprimirse y cada miembro del personal podría proporcionar comentarios sobre el simulacro completando la lista de verificación, incluidos los tiempos y cualquier inquietud que se identificara.

Elogios:

_____(Continuar sí necesario)

Recomendaciones:

(Continuar sí necesario)

Firma _____ Fecha: _____

Enviado a _____ en la oficina de la división en la

fecha _____

Apéndice A-3: Ejemplo de formulario de sitio de evacuación

Si es necesario evacuar los edificios escolares, el director, en consulta con el superintendente de división o su designado, puede decidir transportar a los estudiantes y al personal a otra escuela del condado. La escuela asociada designada o la iglesia privada asociada o las instalaciones comerciales se enumeran a continuación. Esta asociación es recíproca, de modo que, si ocurriera una emergencia en una escuela asociada afectada, por ejemplo, la escuela asociada no afectada recibiría a estudiantes de la escuela asociada afectada.

Esta asociación está diseñada para evitar los problemas y la responsabilidad de despedir y enviar a los niños pequeños a casa antes de tiempo sin la supervisión adecuada. Esta decisión se verá influenciada por muchas condiciones relacionadas en el momento del incidente, incluida la hora del día, la estación del año, la urgencia de la evacuación y el clima o las condiciones civiles en la comunidad.

La escuela receptora o la instalación privada usará el gimnasio, la cafetería, la biblioteca u otra área común lo suficientemente grande como para albergar a los estudiantes evacuados por el resto del día escolar y/o posiblemente hasta después del horario escolar. Los horarios de los autobuses deben ajustarse para adaptarse a estas circunstancias.

Apéndice A-4: Ejemplo de plantilla de tarjeta verde

TODO DESPEJADO

Número de habitación:

Apéndice A-5: Ejemplo de plantilla de tarjeta roja

SE NECESITA AYUDA

Número de habitación:

Apéndice A-6: Ejemplo de información de respuesta de emergencia para padres

Simulacros y respuestas de emergencia en nuestras escuelas:

Un mensaje para los padres y tutores

Esta información está diseñada para proporcionar a los padres y tutores información sobre la ESCUELA

La planificación de emergencia de la misión de cuatro fases de NAME para todos los riesgos (Prevención/Mitigación, Preparación, Respuesta y Recuperación) y las iniciativas implementadas para mantener seguros a los estudiantes, empleados y visitantes. Debajo de cada uno hay ejemplos de cómo la división escolar está abordando cada uno para proporcionar un entorno de enseñanza y aprendizaje seguro y eficaz para el personal y los estudiantes.

Prevención/Mitigación se refiere a las evaluaciones que abordan la seguridad, la protección y la integridad de las instalaciones, los estudiantes y el personal.

Prevención es la acción que toman las escuelas para evitar que ocurra una amenaza o un incidente real. Las acciones de prevención pueden incluir:

- ☐ Asociaciones con la policía local, Bomberos y EMS, la Oficina del Jefe de Bomberos del Estado (SFMO) y los departamentos de salud y agencias de servicios humanos locales, regionales y estatales.
- ☐ Revisión regular del Código de Conducta Estudiantil.
- ☐ Programas anti-bullying en los niveles de primaria y secundaria.
- ☐ Equipo de Evaluación de Amenazas y Programación de Asistencia Estudiantil.
- ☐ Programas de educación alternativa en las escuelas secundarias.
- ☐ Capacitación continua para los miembros del personal.

- ☐ Formación especializada para conductores de autobuses escolares.
- ☐ Cámara de vigilancia en la entrada principal de todas las escuelas.
- ☐ Equipos de circuito cerrado de televisión colocados en pasillos, áreas comunes y estacionamientos de escuelas secundarias.
- ☐ Asistentes de estacionamiento de tiempo completo en todas las escuelas secundarias.
- ☐ Detectores de metales en los principales eventos deportivos universitarios.
- ☐ Credenciales de identificación con fotografía para todo el personal del distrito escolar.
- ☐ Equipo de cámaras de seguridad en autobuses escolares.
- ☐ Se requieren auditorías de seguridad anuales en cada escuela y se presentan ante el Departamento de Servicios de Justicia Penal de Virginia, Centro para la Seguridad Escolar y del Campus.

Mitigación Significa reducir la probabilidad de que ocurran amenazas y peligros. Las acciones de mitigación se priorizan de acuerdo con:

- ☐ Los riesgos para la seguridad de la vida.
- ☐ El número de personas expuestas a un peligro.
- ☐ El costo de mitigar, incluido el tiempo, el dinero y otros recursos.
- ☐ La probabilidad de que ocurra un peligro específico.
- ☐ Después de un incidente, una revisión y evaluación de las lecciones aprendidas por los líderes escolares, maestros, estudiantes, padres representantes y otros miembros de la comunidad con ajustes a las medidas de seguridad escolar y planes de respuesta a emergencias recomendados según corresponda para formar parte de los esfuerzos de prevención, preparación y respuesta del distrito escolar.

Preparación significa preparar a la escuela para responder de manera rápida, coordinada y eficaz ante una situación de crisis. Reunir planes efectivos, conectar recursos y realizar ejercicios de capacitación y simulacros son elementos de la preparación. Las acciones de preparación incluyen:

- ☐ Planes de respuesta a emergencias a nivel de división y basados en la escuela desarrollados con aportes de las agencias locales de aplicación de la ley, bomberos y EMS, SFMO y otras agencias de servicios humanos para manejar emergencias que puedan surgir, incluida, si corresponde, la evacuación de estudiantes y personal a otra ubicación o cerrar el edificio, permitiendo solo la entrada de personal autorizado a la escuela.
- ☐ Simulacros de planificación de emergencia que incluyen simulacros de incendio/evacuación, evacuación del autobús escolar, encierro, refugio en el lugar, terremoto y tornado practicados regularmente de acuerdo con las pautas estatales.
- ☐ Capacitación del personal en manejo de emergencias según el Sistema Nacional de Manejo de Incidentes (NIMS).
- ☐ Padres voluntarios reclutados por las escuelas para brindar asistencia con la seguridad (es decir, monitorear las entradas y salidas, dar la bienvenida a los visitantes y proporcionar gafetes de visitantes, etc.).
- ☐ Teléfonos en todas las aulas; radios de dos vías con acceso a la oficina principal, transporte, aplicación de la ley y Bomberos/EMS, radios de alerta meteorológica en todas las escuelas, autobuses escolares equipados con radios y estaciones base; desfibriladores externos automáticos (DEA) en todas las escuelas.

Respuesta: significa las capacidades necesarias para estabilizar una emergencia una vez que ya ha ocurrido o es seguro que ocurrirá de manera inevitable; establecer un entorno seguro y protegido; salvar vidas y propiedades; y facilitar la transición a la

recuperación.

Por varias razones importantes, los detalles específicos sobre los planes de respuesta a emergencias/crisis no se comparten públicamente. Sin embargo, es importante que los padres entiendan lo siguiente:

□ La seguridad es la prioridad para el personal de la escuela cuando se desarrolla una emergencia. Los miembros del personal y los socorristas se concentrarán en manejar la emergencia y cuidar a los estudiantes.

□ Una parte clave de todos los planes de respuesta incluye la comunicación oportuna de información precisa a las partes interesadas. Tan pronto como la información precisa esté disponible, se compartirá con los padres de la siguiente manera:

1. Padres de estudiantes individuales directamente involucrados en el evento;
2. Padres de estudiantes indirectamente involucrados en el evento;
3. Junta Escolar y personal
4. Medios locales según corresponda.

La información se compartirá de manera adecuada según lo exige la Ley de Privacidad y Derechos Educativos de la Familia (FERPA) con sensibilidad a los problemas de seguridad pública, salud pública, confidencialidad y respeto por las personas y las familias.

□ La información se compartirá utilizando uno o más de los siguientes métodos, según corresponda a cada situación:

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Carta a casa
- Sitio web

- Los medios de comunicación locales.

□ La división escolar comprende la ansiedad que sienten los padres cuando existe un peligro potencial para los niños. Probablemente, la forma más difícil, pero muy importante, en que los padres pueden ayudar a las escuelas a responder de manera efectiva a las emergencias, es NO llamar o venir a la escuela durante una emergencia. Las consideraciones importantes son:

- Se necesitan líneas telefónicas para llamadas salientes de emergencia.
- En el caso de un intruso u otra actividad terrorista, las escuelas se cerrarán y solo el personal autorizado podrá ingresar o salir de los edificios.
- Los caminos de acceso pueden estar bloqueados por los socorristas.
- La información sobre la emergencia, incluidos los planes para abrir un Centro de Asistencia Familiar, si se considera apropiado, se proporcionará lo antes posible.

Recuperación: significa las capacidades necesarias para ayudar a las escuelas afectadas por un evento o emergencia a restaurar el entorno de aprendizaje. Las acciones de recuperación incluyen:

- Consejeros escolares y otros profesionales de servicios humanos disponibles para trabajar con individuos y grupos de estudiantes que puedan necesitar ayuda para superar el miedo o el dolor después de una emergencia.
- Restauración de las actividades escolares normales tan pronto como se considere apropiado.

La división escolar reconoce y aprecia el papel vital que desempeñan los padres en cada fase y aprecia la participación y el apoyo de los padres en estos esfuerzos.

Apéndice B: Contactos estatales y locales

1. Departamento de Servicios de Justicia Penal de Virginia (DCJS)

Direcciones físicas y postales: 1100 calle Bank, Richmond, Virginia 23219 (804) 786-4000 •

www.dcjs.virginia.gov

2. Centro de seguridad para la escuela y el campus de Virginia DCJS (VCSCS) *Direcciones*

físicas y postales: ver DCJS arriba www.dcjs.virginia.gov/virginia-center-school-and-campus-safety

3. Departamento de Salud del Comportamiento y Servicios de Desarrollo de Virginia (DBHDS)

Dirección física: 1220 calle Bank, Richmond, Virginia 23219 *Dirección de correo:* P.O. Box 1797, Richmond, Virginia 23218-1797 (804) 786-3921 • www.dbhds.virginia.gov

4. Departamento de Educación de Virginia (DOE)

Dirección de correo: P.O. Box 2120, Richmond, Virginia 23218

Dirección física: Edificio James Monroe, calle 101 N. 14th, Richmond, Virginia 23219 (804) 225-2818 • www.doe.virginia.gov

5. Departamento de Salud de Virginia (VDH)

Dirección física: Edificio James Madison, calle Governor 109, Richmond, Virginia 23219

Dirección de envío: P.O. Box 2448, Richmond, Virginia 23218-2448

Oficina de Preparación para Emergencias (804) 864-7026

www.vdh.virginia.gov/ContactUs.htm

6. Departamento de Manejo de Emergencias de Virginia (VDEM)

Direcciones físicas y postales: 10501 Trade Court, Chesterfield norte, Virginia 23236 (804) 897-6500 • www.vaemergency.gov

- a. División de Preparación: para asistencia técnica con planes de operaciones de emergencia (EOP) y otras acciones de preparación
- b. Oficina de Capacitación y Ejercicios: para asistencia técnica en el desarrollo, diseño y mejora de EOP y cronogramas y seguimiento de ejercicios
- c. Coordinadores Regionales
- d. Programa CERT para particulares: formación para ciudadanos

7. Policía del Estado de Virginia (VSP)

Direcciones físicas: 7700 Midlothian Turnpike, North Chesterfield, Virginia 23235

Dirección de envío: P.O. Box 27472, Richmond, Virginia 23261 (804) 674-2000 • www.vsp.virginia.gov

8. Oficina del Jefe de Bomberos del Estado

Direcciones físicas y postales: 1005 Technology Park Drive, Glen Allen, Virginia 23059 (804) 371-0220

http://vdfp.virginia.gov/state_fire_marshall/state_fire_marshall_regional_offices.html

9. Gerente / Coordinador de Emergencia Local

<https://lemd.vdem.virginia.gov/Public/Default.aspx>

Apéndice C: Recursos

Del Centro para la Seguridad Escolar y del Campus de DCJS Virginia:

- ☐ [Manual de derecho juvenil](#)
- ☐ [Crisis Escolar, Manejo de Emergencias y Plan de Respuesta Médica](#)
- ☐ [Guía rápida del plan de respuesta médica, manejo de emergencias y crisis escolar](#)
- ☐ [Vídeo de respuesta a incidentes críticos](#)
- ☐ [Respuesta a incidentes críticos: manual adjunto](#)
- ☐ [Guía para la formación y responsabilidades del comité de auditoría de seguridad de toda la división](#)
- ☐ [Orientación para la persona designada por el administrador de emergencias](#)
- ☐ [Orientación para la lista de verificación de inspección de seguridad escolar](#)
- ☐ [Orientación para los Sistemas Escolares en Caso de que Surjan Víctimas de una Emergencia](#)
- ☐ [Guía para asistencia técnica para equipos de gestión y evaluación de amenazas para escuelas e instituciones de educación superior de Virginia](#)
- ☐ [Orientación para equipos de evaluación de amenazas e informes](#)
- ☐ [Lista de verificación de inspección de seguridad escolar](#)
- ☐ [Políticas, procedimientos y directrices del modelo de evaluación de amenazas](#)
- ☐ [Virginia School Bus Driver and Monitor Video](#)
- ☐ [Manual de seguridad y protección para el conductor y el monitor del autobús de las escuelas de Virginia](#)

De otras fuentes:

- ☐ Una guía para las evaluaciones de vulnerabilidad escolar:

http://rem.s.ed.gov/docs/VA_Report_2008.pdf

- ☐ Tirador activo: cómo responder:

www.dhs.gov/xlibrary/assets/active_shooter_booklet.pdf

- ☐ Respuesta a amenazas de bomba: www.threatplan.org

- ☐ Manejo de emergencias 101: lo que todo distrito escolar debe saber:

www.hsd.l.org/?view&did=28334

- ☐ Guía para desarrollar planes de operaciones escolares de emergencia de alta calidad:

http://rem.s.ed.gov/docs/REMS_K-12_Guide_508.pdf

- ☐ Guía para la Prevención y Atención de la Violencia Escolar:

https://www.bja.gov/Publications/IACP_School_Violence.pdf

- ☐ Kit de herramientas de planificación de emergencias para escuelas contra riesgos

múltiples: <http://training.fema.gov/EMIWeb/emischool/EL361Toolkit/Start.htm>

- ☐ Administración Nacional de Seguridad en las Carreteras y el Transporte (NHTSA),

Transporte de Estudiantes con Necesidades Especiales de Capacitación:

http://icsw.nhtsa.gov/people/injury/buses/UpdatedWeb/topic_9/

- ☐ Sistema Nacional de Gestión de Incidentes: <http://rem.s.ed.gov/docs/NIMS.pdf>

- ☐ Información práctica sobre planificación de crisis: una guía para escuelas y

comunidades: www2.ed.gov/admins/lead/safety/emergencyplan/crisisplanning.pdf

- ☐ Departamento de Educación de EE. UU., Preparación y Manejo de Emergencias para

el Centro de Asistencia Técnica Escolar <http://rem.s.ed.gov/>

4.2 Ejecutivo comercial y de servicio al cliente/ English Oriented to Business and Customer Service Executive

Study program

English Oriented to Business and Customer Service Executive

Ministry of Public Education

Academic vice ministry

Directive of technical education and enterprising abilities

Level tenth grade

Department of technical specialty, curricular section

Table of contents

Cover	1
Cover	1
Authorities	6
Technical team	7
Collaborators of the curricular design	7
Collaborating teachers of the technical specialty.	8
Collaborating teachers of the Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive.....	9
Collaborating advisor in the Entrepreneurship Subarea and applied Innovation of the technical specialties	9
Collaborating Institutions or organizations	9
Presentation	12
Description of the technical course	14
Foundation	16
curricular focus	24
Profile of the actors in the learning process	30
Student.....	30
General competence	30
Specific competences.....	31
Generic competences.....	31
Competences for human development	33
Teacher	36
Curricular design	39
Scheme format of the curricular design	40
Didactic principles and methodological strategies for pedagogical mediation	41
Guidelines for the teacher	42
Guidance for the realization of pedagogical activities outside the institution	46
Planning of the learning process	48
Annual Plan.....	48
Annual plan format outline.	49
Pedagogical practice plan	50
Outline format of the pedagogical practice plan.	53
Evaluation of the learning process.....	54

Translation and analysis	107
Curricular structure	60
Curricular Map	61
Curriculum	64
Level: Tenth	64
Level: Eleventh	70
Level: Twelfth	77
Commercial management Subarea and communication for customer service	81
Digital skills Subarea to manage information and electronic commerce.	105
English Oriented to Business and Customer Service Executive	123
Description	124
CEFR Guidelines	127
Rationale.....	128
The Complexity Paradigm	129
Social Constructivism.....	130
The Paradigm of Rationalism	131
☐ Student-Centered Education	131
☐ Education Based on Human Rights and Citizens' duties	131
☐ Education for Sustainable Development	131
☐ Planetary Citizenship with National Identity.....	132
☐ Digital Citizenship with Social Equity	132
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages	135
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach.....	137
The Action Oriented Approach.....	137
Task Based Language Teaching (TBLT)	139
Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	141
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach	143
English for Specific Purposes (ESP)	144
The Methodology Used in the Classroom	145
Curricular Design Template Elements.....	147
Curriculum Template.....	150
Planning.....	152
Annual Learning Plan.....	152
Pedagogical Practice Plan	154

Translation and analysis	108
Curricular Structure	162
Curricular Grip.....	163
Grade: Tenth	166
Curriculum Design.....	171
References	251
Glossary of terms.....	255
Appendixes	260
Qualification standard	272

Credits

The Superior Education Council (CSE in Spanish) and the Ministry of Public Education (MEP in Spanish) as authors of the present study program, the moral, and patrimonial rights of this work are reserved, being the responsibility of any user or entity to recognize this condition to use, reproduce or cite this program and its text.

Authorities

Giselle Cruz Maduro, Minister of Public Education of Costa Rica. Melania Brenes Monge, Academic Viceminister, MEP.

Steven González Cortés. Administrative Viceminister.

Paula Villalta Olivares, Vice Minister of Institutional Planning and Regional Coordination. Pablo Masís Boniche, Director of Technical Education and Entrepreneurial Skills, MEP. Joyce Mejías Padilla, Head of Department of Technical Specialties, DETCE, MEP.

Ministry of Public Education Department of Technical Education and Entrepreneurial Skills (DETCE), MEP Department of Technical Specialties, Curricular Section.

San José, Costa Rica.

Technical team

- Development of the study program:

Idalmi Sankey González, National Secretariat Advisor.

- Elaboration Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- General coordination and revision.

Rocío Quirós Campos, Head of the Curriculum Section, DETCE, MEP.

- Foundation, curricular focus of the study program.

Rocío Quirós Campos, Head of Curriculum Section, DETCE, MEP.

Curriculum Design Collaborators.

- Validation of the elements considered in the curricular design.

National Advisors Curriculum Section, 2019.

- Graphic line of the format used in the study program.

Heidy Cordonero Solano, National Informatics Advisor, DETCE.

Collaborating professors of technical specialty.

- Technical criteria and validation Ana Delia Calderón, CTP Cotepecos

Andrea J. Caravaca Delgado, CTP Santa Bárbara de Santa Cruz, CTP Nicoya

Elizabeth Contreras Tenorio, CTP Limón, Nocturno Gisela Alvarado Zamora, CTP San Isidro de

Heredia José Luis Monge Sánchez, CTP José Figueres Ferrer Karen Rodríguez Acosta, CTP

Cartagena

Milena Rojas Calderón, CTP Aserri

Nuryajan Díaz Baltodano, CTP Limón

Paula Sánchez Soto, CTP Santo Domingo de Heredia

Ruthe Valerio González, CTP San Carlos

Silvia Carballo Q, CTP Belén

Xinia Matamoros Ruiz, CTP Los Chiles

Collaborating teachers Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive

Roxana Ferreto Fernández, English Foreign Language Teacher, Technical Profesional School Calle Zamora (Author of Phonology Learnings Part, all Grades 7th to 11th Program).

Magdalena Rodríguez Calderón, English Technical Teacher in Bilingual Secretary, Colegio Vocacional de Artes y Oficios (COVAO) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade Program).

Yessenia Salazar Mora, English Foreign Language Teacher, Colegio Técnico Profesional de Alajuelita y Colegio Técnico Comercial y Servicios (COTEPECOS) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade).

Collaborating advisor in the Entrepreneurship and Innovation Subarea applied to technical specialties Leydi Amador Castro, National Advisor, Directorate of Technical Education and Entrepreneurial Capacities. Department of Business Management and Cooperative Education.

Collaborating institutions or organizations

- Technological Institute of Costa Rica

Technical Criteria Quality Management and Customer Service

Alan Henderson García, Coordinador Carrera

- Instituto Tecnológico de Costa Rica

Marketing Technical Criteria

Ana Zeledón Soto, Marketing expert

- Archival Section, School of History, Universidad de Costa Rica

Technical Criteria, Archival

Secretarial School, Universidad Nacional

Validation Structure and map

María Teresa Bermúdez Muñoz, coordinator

- Secretarial School, Universidad Nacional

Validation

Isabel Araya Muñoz, Director

María Eugenia Ugalde Saborío, Deputy Director

- Educology, Universidad Nacional

Validation Structure and map

Herminia Ramírez Alfaro, Deputy Director

- Education Research Institute, Universidad de Costa Rica (INIE)

Silvia Camacho Calvo, researcher. Jacqueline García Fallas, Director.

Proposal for a critical work path and contextualization of the educational competencies approach.

- Omar Dengo Foundation, FOD

Elena Carreras Gutiérrez, Directora, Entrepreneurship and Citizenship Unit.

Arllery Rivera Fallas, Academic Producer, Entrepreneurship and Citizenship Unit.

Validation of the sub-area of Entrepreneurship and Innovation applied to technical specialties.

- Center for Cooperative Studies and Training, CENECOOP R.L

Rafael Ángel Rojas Rodríguez, General Coordinator Innovation and Associative Entrepreneurship Program. Validation of the sub-area of Entrepreneurship and Innovation applied to technical specialties.

- Organization of Ibero-American States, OEI

Consultancy payment for the diagnosis and design route proposal of the Entrepreneurship and Innovation Subarea for technical specialties.

Presentation

Vocational Technical Education (ETP in Spanish) is a subsystem of the formal education system. It constitutes a pillar in the preparation of technicians, which promotes the social and economic development of the country through a flexible and dynamic educational offer. Provides equal opportunities in terms of equitable and non-discriminatory access; and offers guidance in two directions: vocational exploration located in the Third Cycle of Basic General Education (III Cycle EGB) and training in a technical specialty selected by the student at the Diversified Education level. According to the 2015 Curricular Transformation, Pedagogical Foundation of the Curricular Transformation (2015), technical education “One of its purposes is to respond to the lack of current national and global technical human talent, which demand proactive responses; where education is the engine of change and catalyst to build a better future, more sustainable and supportive” (p 15).

Likewise, it must fulfill a fundamental role as it is the way that empowers people to make informed decisions, assume responsibility for their individual actions and their impact on the current and future community, the development of societies with environmental integrity, viability economic and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics; whose implementation should be the development of practices that enable the use of digital information technologies (IT) to reduce the social and digital gap.

In Costa Rica, education is viewed as a human and constitutional right, where the educational system favors the acquisition of knowledge, abilities and skills, values and attitudes, in a way that it promotes and encourages the comprehensive development of students and their active participation in civil society and in the economic life of the country.

The Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (Directorate of Technical Education and Entrepreneurial Capacities) is the technical body of the Ministry of Public Education of the Republic of Costa Rica, responsible for promoting education and training programs for specialized human talent, whose technical and professional training is the bridge that enhances their relationship with labor markets or entrepreneurship.

This study program favors the development of educational processes with a programmatic structure with learning outcomes, so that the teacher, as a pedagogical mediator, can guide the process of building knowledge in the classroom and the environment in an orderly manner, and develop Specific, generic and human development skills, which allow the student to successfully insert himself in the labor world of the selected technical career or develop his own entrepreneurship for which he has been educated.

Description of the technical career.

The objective of the Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente (Commercial and Customer Service Executive specialty) is to train middle-level technicians in the commercial and services area with knowledge in commercial, administrative, marketing and sales, communication and logistics tasks for companies, organizations and public or private institutions, national or international character.

The Executive will carry out commercial and customer service activities according to current regulations and organizational policies, ethically performing organizational functions and applying customer service and attention in solving problems through respectful, assertive and purposeful communication.

Technician four in Commercial and Customer Service Executive will demonstrate general knowledge of management files in physical or electronic format, according to standard procedures and methods; he will be able to use archival software and technological applications adapting to Costa Rican legislation and according to the guidelines defined by the company or institution where he works.

The students will also develop linguistic competences in the English language at an intermediate level and skills in the use of administrative technological tools. In addition, principles of marketing, accounting, economics, statistics, quality management, digital marketing and international trade, which will allow them to carry out daily tasks ensuring professional performance in any type of organization that hires their services.

The professionalism to analyze and resolve situations related to their position, established priorities and focus efforts towards the achievement of organizational objectives will be evident in the performance of their duties. The students will be able to provide customer service both in his native language (Spanish) and in a foreign language (English) and establish basic communication for the care of people with hearing disabilities and older adults.

It is important to emphasize that each activity carried out by the Executive will be backed up by the specific, generic and human development skills acquired during the three years of the specialty curriculum, as well as values and attitudinal skills of great importance for the exercise professional The spirit of service and professionalism, together with the rules of etiquette and protocol, human relations, assertive communication, among others, will facilitate the development with internal and external clients and organizational hierarchical lines, making it a proactive and high-value collaborator for self and organization.

Foundation

The educational system is based on the Political Constitution of Costa Rica (1949), which establishes that "the State has the obligation to provide adequate education that meets the needs and requirements of students, allowing them to fully develop their aptitudes, determining education as a fundamental right" (Articles 77 and 78).

The Superior Council of Education (CSE), within the framework of its constitutional mandate, has approved a series of transcendental provisions, regulations and policies to guide Costa Rican education. The document "Educating for a New Citizenship" is of special importance in the curricular policy, and in the educational policy, the document "The person: center of the educational process and transforming subject of society". Through the CSE Agreement 06-37-2016, the Marco Nacional de "Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional en Costa Rica" (National Qualifications Framework for Vocational Technical Education and Training in Costa Rica) (MNC-EFTP-CRF) was implemented and with the CSE Agreement 06-67-2016, the pilot project "Dual Model: Institutionalization of an alternative for the strengthening of the educational system and the labor insertion of young people in Costa Rica". The consolidation of the four strategies responds to the needs of technical education and professional training demanded by the current world of work and the curricular foundation of the

study programs, under an education approach based on competency standards, which constitutes one of the most important advances of the Costa Rican professional technical education on the way towards a holistic education.

It is worth highlighting the aspects pointed out by the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), in relation to the recognition of technical education and vocational training as a key contributor to economic development and social cohesion (Galván, 2015).

In compliance with the provisions of the regulations and policies approved by the Higher Education Council, the DETCE has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of people to employability, the creation of their own company or continue higher education studies.

In search of continuous improvement and the promotion of upward social mobility of the Costa Rican population, the professional technical education (ETP) of Costa Rica continues to evolve to generate qualified technical human talent, capable of making informed decisions, assuming responsibility for their individual actions and influence the current and future community, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the country's competitiveness.

The educational policy and curricular policy approved by the CSE establish the educational model in which the study programs of the ETP are framed, with a curricular focus on education by competencies. This constitutes the foundation and the reference framework to be followed to achieve the proposed goals and objectives of the subsystem.

The study programs are based on the philosophical pillars established in the educational policy:
The person: center of the educational process and transforming subject of society.

- Complexity paradigm. It argues that the human being is a self-organized and self-referential being, that is to say, they are aware of themselves and their environment, whose existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. Regarding the acquisition of knowledge, this paradigm takes into account that students develop in a bio-natural ecosystem (which refers to the biological nature of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality; established relationships with the environment; possesses aptitude for learning, inventiveness, creativity, the ability to integrate information from the natural and social world, and the ability to make decisions.

In the educational field, the paradigm of complexity allows broadening the training horizon, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially uncertain, full of unpredictable events, which require the student to develop inventiveness and propose new strategies to address a reality that changes daily.

- Humanism. It is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience, including emotional aspects. Each person considers themselves responsible for their life and their self-realization. Education, consequently, is centered on the person, so that they themselves are the evaluators and guides of their own experience, through the meaning that their learning process acquires. Each person is unique, different; with initiative, with personal necessities of growth, with the ability to develop activities and creatively solve issues.
- Social constructivism. It proposes the maximum and multifaceted development of the capacities and interests of the students, according to the learning in the context of a society, taking into account the previous experiences and the mental structures of the person who

participates in the processes of knowledge construction. It is part and product of human activity in the social and cultural context where the person develops.

- Rationalism. It is based on reason and objective truths as principles for the development of valid knowledge, it has been fundamental in the conceptualization of Costa Rican educational policies. (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

The study programs are oriented to the development of specific skills and competencies for human development, which are based on the philosophical pillars of educational policy and are articulated with the axis that permeate the different situations developed in the educational field. The axis are part of the actions that are implemented in this study program in a transversal way in all the study units that are developed.

- Education for sustainable development. Axis that turns education into the path of empowerment of people, so that they make informed decisions, assume responsibility for their individual actions and their impact on the current and future community, and that consequently, contribute to the development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice for present and future generations.
- Planetary citizenship with national identity. With the purpose of strengthening awareness of the connection and immediate interaction that exists between people and environments throughout the world and the incidence of local actions in the global sphere and vice versa. In addition, it implies retaking our historical memory, with the purpose of being aware of who we are, where we come from and where we want to go.
- Digital citizenship with social equity. Axis that seeks the development of a set of practices aimed at reducing the social and digital gap through the use and exploitation of digital technologies. (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

From the perspective of an education focused on competencies, the four dimensions promoted by the Curriculum Transformation are integrated: Educating for a new citizenship (2015):

- Ways to think: It refers to the cognitive development of each person, so it involves the skills related to the generation of knowledge, problem solving, creativity and innovation.
- Ways of living in the world: It entails sociocultural development, the interrelationships that are woven into global citizenship with multicultural roots and the construction of life projects.
- Ways to relate to others: Is related to the development of bridges that are built through communication and collaboration.
- Tools to integrate into the world: it is the appropriation of digital technologies and other forms of integration, as well as the attention that must be paid to the handling of information (MEP, 2015, p 33-37).

In accordance with the needs of technical education and professional training demanded by the current world of work and the recommendations of the OECD, the “Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica” (National Framework of Qualifications for Education and Professional Technical Training of Costa Rica) (MNC-EFTP-CR) was created, which constitutes the nationally recognized structure, which regulates the qualifications and associated skills based on a set of technical criteria contained in the descriptors. The purpose is to guide training, classify occupations and positions for employment, and facilitate the mobility of people at different levels.

The formulation of the MNC-TVET-CR document is the authorship of an interdisciplinary group made up of representatives of the Ministry of Public Education (MEP), the Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Ministry of Labor and Social Security) (MTSS), the Instituto Nacional de Aprendizaje (National Learning Institute) (INA), the Consejo Nacional de Rectores (Council National Rectors) (CONARE), the Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (Costa Rican Union of Chambers and Associations of the Private Business Sector) (UCCAEP) and the Unidad de Rectores de las Universidades Privadas de Costa Rica Unit of Rectors of the Private Universities of Costa Rica (UNIRE).

Likewise, through Executive Decree No. 39851 -MEP-MTSS, the Inter-institutional Commission for the Implementation and Follow-up of the National Qualifications Framework for education and vocational technical training in Costa Rica (CIIS-MNC- EFTP-CR) was created, attached to the Ministry of Public Education; which is made up of the heads of the aforementioned institutions and has, as an essential function, to serve as a coordinating body for the implementation of the National Qualifications Framework for technical and vocational education and training in Costa Rica.

The Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (National Qualifications Framework for Professional Technical Education and Training of Costa Rica) MNC-EFTP-CR (2018), "has the general purpose of regulating the subsystem of professional technical education and training, through the standardization of training levels, descriptors, duration and entry and exit profiles of training, among others; in addition to establishing the vertical and horizontal articulation in the Costa Rican educational system and directing attention to labor demand" (p. 36-37).

To detect the specific skills and skills for human development that the country requires in the technical area, the implementation of the methodology established by the MNC-TVET-CR for the development of standards is used as a mechanism.

of qualification.

The qualification standard is an official document applicable throughout the Republic of Costa Rica. It establishes the guidelines for the formulation and alignment of TVET study plans and programs, developed in educational organizations. They can be understood as definitions of what a person must know, do, be and live together to be considered competent at a qualification level. Standards describe what is to be achieved as a result of quality learning.

For the elaboration of qualification standards, a series of stages are developed in which the employer sector is involved from the beginning to the validation of the standard. In the Qualification Standard (2018) “The methodology incorporates the International Standard Classification of Education (ISCED-F-2013), with the aim of codifying the qualifications for the Catálogo Nacional de Cualificaciones (National Catalog of TVET Qualifications), standardizing the educational offer and the indicators of TVET statistics at the national and international level”(p. 2-3).

Once this study program is implemented, whose design and curricular development uses as one of the inputs the qualification standard approved by the Commission for the Implementation and Monitoring of the MNC-TVET-CR (CIIS-MNC-TVET-CR, the Technician diploma at the middle level of these programs will have equivalence with Technician 4, established in the National Framework of Qualifications for Education and Professional Technical Training of Costa Rica.

Curricular focus

The new trends that today characterize the organization of the labor market and the demand for new professional profiles, within the framework of economic globalization and the information and knowledge society, have caused a transformation in terms of knowledge, abilities, skills, values and attitudes required by technical human talent, which represents one of the most demanded profiles according to employers, both in the national and international labor market.

Specialized positions such as technicians, sales representatives, electricians, mechanics, office support staff and engineers have been ranked among the top five most difficult positions to fill in the last ten years in Costa Rica. The shortage of available human talent and the lack of technical skills and competencies for human development are the main reasons why employers do not find the right talent for their organizations (Manpower Group, 2018).

In this context, the competency-based approach, from the training current or perspective (it has an epistemological support linked to constructivism, neo-constructivism, cognitivist and social constructivist), constitutes one of the main factors to boost the national economy. Currently, it is recognized that people learn to build the meaning of their existence through already existing facts and experiences, which allows the elaboration of new knowledge.

The competency-based approach, from a social constructivist perspective, demands a direct link with the comprehensive development of people. Learning a skill cannot be isolated from the development of the person, their community or their work-social environment. Under this current, it is recognized that knowledge is built from the learner's own experience, from the information he receives and the way in which he processes, collates, integrates, reconstructs and interprets it, but, above all, from how he shares it with others.

In the competency-based approach, the aim is that the student can develop their own skills or abilities with the intention of achieving comprehensive development throughout life, which allows them to successfully enter the labor sector or continue higher education studies. According to

López (2016), "The word competence is polysemic in nature, so its approach requires specifying the perspective of its approach, since it is currently common to find a wide variety of classifications (p. 43).

In the competency-based approach, from the training perspective, competencies refer to the four pillars of knowledge by Jacques Delors, who states that education should be structured around four fundamental learnings for each person in the course of life: in a certain sense, the pillars of knowledge: learning to know, that is, acquiring the instruments of understanding; learning to do, to be able to influence one's environment; learn to live together, to participate and cooperate with others in all human activities; finally, learning to be, a fundamental process that collects elements of the previous three. Of course, these four paths of knowledge converge into one, since there are multiple points of contact, coincidence and exchange between them (Delors, 1994).

To make development possible in people's lives, their training process must be associated, not only to the acquisition of data and information, but also to the articulation and integration of knowledge or learning: knowing how to know, knowing how to do, and knowing how to be.

Competences refer us to action. For Perrenoud (2008), "A competence is conceived as the ability to mobilize various cognitive resources to deal with a certain type of situation." Roegiers (2010) "considers them as an ordered set of capacities (activities) that are exercised on the contents in a certain category to solve the problems raised by these" (López, p. 67).

Competencies mobilize knowledge, ways of doing things and attitudes; when the person has the competence, at that moment they update what they know in a singular context.

According to these ideas, it is clear that a competence can be defined as knowledge in action (López, 2016). Castle

and Cabrerizo (2010) define competence as:

...the ability to apply knowledge -what is known- along with the skills and abilities -what is known to do- to carry out a professional activity, satisfactorily and in a given context, satisfactorily - knowing how to be- oneself and knowing how to be with others. (p. 64).

Tobón (2007) define competencies as:

... complex performance processes with suitability in certain contexts, integrating different knowledge (knowing how to be, knowing how to do, knowing how to meet and knowing how to live together), to carry out activities and/or solve problems with a sense of challenge, motivation, flexibility, creativity, understanding and entrepreneurship, within a perspective of metacognitive processing, continuous improvement and ethical commitment, with the goal of contributing to personal development, the construction and strengthening of the social fabric, the continuous search for sustainable economic-business development, and the care and protection of the environment and living species (p. 17).

This definition shows six essential aspects in the concept of competencies from the complex approach: processes, complexity, performance, suitability, metacognition and ethics. It means that in each competition an analysis is made of some of the aspects

central to guide learning and assessment, which has implications for didactics, as well as for assessment strategies and instruments.

Tobón (2007) mentions that competencies are an approach to education and not a pedagogical model. They are an approach because they only focus on certain conceptual and

methodological aspects of education and the management of human talent; for example: 1) integration of knowledge in performance, such as knowing how to be, knowing how to do, knowing how to know and knowing how to live together; 2) construction of training programs in accordance with the institutional philosophy and the disciplinary, investigative, labor, professional, social and environmental requirements; 3) orientation of education through quality criteria in all its processes; 4) emphasis on metacognition in didactics and the evaluation of competencies; and 5) use of strategies and instruments for evaluating competencies through the articulation of the qualitative with the quantitative (p. 18-19).

When working under a competency-based approach, the first thing that should be clarified are the proposed goals or purposes. When the teacher plans, it is essential to set the goals, determine the expected results and identify the type of skills to be developed.

For Adam (2004) the learning outcomes:

... they are statements about what the student is expected to be able to do, understand or demonstrate once a learning process has finished. They describe in an integrated manner the knowledge, skills and attitudes that students will acquire in a training process. These results must be observable or measurable, and are written using a dynamic verb, that is, it refers to an action, not a state (p. 19).

The competency-based approach proposed in this study program considers as part of the elements of curricular design the development of specific, generic and human development competencies.

The specific competences have to do with the specific knowledge of each thematic area or disciplinary field. Generic competences constitute part of the domain that the student must have on the set of theoretical knowledge necessary to support the disciplinary field, including cognitive, methodological, technological and linguistic functions. Competencies for human development refer to the ability to maintain an optimal social relationship and are linked to cooperation when carrying out common or self-knowledge projects. Likewise, they are linked to the ability to achieve an overall vision and imply the understanding, knowledge and sensitivity of people. It is considered as the ability to act flexibly and willingness to change in the presence of new situations. (López, 2017, p 46-47).

Profile of the actors in the learning process

Student

Under the competency-based approach and the foundations established in the educational policies and guidelines issued by the CSE, in matters of Professional Technical Education, it is expected that each student, at the end of their training process in the technical specialty, develops the following competencies:

General competence

It is based on the qualification standard that served as input for the preparation of the study program. It describes the main function that a technician performs at the intermediate level in the

disciplinary field in which he was educated; which starts from the analysis of the educational and labor context product of the information provided by key informants and national and international information sources.

- Advise the client in the administrative, commercial, technological and related fields, in the official language or in a foreign language in person, by telephone or through electronic means in coordination with qualified personnel and could supervise processes and work teams acting ethically, personal, professional and work level.

Specific skills

Related to the specific knowledge of each thematic area or disciplinary field.

- Provide service to internal and external clients in the administrative, commercial, technological and related fields, in the official language and in a foreign language; using oral communication techniques, customer service principles and current information and communication technologies in organizations.
- Process customer information applying information and communication technologies; as well as written communication techniques in the official language and in a foreign language, according to the requirements and protocol of the organizations.
- Manage administrative processes in the official language and in a foreign language, in person, by telephone or through electronic means, according to the guidelines established in the organizations.

- Manage commerce, marketing and sales processes in the official language and in a foreign language, in person, by telephone or through electronic means, according to the guidelines established in the organizations.

Generic skills

They constitute part of the mastery that the student must have on the set of theoretical knowledge necessary to support the disciplinary field.

- Identifies business opportunities and applies methodologies for the construction of business models.
- Prepares business plans applying current methodologies in the market.
- Develops the corresponding stages for the creation of practice companies and their life project, taking into account their skills, resources, the environment and their local and social commitment.
- It uses digital tools and technologies through the application of open source and licensed software, the automation and analysis of data and its transmission through the Internet; as well as the evaluation of alternatives for the protection and integrity of data through the use of technologies.
- Promotes and verifies actions that respond to environmental regulations.
- Applies occupational health standards, according to established protocols.
- Applies quality assurance standards, established nationally and internationally.
- Coordinate actions with work teams, assertively and proactively.

- Proposes creative and innovative solutions to specific processes in the field of technical training.
- Demonstrates ability and dexterity in the tasks of the specialty.
- Understands, interprets, and communicates technical information specific to their field of training.
- Directs production processes, complying with the instructions of senior technicians.
- Elaborates and evaluates projects of the specialty.
- Shows quality in their work.
- Applies preventive and corrective maintenance systems in equipment, machinery and tools, typical of the specialty.
- Demonstrates professional ethics in fulfilling the tasks that are part of the specialty.
- Organizes the workspace, applying technical standards of the specialty.
- Properly uses the materials, equipment, machinery, and tools of their technical training area.

Competencies for human development

They are defined as competencies not specific to an occupation, necessary for the comprehensive development of a person, a professional, or a citizen. They are acquired during

the development of the pedagogical mediation process, in the performance of the disciplinary field and throughout life.

- Performs the tasks of their technical training area with:
 - **Self-control:** ability to control or dominate oneself.
 - **Ethical commitment:** Capacity or will to do good through moral relationships between humans.
 - **Discernment:** Ability to understand or declare the difference between several things in the same matter, involves moral or action judgments, resolved with conscience, applying a slow process of concentration for ethical and moral decision making..
 - **Responsibility:** Ability to analyze processes and identify and understand the issue to propose an effective and viable approach.
- Proposes solutions to problems that arise in the labor field, showing the ability to analyze processes and identify and understand effective and viable approaches.
- Applies the principles of customer service.
- Demonstrates the ability to be attentive to another by applying the company's policies, relating effectively in order to resolve the need, service or product raised.
- Serves the user with proactivity and assertiveness.
- Communicates well both orally and in writing. Demonstrates ability to produce an audible or visual communication channel to convey information accurately.
- Demonstrates the ability to learn by himself, without the need for a mediator (self-learning).

- Communicates assertively. Communicates clear and objective information regarding points of view, desires and feelings, with honesty and with respect to other people.
- Works in a team in a responsible and orderly manner.
- Shows negotiation skills. Presents points of view with the purpose of obtaining an agreement or results.
- Shows evidence of innovation and creativity. Develops products or processes in a novel and creative way.
- Demonstrates leadership in the performance of his technical training area to achieve the goals and objectives of the organization and the common good.
- Shows ability to anticipate future problems or needs, on their own initiative, in the area of their technical training area.
- Evidence critical thinking. Interpret opinions or statements with valid or truthful arguments, applied to the context of everyday life.
- Others that the productive and educational sector require.

Teacher

It is a facilitator of information and knowledge. This requires a true willingness and commitment to be an effective promoter of skills development. Below are some of the characteristics of the teacher in a competency-based approach.

- Shows concern for investigating, knowing and developing new knowledge related to their technical specialty.
- Shows knowledge of the national and international reality that is related to the field of action of their specialty.
- Carefully evaluates their own learning and experiences.
- Recognizes their abilities and limitations, seeking continuous personal development.
- Shows mastery and structure knowledge to facilitate meaningful learning experiences.
- Recognizes in depth the skills, content and approaches that are established for teaching, as well as the interrelationships and rationality of the curriculum.
- Has critical, systemic, divergent, and reflective thinking skills framed in valid ethical processes before society.
- Participates responsibly in the skills' development process.
- Has the ability to learn to learn.
- Promotes strategies that motivate the student to acquire significant learning.
- Designs, organizes, and proposes teaching strategies and activities, appropriate to the levels and forms of skills development, which must be acquired by the student, interrelating the characteristics of the social and cultural environment.
- Participates in improving educational quality.
- Possesses the ability to express himself clearly, simply and correctly in verbal and written form, both in the technical field and in the daily social sphere.

- Knows how to listen to different points of view and attend to the needs of expression of learners and peers in a framework of positive reflection.
- Correctly addresses conflict resolution processes between peers, promoting dialogue, committing to the ideals of Costa Rican education.
- Guides the intellectual development of students.
- Generates evaluation strategies that motivate meaningful learning.
- Explores the student's knowledge and potential for the development of skills.
- Works as a team.
- Exhibits empathy, sensitivity, and respect for the needs and feelings of others.
- Has a sense of social equity, justice, respect, impartiality, integrity and honesty.
- Poses, analyzes, and solves problems; facing intellectual challenges in which he generates his own answers based on his knowledge and experiences.
- Has the ability to guide students so that they acquire the skills to analyze and solve problems.
- Identifies learning styles to optimize and stimulate skills.
- Determines the style regarding the teaching-learning process using multiple sources of information and innovation.

Curricular design

Within the elements of the curricular design, the study program considers the development of the specific or technical competencies of the area of technical training; in addition, to the competencies for human development and the axis of the educational policy "Person at the center of the educational process and transforming subject of society", which permeates the entire educational process of the technical career or specialty selected by the student.

The learning outcomes are statements associated with what the student is expected to be able to do, understand or demonstrate once the learning process is over. The essential knowledge is the set of technical, theoretical, methodological knowledge of the disciplinary field and other disciplines required for the learning process in their area of technical training and for life. These must be developed to achieve the learning outcomes determined in the curricular proposal.

Achievement indicators constitute statements that express the path towards compliance with the standard, they reflect the purposes, goals and aspirations to be achieved by the student, from the affective, cognitive and instrumental point of view. They are indicators for the macro evaluation that allow visualizing and showing the level of achievement reached by the student as a product of the pedagogical approach developed by the teacher. Below is the format established in the curricular design of this study program.

Didactic principles and methodological strategies for pedagogical mediation

21st century education needs to find new ways of organizing the learning process in educational institutions. This effort to search for and apply new methods and means of teaching is required for each and every one of the educational levels. The social and cultural conditions of the new century require a different education, more in line with the peculiarities of today's children, adolescents, and youth. The reason is obvious, as the new generations are directly and

indirectly influenced by information and telecommunications technologies, which means, among other factors, that they learn differently from previous generations.

It is not enough to use technological resources to satisfy learning and training needs. The challenge is that the new technologies constitute a means to train the new generations of citizens with the values that society demands. For this reason, the learning method is a key factor in the creation of new learning environments. In other words, the learning method is the way or path in the presentation of the information, the steps that are followed and make the learners participate in an active and interactive, critical, reflective and creative way, as well as committed and responsible; so that learners are not only recipients of information systematized and presented by others, but quite the opposite, that they participate in the construction of knowledge and contribute to the learning of the other members of their group.

Guidelines for the teacher

The teaching-learning strategies and techniques are responsible for articulating the activities that the teacher proposes to his students. The opportunity then arises for the teacher to become a designer of experiential educational scenarios and environments, situated, enriched and distributed, in which various variables intervene; among them, the physical or virtual space, the duration of the activity, the type and number of participants, the resources or materials to be used, the contents to be reviewed, the actions to be carried out, but above all, the competence to be achieved through expected results (Ferreiro, 2009).

Once the learning outcomes have been described; that students must achieve, the next step is to define the appropriate teaching-learning strategy, which includes both the didactic methodology and the evaluation. The teaching methodology is the set of educational strategies, techniques and activities (lectures, problem solving, laboratory practices, cooperative work, seminars, visits to companies, among others) used by teachers and students in the educational process.

In the design of the teaching-learning process, the evaluation strategy is integrated, that is, using evaluation techniques and activities that promote learning.

The coordination of learning outcomes, teaching methodology and evaluation methodology and have the purpose of improving learning, renewing teaching performance and pedagogical mediation processes to increase their reliability, validity and transparency. In short, the learning outcomes guide mediation and assessment strategies and activities.

Below are some didactic and pedagogical guidelines for the application of curricula based on a competency-based approach.

- Articulation of learning results, essential knowledge, activities and evaluation system as a line of work to be followed by the teacher.
- Application of varied methods that are appropriate for the acquisition of learning of a different nature: concepts and theories, as well as skills, attitudes and values. The diversity of methods allows Access, from various perspectives, the object of learning in such a way that can be understood in an integral way; however, care must be taken not to disperse the student's attention with a variety of changing methodologies.
- Inclusion of the different methodologies within a coherent framework that responds to the aforementioned characteristics. In this sense, no teaching strategy is the only solution, but rather

an excuse to invite students to act and, based on their productions, create opportunities for exchange and reflection.

- Selection of context activities, which the student can recognize as socially valued, as a means to stimulate their interest and motivation.
- An environment that facilitates quality learning characterized, among other elements, by coordinating learning outcomes and the teaching method with assessment strategies, techniques and activities (assessment methodology), so that the entire pedagogical mediation process is consistent and the actors of said process (teachers and students) are co-participants of it.
- Increasing implementation of information and communication technologies to create virtual environments and simulate real working conditions (CSUCA, 2018, p.86-87).

In the framework of social constructivism, cooperative and collaborative learning are important as a methodology for the development of pedagogical mediation strategies under the competency-based approach. It is a methodology that establishes how to group students in the classroom, how many students per team, how to arrange the furniture, as well as the didactic functions that will complement each other and the strategies that make mediation possible at each moment of the process. Education, among other aspects for students to learn significantly.

The basic category of cooperative learning is the interdependence that is achieved from cooperative relationships between those involved in learning. This does not imply suppressing individual work, it is necessary to prepare better for group effort, in order to achieve the task together. Cooperating is sharing a significant life experience that requires working together to achieve mutual benefits. Cooperation implies joint results, through the positive interdependence

that involves all team members in what is done, and in the process each one contributes their talent (Ferreiro, 2007).

Guidelines for carrying out educational activities outside the institution

The Manual of pedagogical activities outside educational institutions that offer technical education specialties (2006) establishes the regulations for the development of pedagogical activities outside the institution and its purpose is to guide and publicize the requirements to carry out visits, tours, internships and professional practice in the subjects of the technical area of the Professional Technical Education curriculum. , which are taught in professional technical colleges.

Pedagogical activities outside the institution constitute an ideal means to strengthen and develop knowledge, abilities, skills and attitudes in students, through the relationship with the environment and its relationship with a concrete reality. For the implementation of these activities, all actors must comply with what is established in the aforementioned manual, whose provisions are mandatory and immediately applicable, in all professional technical colleges and public institutions that provide specialties of Professional Technical Education. Likewise, all pedagogical activity outside the educational institution must correspond only to the development or complement of the study programs corresponding to professional technical education and, in turn, must comply with what is established by ministerial provisions and current legislation.

Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica (The Manual of pedagogical activities outside educational institutions that offer technical education specialties) (2006) establishes the pedagogical activities to be used as part of the ETP student's learning process:

- Professional practice: It is an activity of a curricular nature that provides the student with the opportunity of practical experience, through his link to the public and/or private company that allows him to apply the knowledge related to his specialty. These practices are governed by what is established in the Regulation of Graduation Requirements to opt for the Technician Title at the Intermediate Level in the specialties approved by the DETCE.
- Internship: It is an activity of curricular nature, which is part of the teaching and learning process that is carried out in public and/or private institutions, whose objective is to ensure that the student experiences the reality inherent to his specialty and facilitates, in this way, the incorporation from the student to the productive sector. This activity is mandatory.
- Tour: Travel to different public and/or private institutions, whose purpose is for the student to reinforce the learning process in real conditions.
- Visit: Go to a public and/or private institution so that the student reinforces the learning process in real conditions (MEP, 2006, p 2-3).

Planning of the learning process.

Annual plan

The annual plan is made from the current study program and constitutes the schedule in which the development of the study program is represented in the months and weeks that make up the school year. Represents the distribution over time. in which the study units will be developed with their respective learning outcomes.

For its preparation, the weeks must be indicated and the hours allocated to the development of each of the study units and their learning results must be indicated. An annual plan is developed

for each subarea and this must include the study units that make it up with their learning outcomes. In addition, respect the logical sequence that the study program indicates for approaching the educational process. The information for its preparation must be taken from the study program, specifically, based on what is indicated in the structure, map and curriculum.

This plan must be delivered to the Director of the educational center in physical or digital form, as established by the administration, at the beginning of the school year.

The format in which the annual plan must be presented, which was approved by the CSE in the study program, is detailed below.

Pedagogical practice plan

This plan must be prepared monthly. It is for daily use and must be delivered to the director, physically or digitally, at the time that the administration of the educational center deems it appropriate, so that it can be verified that its development is consistent with what was planned in the annual plan report prepared at the beginning of the school year.

Its format contemplates the development of two parts: administrative and technical. The administrative information that is included is related to the name of the educational center, the name of the teacher, the specialty or technical career that he teaches, the educational level and the school year.

The modality in which the specialty is located is related to the sectors of the economy (Agricultural, Commercial and Services and Industrial). The Detailed field corresponds to one of the fields in which the qualification is identified when the standard is built, according to the UNESCO International Standard Classification of Education (ISCED).

In addition, the subarea, the study unit and the estimated time for its development are indicated. These aspects, in accordance with what is established in the annual plan and therefore, in the structure, map and curriculum of the study program.

The competence for human development and the axes of educational policy are developed throughout the entire study program and are elements that are part of the development of the technical part of the pedagogical practice plan.

The teacher must transfer the learning outcomes and essential knowledge of the study program corresponding to the subarea and unit of study in development and establish, according to their teaching experience, the strategies and pedagogical techniques that they will use for their mediation; including both the strategies that he will use as a teacher for his approach in the classroom, as well as those that the student will execute.

Likewise, it is up to the teacher to generate the achievement indicators that he hopes to observe in the students, as a result of the mediation strategies used and the evidence of knowledge, performance or product, as appropriate.

The achievement indicators, established by the teacher in the pedagogical practice plan, must be consistent with the information included in the instruments technically developed for the evaluation process and, in the case of evidence, must be observed in the evidence portfolio student.

In relation to the detailed field, it is indicated according to the International Standard Classification of Education (ISCED). The estimated time must be determined in hours and will correspond to the time that the teacher requires to address each of the learning outcomes, always in relation to what is established in the annual plan.

The axis of the educational policy corresponds to the curricular policy “Educate for a new citizenship”. The teacher must indicate the resources of physical space, materials, equipment and tools that she will use in the development of the pedagogical practice plan. The format in which it must be presented is detailed below, as approved by the CSE in the study program.

Evaluation of the learning process

Talking about assessment by competencies means incorporating new assessment strategies. In this sense, the importance of implementing a learning-oriented evaluation, focused on student participation, aimed at situations of an authentic nature, increasingly closer to real life, is emphasized. Therefore, competition is contextual; reflects the relationship between people's abilities and the activities they perform in a particular real-world situation (López, 2014).

The evaluation in a competency approach is continuous, dynamic, holistic, and aimed at analyzing the performance levels achieved by the student. In this sense, the evaluation fulfills a self-regulation function that allows the student to generate a personal monitoring of their learning.

From this perspective, competition predicts performance; it is directly linked to the student's practical processes and not so much to the accumulation of data. Through the evaluation, the attributes of the competence that are intended to be developed through the processes and the evidence generated by the students are identified and recorded, with the intention of assessing the evolution of the domain and their transfer. The teacher makes judgments based on the process and the evidence of his students through the observation and analysis of the evolution of the mastery of levels. The evaluation must be aligned to the curriculum; there must be a balance between the learning results, the mediation strategies to be developed throughout the

educational process and the system for assessing the knowledge, performance and desired products, according to the established achievement indicators.

The evaluation offers strategies that make it possible to know in depth the results obtained by the students and become aware of what is expected of them. Through competency-based evaluation, students offer teachers, parents, classmates and the community in general "evidence" of their performance through new tools and evaluation methods. These tools are based on a constructivist perspective and focus their dynamics on processes.

Once the pedagogical mediation strategies have been selected, the evaluation instruments are defined. They include achievement indicators and performance criteria by which the learning situation will be assessed, since they allow the teacher to make judgments about what each student has achieved.

To achieve objectivity, when value judgments are issued, it is important to establish the indicators of achievement and the evidence associated with the established assessment levels, so that at the end the analysis of the information collected can be carried out and determine if they have been achieved competencies and at what levels, which allows decision-making regarding the development of competencies by each student. The Learning Assessment Regulations, through an executive decree, govern the Costa Rican assessment and establish the components of the assessment for each of the modalities of the educational system. The grade in each subject, for each period, is obtained from the sum of the percentages corresponding to the grades obtained by the student in the components. The components of the qualification currently established by the Learning Evaluation Regulation (REA) for the exploratory workshops and sub-areas that are developed in Vocational Technical Education in both day and night modalities and a two-year plan are described below. The percentage value of the components is defined by the REA as appropriate.

- Daily work. It consists of the educational activities carried out by the student body with the guidance and orientation of the teacher according to the didactic planning and the study program.

For its qualification, technically elaborated instruments must be used, in which information related to the performance of the student is recorded. It is compiled over the course of the period and during the development of the lessons, as part of the teaching-learning process and not as a product, it must reflect the gradual progress of the subjects of the technical specialties of the Adult Education Study Plan and the Technical Diversified Education, the daily work includes the realization of the evidence portfolio.

- Homework. Short assignments that are assigned to students with the purpose of reinforcing expected learning, according to the information collected during daily work. Through homework, students can review or reinforce the expected learning. For this reason, it is essential that they be carried out exclusively by the student body so that they can strengthen their own learning. Homework should not be assigned to be developed during school hours and during vacation periods, that is, Easter and half a year, or scheduled testing periods at the educational center.
- Tests. They are a measurement instrument whose purpose is for students to demonstrate the acquisition of cognitive, psychomotor or linguistic skills. They can be written, performance or oral. For its construction, the expected learning and indicators are selected, in accordance with the current study program, of the corresponding level.

Unless the teacher deems it necessary, the tests should not be cumulative during the same period. The written test must be resolved individually and must be applied in the presence of the teacher or, failing that, before the official designated by the director. The oral and execution test must be applied before the teacher in charge of the subject.

The short tests must have a formative nature, except in the case of those applied to students with educational needs.

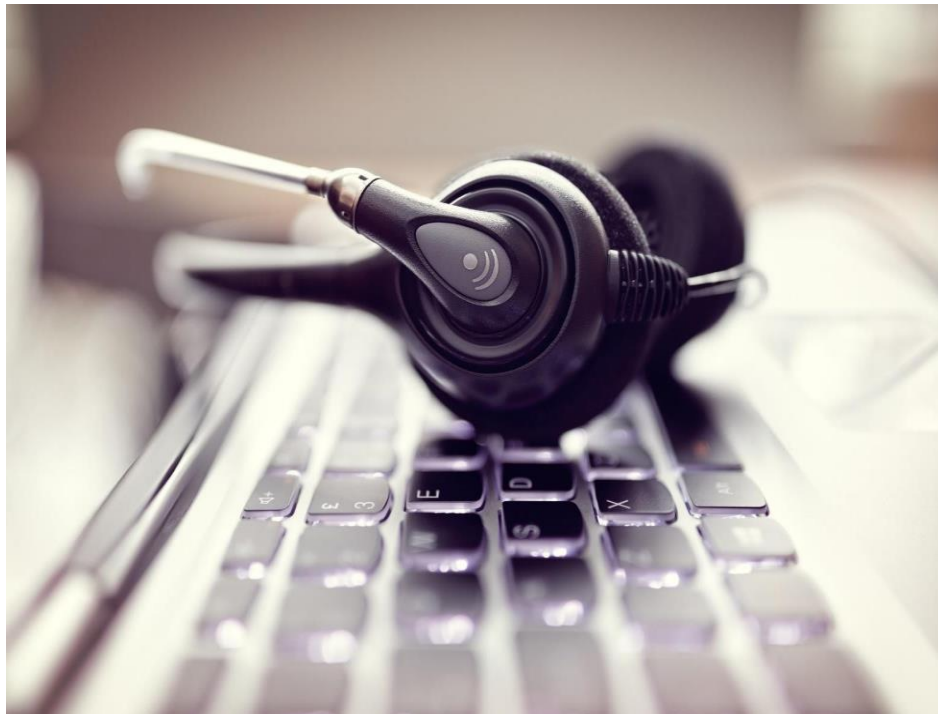
- **Project.** It is a learning construction process, guided and oriented by the teacher; part of the identification of contexts of interest to the student. It is related to curricular content or learning outcomes, learning obtained, values, attitudes and practices proposed in each thematic unit of the study program or subareas of the technical specialties. Its purpose is for students to apply what they have learned in the reflexive realization of a systematic set of actions of interest in a specific context of the sociocultural environment. It can be carried out individually or in groups. For its evaluation, the indicators and criteria must be delivered to the student body, according to the stages defined for it, in addition, considering both the process and the product and evidence of self-evaluation and co-evaluation.
- **Attendance.** Attendance is defined as the presence of the student in the lessons and in all other school activities to which they are called. Absences and late arrivals may be excused or unexcused. (MEP, 2018, Art. 25-30)

Currently, there is a range of strategies and tools that the teacher can use as part of the evaluation process of some of the aforementioned components, as is the case of daily work: concept map, portfolio of evidence, time line, mental map, cognitive maps, video forum, projects, collage, plenary sessions, among many others. The teacher must prepare technically elaborated evaluation instruments that show the indicators and allow visualizing the level of achievement reached by the student according to compliance with current regulations and ministerial guidelines issued for such purposes.

The written and execution tests constitute evaluation instruments of great importance for the evaluation of the student's performance. They must be prepared in accordance with the technical guidelines established by the Learning Assessment Department of the MEP.

The portfolio of evidence, in addition to having a percentage item assigned in the component of the daily work qualification, is a valuable tool for its evaluation since in it the evidence of the learning process of the students in the development of competencies, according to the guidelines established by the Department of Technical Education and Entrepreneurial Skills.

Subarea Commercial management and communication for customer service



Description of the sub-area Commercial management and communication for customer service.

With the pedagogical approach of this sub area, students will be able to apply knowledge about quality in the business environment, manage statistical processes of quality measurement and control, executive functions, and good environmental practices, etiquette and protocol, human resources, oral and written communication. They will receive 8 hours per week, for a total of 320 hours per year. The study units that make up this subarea are detailed below.

- a. Office administration and quality management: In this study unit, the foundations of administration, executive functions, and the creation of measurement and control instruments in quality management and continuous improvement processes are developed, applying digital tools for productivity.
- b. Descriptive statistics: The purpose of the study unit is the application of digital methods and programs for the statistical organization of data generated by companies and learns to interpret the information to improve organizational processes.
- c. Oral and written communication: Students acquire the knowledge and skills to achieve quality in oral communication, written communication, and document writing. To do this, they will apply writing techniques, grammar and spelling rules, oral communication techniques and the development of knowledge and attitudes to provide customer service.
 - i. Human resources, business etiquette and protocol: The student will learn the process related to obtaining, maintaining and developing the workforce through traditional means and through social networks. She will use digital tools belonging to Human Resources 2.0 for the management of procedures, monitoring, issuance of forms

and others. She will create her own account on the employment platform where she can upload her resume, verifying data privacy and the application of cybersecurity fundamentals. She will also practice the human relations, values and skills required to work with diverse people and will develop negotiation skills to solve problems in work environments, among them leadership, motivation, and teamwork.

Table of distribution of study units of the sub-area Commercial management and communication for customer service

Study Units.....weeks.....Annual Hours

① Office administration and quality management.....	10	80
② Descriptive statistics and quality instruments.....	10	80
③ Oral and written communication.....	10	80
④ Human resources, etiquette and protocol.....	10.....	80

Subarea Digital skills to manage information and electronic commerce.



Description of the Digital skills subarea to manage information and electronic commerce.

The purpose of this subarea is for the student to develop digital skills for the presentation of documentary types used in the office. The computer will be used as a tool to develop speed and accuracy when typing texts and information to communicate in written form; In addition, it will apply the principles of the digital citizen when accessing and sharing information on the Internet. The Digital skills sub-area to manage information and electronic commerce will be taught 8 hours per week in a computer lab, and 32 hours per year in the Corporate Commercial Center for a total of 320 hours per year. The units of study that comprise it are listed below.

d. Digital skills to create, process, present and organize information: The student acquires the skills to use the computer, use the keyboard, programs to prepare, process, organize and present information, commercial, social, simple administrative documents, spreadsheets, charts, tables and graphs. And, from the fingering techniques, he will develop a minimum speed of 40 w.p.m. during the school year.

e. Internet, cyber security and computer tools: They acquire skills to access, understand, classify and process information from the internet, through social networks and email with responsibility and security, by safeguarding data and private information of their own, of the client and of the organization they represent.

i. Corporate Commercial and Customer Service Center: Students will be able to develop executive tasks with technological equipment, they will commercialize goods and services to interact with the teaching, administrative and student community of the institution, providing professional services.

Table of distribution of study units of the Digital skills subarea to manage information and electronic commerce

STUDYUNITS.....Weeks.....ANNUAL HOURS

① Digital skills to create, process and organize information	18	140
② Internet, cyber security and computer tools	18.....	140
③ Corporate Commercial and Customer Service Center	4.....	3

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente



Descripción

Para brindar mayores oportunidades a nuestros jóvenes y mejorar la competitividad del país, el Consejo de Educación Superior aprobó una materia para la adquisición de competencias lingüísticas en inglés con Fines Específicos, como parte de la estructura curricular del plan de estudios de las Especialidades de Educación Técnica Profesional y entrenamiento (TVET).

El desarrollo de competencias lingüísticas en inglés es un elemento fundamental para que los jóvenes costarricenses se integren exitosamente a la sociedad, aprovechen nuevas oportunidades y potencien su empleabilidad. Asimismo, la materia Inglés Orientado a Negocios y Ejecutivo de Servicio al Cliente en Décimo grado ofrece un nuevo enfoque curricular, que combina el desarrollo de habilidades comunicativas con la pedagogía centrada en el estudiante, una orientación técnica que integra el aprendizaje colaborativo, el desarrollo del pensamiento crítico, la instrucción basada en la conversación sobre un problema o producto en el aula, y el aprendizaje basado en proyectos.

Por primera vez, se incorpora English for Specific Purposes (ESP), en el que se trabajan las cuatro competencias lingüísticas utilizando los seis niveles del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) con conocimientos esenciales que pertenecen, específicamente, al ámbito de la Secretaría Ejecutiva y algunas especialidades relacionadas. Al finalizar el duodécimo grado, el alumno se convertirá en un Usuario Independiente de Inglés (B1), según el Marco Común Europeo de Referencia (MCER).

El área temática contiene escenarios y cada uno tiene temas, que se detallan en la Tabla Curricular y el Alcance y Secuencia Curricular, que se detallan más adelante en esta sección. Además, la organización esbozada en este plan de estudios está más cerca del uso del lenguaje de la vida real, que se basa en la interacción en la que se construye conjuntamente el significado. Los objetivos se presentan bajo cuatro modos de comunicación: recepción, producción, interacción y mediación. (CEFF, 2019 p.30.)

El lenguaje como, englobando el aprendizaje de lenguas, comprende la acción que realizan las personas que, como individuos y agentes sociales, desarrollan una serie de competencias comunicativas lingüísticas generales y particulares. Aprovechar las competencias a su disposición en diversos contextos, en diversas condiciones y bajo diferentes limitaciones para realizar actividades lingüísticas que impliquen procesos lingüísticos para producir y/o recibir textos en relación con temas de dominios específicos, activando las estrategias que parezcan más apropiadas para llevar a cabo las tareas por realizar. El seguimiento de estas acciones por parte de los participantes conduce al refuerzo de la modificación de sus competencias.

Por otra parte, el MCER tiene dos ejes: uno horizontal para describir diferentes actividades y aspectos de la competencia y el otro vertical, que representa el progreso en la competencia. Para facilitar la organización, el MCER presenta seis niveles de referencia comunes. En primer lugar, se pueden agrupar en tres grandes categorías: usuario básico (A1 y A2), usuario independiente (B1 y B2) y usuario competente (C1 y C2). En segundo lugar, los seis niveles de referencia suelen estar segmentados.

Directrices del CEFR

Horas de instrucción necesarias para cumplir con los objetivos de cada nivel del CEFR:

Tabla 1

Rango de horas requeridas para alcanzar la categoría

Categoría	Rango de horas requeridas para alcanzar la categoría
A1	Aproximadamente 90-100
A2	Aproximadamente 180-200
B1	Aproximadamente 350- 400
B2	Aproximadamente 500-600
C1	Aproximadamente 700-800
C2	Aproximadamente 1000 –1200

Fuente: Elaborado por los autores sobre la base de los
datos proporcionados por el CEFR, 2014.

Razones

El sistema educativo costarricense se basa en la Constitución Política, la cual establece que el desarrollo de la educación pública es responsabilidad del Estado, tal como lo indica el artículo 77 que “La educación pública se organizará como un proceso integral correlacionado en sus diversos ciclos, desde el preescolar hasta la universidad”.

En Costa Rica, la educación es reconocida como un derecho humano y constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de destrezas, habilidades, conocimientos, valores, actitudes, comportamientos y formas de ver el mundo. Además, favorece y estimula el desarrollo integral de la persona y su transformación individual y social. También, promueve la participación activa en la vida cívica y académica.

La Educación y Formación Técnica Profesional, (EFTP), en cumplimiento de las normas y políticas aprobadas por el Consejo de Educación Superior, ha implementado una serie de reformas educativas encaminadas a brindar herramientas que promuevan la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa y/o continuar estudios de educación superior.

La fundamentación curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación por competencias que se lleva a cabo desde 2006, constituye uno de los avances más importantes de la educación técnico profesional costarricense en el camino hacia una educación integral.

En búsqueda del mejoramiento y fomento de la movilidad social de la población costarricense, la EFTP de Costa Rica continúa evolucionando con el propósito de generar talento humano técnico calificado capaz de tomar decisiones informadas, asumiendo la responsabilidad de sus acciones individuales e incidiendo en la colectividad presente y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto por la diversidad cultural y ética ambiental que contribuyan a la competitividad del país.

La política educativa y los planes de estudios establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP), con un enfoque curricular de educación por competencias, que constituyen el fundamento y marco de referencia por seguir para el logro de las metas, objetivos propuestos y objetivos del subsistema.

Los planes de estudio se basan en los pilares filosóficos y los ejes establecidos en la política educativa, los cuales se detallan a continuación:

1-El paradigma de la complejidad

Afirma que el ser humano es un ser auto organizado y autorreferencial, es decir, que es consciente de sí mismo y de su entorno. Su existencia tiene sentido dentro de un ecosistema socio-familiar natural y como parte de la sociedad.

En cuanto a la adquisición de conocimientos, este paradigma considera que los estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en términos de formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la adquisición de conocimientos. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad, establecer relaciones con el entorno, poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad para integrar información del mundo natural y social y habilidad para tomar decisiones. En el campo de la educación, el paradigma de la complejidad permite un horizonte más amplio de formación, ya que considera que la acción humana por sus características es esencialmente incierta, llena de acontecimientos impredecibles que exigen del estudiante desarrollar la inventiva y proponer nuevas estrategias para hacer frente a una realidad que cambia a diario.

2-Humanismo

Está orientado hacia el crecimiento personal y, por lo tanto, valora la experiencia del estudiante incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación se centra en la persona, para que ésta sea evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje. Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecimiento, con potencial para desarrollar actividades y resolver problemas creativamente.

3-Constructivismo social

Este enfoque propone el máximo y polifacético desarrollo de las capacidades e intereses de los alumnos. El propósito se cumple cuando se considera el aprendizaje en el contexto de una sociedad, considerando las experiencias previas y las estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción del conocimiento. Esto tiene lugar en una interacción entre el nivel mental interno y el intercambio social.

4- El paradigma del racionalismo

Basada en la razón y las verdades objetivas como principios para el desarrollo de conocimientos válidos, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses.

Principios y ejes que permean la política educativa

1. Educación centrada en el estudiante

Esto quiere decir que todas las acciones del sistema educativo están encaminadas a promover el desarrollo integral del alumno.

2. Educación Basada en Derechos Humanos y Deberes de Ciudadanía

Esto implica asumir compromisos para hacer efectivos estos mismos derechos y deberes, a través de la participación de una ciudadanía activa orientada a los cambios deseados.

3. Educación para el Desarrollo Sostenible

La educación se convierte en un medio para empoderar a las personas para que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones y su impacto en la colectividad actual y futura y, consecuentemente, contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las generaciones presentes y futuras.

- **Ciudadanía Planetaria con Identidad Nacional**

Esto significa fortalecer la conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre las personas y los entornos de todo el mundo y el impacto de las acciones locales a nivel global y viceversa. Además, implica

retomar nuestra memoria histórica, tomar conciencia de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.

- **Ciudadanía Digital con Equidad Social**

Se refiere al desarrollo de un conjunto de prácticas encaminadas a reducir la brecha social y digital, mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales. Debido a los cambios tecnológicos, sociales, económicos y ambientales, es necesario no solo el desarrollo de competencias específicas relacionadas con el área de la formación técnica, sino también el desarrollo de competencias para el desarrollo humano, que ayudarán a seguir aprendiendo a lo largo de la vida para la innovación y la creatividad en el trabajo individual y en equipo, el pensamiento crítico, la resolución de problemas con responsabilidad social y la conciencia medioambiental y el compromiso ético.

El desarrollo del currículo está orientado al desarrollo de competencias lingüísticas y humanas específicas, las cuales se articulan con los ejes establecidos por la política educativa vigente, que se detallan a continuación:

- **Educación para el Desarrollo Sostenible**

El “desarrollo sustentable” se basa en la idea de que, dado que los recursos son finitos, debemos desarrollarnos hasta donde estos nos permitan, lo que genera una lucha entre “desarrollo y medio ambiente”. Por otro lado, el “desarrollo sustentable” avanza hacia una idea de mayor armonía entre los seres humanos y los ecosistemas, entendiendo que el mundo no es amplio e ilimitado como habíamos creído, concepción que ha provocado una revolución en la mentalidad de las dos últimas generaciones.

- **Ciudadanía Digital con Equidad Social**

La ciudadanía digital implica el desarrollo de un conjunto de prácticas que permitan reducir la brecha social y digital, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información y la comunicación, a partir de la implementación de políticas de expansión de la solidaridad y la conectividad universal.

El concepto de “ciudadanía digital” surge en el debate internacional y ha sido definido como las normas de comportamiento en torno al uso de la tecnología. Ciudadanía digital" implica la comprensión de las cuestiones humanas, culturales, económicas y sociales relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como la aplicación de comportamientos pertinentes a esa comprensión y a los principios que la guían: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso de internet, redes sociales y tecnologías disponibles.

- **Fortaleciendo una Ciudadanía Planetaria con Identidad Nacional**

La aclaración del significado y las implicaciones de "educación y ciudadanía planetaria" es reciente. Es necesario enfatizar habilidades esenciales que incluyen valores, actitudes, habilidades comunicativas, así como conocimientos cognitivos, siempre dinámicos y cambiantes. La educación se presenta como un aspecto relevante para la comprensión y solución de problemas sociales, políticos y culturales a nivel nacional e internacional, como los derechos humanos, la equidad, la multiculturalidad, la diversidad y el desarrollo sostenible.

En este sentido, se considera el término comunidades "glocalizadas", lo que implica que los individuos o grupos son capaces de "pensar globalmente y actuar localmente". Por tanto, incorpora la necesidad de aprender a vivir juntos, así como el reconocimiento del poder colectivo de acción ciudadana.

El plan de estudios de Inglés Orientado a Negocios y Atención al Cliente presenta los objetivos bajo cuatro modos de comunicación: recepción, producción, interacción y mediación, utilizando los niveles de referencia comunes establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

Significado y enfoque del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación, abreviado en inglés con diferentes siglas como CEFR, CEF o CEFRL, es una guía utilizada para describir los logros de los estudiantes de lenguas extranjeras, que contiene estándares para calificar el dominio del idioma de una persona. Fue establecido por el Consejo de Europa como parte del proyecto "Aprendizaje de idiomas para la ciudadanía europea" entre los años 1989 y 1996. El objetivo principal de esta guía es proporcionar un método de enseñanza, aprendizaje y evaluación que se aplique a todos los idiomas en Europa.

El MCER tiene tres dimensiones principales: las actividades lingüísticas, los dominios en los que se desarrollan las actividades lingüísticas y las competencias en las que nos basamos cuando nos involucramos en ellas.

Actividades lingüísticas

El MCER distingue entre cuatro tipos de actividades lingüísticas:

- Recepción (escucha y lectura)
- Producción (hablada y escrita)
- Interacción (hablada y escrita)
- Mediación (traducción e interpretación).

Dominios

Las competencias comunicativas generales y particulares se desarrollan al producir o recibir textos en varios contextos bajo diversas condiciones y restricciones. Estos contextos corresponden a varios sectores de la vida social a los que el MCER se refiere como dominios. Luego, se distinguen cuatro dominios amplios: educativo, ocupacional, público y personal.

Competencias

Un usuario de la lengua puede desarrollar varios grados de competencia en cada uno de estos dominios y para ayudar a describirlos, el MCER ha proporcionado un conjunto de seis Niveles de Referencia Comunes (A 1, A 2, B 1, B 2, C 1, C 2).

Estrategias Generales de Mediación y Abordaje Pedagógico

El enfoque orientado a la acción

El enfoque orientado a la acción es el adoptado para este currículo para hacer que el aprendizaje/enseñanza de idiomas sea más eficiente. Asimismo, hace hincapié en lo que los alumnos saben y hacen para comunicarse con éxito, mediante la realización de tareas (no exclusivamente relacionadas con el idioma) en un conjunto determinado de circunstancias, en un entorno específico y dentro de un campo de acción particular. Utiliza competencias generales y específicas en contextos significativos y escenarios de la vida real para usar el idioma.

Hay un cambio progresivo de complementar y mejorar los aspectos faltantes del enfoque comunicativo al enfoque orientado a la acción; el aumento de la comunicación entre personas de varios países del mundo

aumenta no solo la necesidad de aprender un idioma extranjero, sino también los métodos, enfoques y técnicas.

El enfoque orientado a la acción, que no ignora la naturaleza social y cultural de la lengua, así como su naturaleza comunicativa, se ocupa de una nueva dimensión social. Llama a los estudiantes como “actores sociales” (CEFR., 2000, p. 9) creando un punto común en la fase de adquisición de habilidades y aprendizaje del conocimiento “Actor significa una persona que realiza y anima algunas funciones.

Dado que el idioma extranjero también se aprende a través de algunos deberes y acciones, trata a los alumnos como personas (sociales) que deben realizar tareas” (Delibaş, 2013, p. 1). En este enfoque, los estudiantes/usuarios son responsables de su propio aprendizaje donde la dimensión social se menciona, por primera vez, en la enseñanza de idiomas. “Esta dimensión social es para preparar a los alumnos no solo para vivir juntos sino también para trabajar con extraños en su propio país o en un país extranjero con diferentes culturas y diferentes idiomas hablados.

La necesidad de usar el lenguaje que surgió al cumplir con las tareas hace que el proceso de aprendizaje sea efectivo y el aprendiz activo. En esta línea, Purén (2006) expresa la importancia de las acciones en la comunicación al decir “esta es una acción que determina la comunicación” (p. 38). Asimismo, Bourguignon apoyó esta opinión al agregar: “No tiene sentido establecer la comunicación por sí sola. Pero se vuelve significativa cuando media acciones”. (2006, p. 69).

El enfoque orientado a la acción considera al alumno como un agente social, donde el aprendizaje tiene lugar en un entorno de aprendizaje social y desarrolla habilidades lingüísticas y pragmáticas además de habilidades comunicativas. La creación de un entorno de lenguaje social donde el alumno pueda comunicarse entre sí, en medio del entorno pluricultural y plurilingüe, depende de las habilidades y conocimientos de los docentes. Las tareas en el aula o fuera del aula deben ser paralelas a las necesidades de los alumnos y los profesores hacen que los estudiantes sientan estas necesidades; si se considera que el aprendizaje de idiomas se divide en dos como conocimientos y habilidades.

El enfoque orientado a la acción es el nombre de estos dos procesos desde el aprendizaje constructivo, donde el aprendiz es autónomo y dirige su propio proceso en el que se construyen conocimientos durante el proceso y se adquieren habilidades de manera común e internacional. Krashen explica esta característica de la adquisición del lenguaje diciendo: “La adquisición del lenguaje es un proceso subconsciente; los adquirentes de un idioma generalmente no son conscientes del hecho de que están adquiriendo un idioma, sino que solo son conscientes del hecho de que están utilizando el idioma para comunicarse (2009, p. 10). También, deja clara la diferencia entre aprender y usar un idioma. En este proceso de adquisición y aprendizaje “la lengua no es sólo un medio de comunicación sino al mismo tiempo una herramienta de acción social” (Alrabadi, 2012, p. 1).

En esta línea, Bourguignon también enfatiza la misma característica al decir que “en el enfoque orientado a la acción, la comunicación está al servicio de la acción”. (2006, p. 64). No se debe olvidar “la acción antecede al lenguaje en el proceso de evolución de la humanidad y constituye la primera etapa de la interacción entre los pueblos, primero se revela la acción luego se desarrolla el lenguaje” (Moreno; Dökme; como se cita en Sayinsoy, 2003, p. 116). Esta frase muestra al alumno y al profesor lo importante que es la acción.

Resumir los componentes del enfoque orientado a la acción: el agente social que aprende en un ambiente de aprendizaje utiliza diversos conocimientos, destrezas y habilidades al realizar tareas. Todo lugar donde tiene lugar el aprendizaje de lenguas considerado como un proceso social es el entorno social de aprendizaje; por lo tanto, este entorno social puede ser un salón de clases, un hogar, un centro comercial. El aprendiz es un usuario autónomo y del lenguaje en este entorno social, pero colaborador como agente social. No hay que olvidar que este enfoque se basa en las tareas. Las herramientas importantes para crear experiencias significativas son materiales auténticos como entrada comprensible, tanto como sea posible, así como acceso a IT. Se enseñan funciones, vocabulario, gramática, fonología con el fin de facilitar la comunicación. Este enfoque también considera los recursos cognitivos y emocionales.

Enseñanza de idiomas basada en tareas (TBLT)

¿Qué es una tarea? Las acciones intencionales realizadas por uno o más individuos estratégicamente utilizando sus competencias específicas para lograr un resultado dado. Cuando la descripción del texto (oral y

escrito) se examina cuidadosamente, revela que los estudiantes de idiomas enfrentan tareas en la vida cotidiana dentro de dominios y escenarios. Para cumplir con estas tareas, el alumno necesitará varios conocimientos, habilidades y destrezas; no está hablando o escribiendo a otra persona, sino hablando o escribiendo en un contexto de la vida real para un propósito social.

La tarea estimula el compromiso de los alumnos con el proceso de aprendizaje. Asimismo, puede diferir en su naturaleza, según el equilibrio determinado por el objetivo y la combinación de dimensiones (competencias generales y comunicativas). Hay diferentes tipos de tareas orientadas a la complejidad (de simple a compleja), la duración (de la más corta a la más larga) y la implicación social (de acciones individuales a acciones colectivas).

La enseñanza de idiomas basada en tareas tiene como objetivo brindar oportunidades para que los alumnos experimenten y exploren el lenguaje hablado y escrito, a través de actividades de aprendizaje que están diseñadas para involucrar a los alumnos en el uso auténtico, práctico y funcional del idioma para propósitos significativos. Se alienta a los alumnos a activar y usar cualquier idioma que ya tengan en el proceso de completar una tarea. El uso de tareas también brindará un contexto claro y útil para la enseñanza y el aprendizaje de la gramática y otras características y habilidades del idioma. En general, el papel del aprendizaje de idiomas basado en tareas es estimular un deseo natural en los estudiantes de mejorar su competencia lingüística al desafiarlos a completar tareas significativas.

La enseñanza de idiomas basada en tareas ha fortalecido los siguientes principios y prácticas:

- Un enfoque basado en las necesidades para la selección de contenido.
- Un énfasis en aprender a comunicarse a través de la interacción en el idioma de destino.
- La introducción de textos auténticos en la situación de aprendizaje.
- La provisión de oportunidades para que los alumnos se centren no solo en el idioma sino también en el proceso de aprendizaje en sí.
- Una mejora de las propias experiencias personales del alumno como elementos importantes que contribuyen al aprendizaje en el aula.

- La vinculación del aprendizaje de idiomas en el aula con el uso del idioma fuera del aula

Siete principios para la enseñanza de idiomas basada en tareas

Principio 1: Andamiaje. Las lecciones y los materiales deben proporcionar marcos de apoyo dentro de los cuales se lleva a cabo el aprendizaje. Al comienzo del proceso de aprendizaje, no se debe esperar que los alumnos produzcan un lenguaje que no haya sido introducido explícita o implícitamente. Una función básica de un educador es proporcionar un marco de apoyo dentro del cual pueda tener lugar el aprendizaje. Los estudiantes encontrarán "fragmentos" holísticos de lenguaje que a menudo estarán más allá de su capacidad de procesamiento actual. El 'arte' de TBLT es saber cuándo quitar el andamiaje, ya que, si se retira prematuramente, el proceso de aprendizaje se "colapsará" y si se mantiene durante demasiado tiempo, los alumnos no desarrollarán la independencia necesaria para el uso autónomo del lenguaje.

Principio 2: Dependencia de la tarea. Dentro de una lección, una tarea debe surgir y desarrollarse a partir de las anteriores. Dentro del marco de la dependencia de tareas, operan una serie de otros principios. Uno de ellos es el de receptivo a productivo. Aquí, al comienzo del ciclo de instrucción, los alumnos dedican una mayor proporción de tiempo a tareas receptivas (escuchar y leer) que a tareas productivas (hablar y escribir). Más adelante en el ciclo, la proporción cambia y los alumnos dedican más tiempo al trabajo productivo. El principio del lenguaje reproductivo a creativo también se utiliza en el desarrollo de cadenas de tareas.

Principio 3: Reciclaje. Reciclar el lenguaje maximiza las oportunidades de aprendizaje y activa el principio de aprendizaje "orgánico". Este reciclaje permite a los alumnos encontrar elementos del idioma de destino en una variedad de entornos diferentes, tanto lingüísticos como experimentales. Como tal, verán cómo funciona un elemento en particular junto con otros elementos estrechamente relacionados en el "rompecabezas" lingüístico. También, verán cómo funciona en relación con diferentes áreas de contenido.

Principio 4: Aprendizaje activo. Los estudiantes aprenden mejor usando activamente el idioma que están aprendiendo. Un principio clave detrás de este concepto es que los alumnos aprenden mejor haciendo, construyendo activamente su propio conocimiento en lugar de que el profesor se lo transmita. Cuando se aplica a la enseñanza de idiomas, esto sugiere que la mayor parte del tiempo de clase debe dedicarse a las oportunidades para que los alumnos usen el idioma. Estas oportunidades pueden ser muchas y variadas, desde practicar diálogos memorizados hasta completar una tabla o gráfico basado en alguna información

auditiva. El punto clave, sin embargo, es que es el alumno, no el maestro, quien está haciendo el trabajo. Esto no quiere decir que no haya lugar para las aportaciones, explicaciones, etc., del profesor, sino que dicho trabajo centrado en el profesor no debe dominar el tiempo de clase.

Principio 5: Integración. Se debe enseñar a los alumnos de manera que aclaren las relaciones entre la forma lingüística, la función comunicativa y el significado semántico. El desafío para la pedagogía es “reintegrar” los aspectos formales y funcionales del lenguaje y lo que se necesita es una pedagogía que haga explícitas a los alumnos las relaciones sistemáticas entre forma, función y significado.

Principio 6: De la reproducción a la creación. Se debe alentar a los alumnos a pasar del uso del lenguaje reproductivo al creativo. En las tareas reproductivas, los aprendices reproducen modelos de lenguaje proporcionados por el maestro, el libro de texto o la cinta. Estas tareas están diseñadas para dar a los alumnos el dominio de la forma, el significado y la función y pretenden proporcionar una base para las tareas creativas. En tareas creativas, los alumnos están recombining elementos familiares en formas novedosas. Este principio se puede implementar no solo con estudiantes que están en niveles intermedios y superiores, sino también con principiantes si el proceso de instrucción se secuencia cuidadosamente.

Principio 7: Reflexión. Los alumnos deben tener la oportunidad de reflexionar sobre lo que han aprendido y qué tan bien se están desempeñando. Convertirse en un alumno reflexivo es parte de su formación, donde el enfoque cambia del contenido del idioma a los procesos de aprendizaje.

Aprendizaje Aprendiz-Profesor y Adquisición en un Enfoque Orientado a la Acción

Este plan de estudios se basa en las necesidades comunicativas del mundo real, está orientado hacia tareas de la vida real y se construye en torno a nociones y funciones seleccionadas a propósito. Esto promueve una perspectiva de competencia guiada por descriptores de "Puedo hacerlo".

En este enfoque en el que se combinan el conocimiento y la habilidad, el alumno ya no puede ser llamado solo el constructor del conocimiento, sino como el que puede juntar información nueva con la existente y puede llevar el conocimiento adquirido al proceso de aprendizaje futuro. Los docentes son los facilitadores y guías que guían el proceso de aprendizaje, forman la necesidad, toman un papel activo con los aprendices en

el proceso de aprendizaje y su tarea es facilitar la adquisición de entornos de aprendizaje reales o casi reales para las habilidades de adquisición del lenguaje.

Inglés para Propósitos Específicos (ESP)

Breen (2018) sugiere que cuando ubicamos la comunicación en el centro del currículo, la meta de ese currículo (individuos que son capaces de comunicarse en el idioma de destino) y los medios (procedimientos de clase que desarrollan esta capacidad) comienzan a fusionarse: los estudiantes aprenden a comunicarse por comunicado y los fines y los medios se convierten en lo mismo.

ESP es una actividad importante en todo el mundo y es una empresa que implica educación, formación y práctica, y que se basa en tres ámbitos principales del conocimiento: el lenguaje, la pedagogía y las áreas de interés especializadas de los estudiantes/participantes.

Los profesores de ESP, generalmente, tienen una gran variedad de roles simultáneos como investigadores, diseñadores de cursos, escritores de materiales, evaluadores, evaluadores y profesores de aula. Estos profesores necesitan algún conocimiento o al menos acceso a la información sobre cualquier campo de estudio en el que los estudiantes estén involucrados profesionalmente, por ejemplo, negocios, turismo, agricultura o mecánica, informática, dibujo, contabilidad, electrónica, etc. (Robinson, p.1).

La Metodología Utilizada en el Aula

La Oficina de Educación Técnica y Emprendimiento recomienda que los Ejecutivos de Inglés Orientado a Negocios y Servicio al Cliente en décimo grado, implementen una pedagogía en el centro de estudiantes que integre el aprendizaje colaborativo, el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico, la instrucción basada en conversaciones sobre un problema o producto en el salón de clases. El propósito de la implementación de este currículo es elevar el nivel de instrucción y como resultado mejorar las habilidades comunicativas en inglés de los estudiantes costarricenses, a través de una pedagogía centrada en el estudiante alineada con una orientación técnica.

En esta línea, Aristóteles dijo que tienes que saber lo que estás enseñando, pero también necesitas saber porqué y cómo. No basta con conocer “los aprendizajes” que estás enseñando. Algunos elementos deben integrarse en su salón de clases para que sus estudiantes aprendan, como cuáles son sus fortalezas, lo que ya saben y lo que les importa.

La Enseñanza del Inglés Orientado a Ejecutivos de Negocios y Atención al Cliente prioriza la competencia comunicativa, que involucra la comprensión oral y la comunicación oral y escrita para que se conviertan en usuarios independientes del inglés y puedan alcanzar el nivel B1+, con base en los descriptores del CEFR.

Cada nivel tiene escenarios y temas. Cada tema presenta una pregunta esencial que introduce la lección.

- a) Son abiertos y resisten una respuesta simple.
 - b) Son deliberadamente estimulantes, contra intuitivos y/o controvertidos
 - c) Requieren que los estudiantes aprovechen el conocimiento del contenido y la experiencia
 - d) Pueden ser revisitados a lo largo de la unidad para involucrar a los estudiantes en un dialogo y debate en evolución.
 - e) Conducen a otras preguntas esenciales planteadas por los estudiantes.
- El maestro comparte la competencia esencial y el eje de la nueva ciudadanía al comienzo de cada unidad para conectar a los estudiantes con las ideas centrales, que tienen un valor duradero más allá del salón de clases.
 - Se presenta a los estudiantes las competencias esenciales, necesitan seguir competencias de desarrollo humano ya establecidas para articular los tres aprendizajes: aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a ser y vivir en comunidad.
 - El Eje Nueva Ciudadanía podría ser: Educación para el Desarrollo Sostenible, Ciudadanía Digital con Equidad Social y Fortalecimiento de la Ciudadanía Planetaria con Identidad.
 - Los maestros seleccionan las metas de cada tema y pueden combinar la comprensión oral o escrita con la producción oral y escrita, según el propósito pedagógico de la lección.

- Los profesores comienzan la lección con una actividad de calentamiento relacionada con el nombre del tema. Luego, comparten los objetivos de aprendizaje/resultados esperados con los alumnos para ese día o semana.
- Las lecciones siguen un enfoque basado en tareas combinado con el enfoque orientado a la acción.
- La gramática se desarrolla combinando instrucción inductiva y deductiva dentro de un contexto significativo.
- El profesor sigue un conjunto de procedimientos secuenciales integrados establecidos para desarrollar diferentes competencias lingüísticas.

Planificación

Plan Anual de Aprendizaje

Es un cronograma en el que se representa el desarrollo del currículo, según los meses y semanas que componen el año escolar. Representa la distribución en el tiempo en que se cumplirán los escenarios y sus temáticas con sus correspondientes metas, según el currículo. Se deberá indicar la cantidad de semanas y horas que se dedicarán al desarrollo de cada uno de los escenarios. Incluye, el nombre de los temas que componen cada escenario con sus objetivos; respetando la secuencia lógica indicada por el currículo para el planteamiento del proceso educativo.

Este plan debe ser entregado al principio de la escuela técnica al inicio del año escolar.

Plan de Práctica Pedagógica

Este plan debe ser elaborado de acuerdo con el tema y es de uso diario en la escuela y ser entregado al principio con los plazos establecidos por la administración. La actuación del docente durante una lección debe

tener correspondencia con lo escrito en dicho plan de prácticas pedagógicas, así como con la distribución del tiempo establecida en el plan anual que se elaboró al inicio del año escolar.

Definición de la plantilla del Plan de Práctica Pedagógica.

Esta es una plantilla que contiene diferentes cualidades en el encabezado: el nombre de la institución, el nombre del docente del curso y algunas de estas cualidades se dan en el diseño curricular donde el docente se ha familiarizado con ellas, como pregunta esencial, competencia esencial, nivel del MCER, nivel, escenario, tema y el nuevo eje ciudadanía.

La Primera Columna de la Plantilla presenta las metas, las cuales se encuentran en el diseño curricular. Al planificar, el maestro coloca primero las metas para la competencia esencial, luego las metas del Eje de Nueva Ciudadanía, luego las metas de comprensión oral y escrita para escuchar y leer, finalmente, las metas de producción oral y escrita para interacción hablada, producción hablada y escritura. La segunda columna es actividades de mediación de tareas. Primero, una tarea es de competencia esencial y la segunda tarea corresponde al Eje Nueva Ciudadanía y, luego, viene el mensaje metodológico donde el aprendizaje de idiomas debe estar dirigido a permitir a los aprendices actuar en situaciones de la vida real, expresarse y realizar tareas de diferente naturaleza.

Con un grupo de estudiantes de nivel pre-intermedio, ¿cómo podemos crear una secuencia vinculada de ejercicios y actividades habilitadoras que preparen a los estudiantes para realizar la tarea? Se le pide que proponga un procedimiento de secuencia pedagógica de seis pasos para la introducción de tareas, y esto se establece a continuación.

Proceso de creación de tareas

Pre-Tarea

Construcción de esquemas. El primer paso es desarrollar una serie de ejercicios de construcción de esquemas que servirán como introducción al tema, establecer el contexto para la tarea e introducir algunas de las expresiones y el vocabulario clave que los estudiantes necesitarán para completar la tarea.

Ejemplo:

1. Crear oportunidades para la construcción de esquemas para introducir el significado de vocabulario, estructuras y funciones desconocidos para una acción concreta de acuerdo con el campo de estudio.

Ensayo de tareas

Práctica controlada. El siguiente paso es proporcionar a los estudiantes una práctica controlada en el uso del vocabulario, las estructuras y las funciones del idioma de destino. De esta manera, al principio del ciclo de instrucción, verían, escucharían y practicarían el idioma de destino para el tema del trabajo. Este tipo de práctica controlada amplía el andamiaje de aprendizaje

iniciado en la anterior. Los estudiantes son introducidos al idioma dentro de un contexto comunicativo. En la parte final del paso, también están comenzando a desarrollar un grado de flexibilidad comunicativa al involucrar a los alumnos en la práctica intensiva de escucha. Los textos de escucha podrían involucrar a varios hablantes nativos; este paso los expondría a una conversación auténtica o simulada.

Ejemplos:

2. Expone a los alumnos a materiales auténticos para lidiar con el mundo real de la comunicación relacionado con el campo de estudio.

Centrarse en los elementos lingüísticos

Los estudiantes pueden participar en una secuencia de ejercicios en los que la atención se centra en uno o más elementos lingüísticos. En el procedimiento basado en tareas que se presenta aquí, ocurre relativamente tarde en la secuencia de instrucción. Antes de analizar elementos del sistema lingüístico, han visto, oído y hablado la lengua meta dentro de un contexto comunicativo. Con suerte, esto hará que sea más fácil para el alumno ver la relación entre el significado comunicativo y la forma lingüística que cuando los elementos

lingüísticos se aíslan y se presentan fuera de contexto, como suele ser el caso en los enfoques más tradicionales.

Ejemplo:

3. Centrarse en elementos lingüísticos como funciones, marcadores discursivos, gramática y vocabulario necesarios para repasar la cuestión esencial relacionada con el campo de estudio.
4. Brinde a los alumnos una práctica controlada en el uso del idioma de destino, el vocabulario, las estructuras y las funciones.

Post-Tarea

Proporciona una práctica más libre. Se debe alentar al estudiante a improvisar, usando cualquier lenguaje que tenga a su disposición para completar la tarea. Aquellos que innovan producirán lo que se conoce como "salida forzada" (Swain 1995), porque los estudiantes serán "empujados" por la tarea hasta el límite de su competencia lingüística actual. En este proceso, crearán sus significados y, a veces, el lenguaje, pero con el tiempo se aproximará cada vez más a las normas de los hablantes nativos a medida que los alumnos "crecen" en el idioma. (Ver Rutherford 1987 y Nunan 1999, para una descripción de la adquisición del lenguaje como un proceso "orgánico").

Ejemplo:

5. Involucrar a los alumnos en tareas productivas significativas basadas en el contexto.

Evaluación

El paso final en la instrucción por evaluar es la propia secuencia pedagógica. Después de haber trabajado en la secuencia, los estudiantes encuentran muy motivador llegar al paso 6 y descubrir que pueden crear un proyecto con más o menos éxito.

Ejemplo:

6. Proyecto: integración de actividades. Tiene que hacerse en clase. Uno por trimestre.

En la tercera Columna, el docente escribe los Indicadores en tercera persona del singular, ya que señala lo que el estudiante puede hacer como resultado del proceso de aprendizaje.

A continuación, se encuentra la plantilla de aprendizajes (funciones, gramática, vocabulario, fonología proporcionada al docente en el diseño curricular)

Finalmente, el docente escribe las necesidades: recursos, aula, laboratorio de inglés, dispositivos, material requerido para el proceso pedagógico de cada tema.

Recomendaciones pedagógicas.

- El maestro se asegura de que todos los alumnos entiendan las instrucciones de la tarea.
- Los maestros deben asegurarse de que los alumnos sepan cómo usar estrategias a través del andamiaje y el modelado del maestro, la colaboración entre pares y la práctica individual.
- Los alumnos tienen a su disposición palabras, frases y modismos útiles que necesitan para realizar la tarea. Puede ser una grabación de audio con las instrucciones y la pronunciación de las palabras y frases necesarias.
- La tarea podría involucrar la integración de escuchar y hablar o leer y escribir y se les da a los estudiantes individualmente, en parejas o equipos.
- Los alumnos completan la tarea juntos utilizando todos los recursos que tienen. Ensayan su presentación, revisan su informe escrito, presentan sus informes orales o publican sus informes escritos.
- El docente supervisa el desempeño de los alumnos y los alienta cuando es necesario.
- Los alumnos evalúan conscientemente sus actuaciones lingüísticas (utilizando rúbricas, listas de verificación y otros instrumentos técnicamente diseñados que se les proporcionan y explican con antelación). Los maestros evalúan el desempeño, brindan retroalimentación en forma de asistencia, llaman la atención de los alumnos sobre palabras y frases útiles y brindan recursos pedagógicos adicionales a los alumnos que necesitan más práctica.

- Al final de cada período, los alumnos desarrollan y presentan mini proyectos integrados para demostrar el dominio de los objetivos del escenario.
- Las competencias esenciales y el Eje Nueva Ciudadanía son centrales para articular los tres aprendizajes: aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a ser y vivir en comunidad. El Mini-Proyecto Integrado es una oportunidad para que los estudiantes integren estos tres aprendizajes en una sola tarea.
- Enseñar y planificar lecciones de inglés en inglés para involucrar a los estudiantes socialmente y cognitivamente, de acuerdo con los pasos mencionados anteriormente.

References

Acuña Castro, A. (2009). Manual para la organización de eventos artísticos y actividades. San José, Costa Rica: Unesco. Alvarez Nobell, A. (2016). Comunicación estratégica, organización de envetos institucionales y ceremonial. Argentina:

Universidad Nacional de Córdoba.

Araya Muñoz, M. I. (2018). Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas. Heredia, Costa Rica: EUNA. Asamblea Legislativa. (1990). Ley de promoción de igualdad social de la Mujer, Ley N° 7.142. San José, Costa Rica: La Gaceta. Asamblea Legislativa. (18 de 02 de 2000). Ley de protección al trabajador. San José, Costa Rica: La Gaceta.

Asamblea Legislativa. (09 de 12 de 2019). Ley Reforma Procesal Laboral. San José: La Gaceta.

Asamblea Legislativa Costa Rica. (03 de 05 de 2010). Ley Derechos de autor y derechos conexos. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7202 Sistema de Archivos. (s.f.). Dirección General Archivo Nacional.

Obtenido de

http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de 10 de 2000). Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, Ley 8039. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (s.f.). REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS. Obtenido de Imprenta Nacional:

https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217_07_09_2017.pdf

Cadexco. (2019). Cadexco . Obtenido de Guía de Servicios: <https://www.cadexco.org/categories/16978/guia-de-servicios> Cenarec. (s.f.). Cenarec, Diccionario Lesco. Obtenido de <http://cenarec-lesco.org/DiccionarioLESCO.php>

CENAREC, CONAPDIS, MEP. (2013). Centro nacional de recursos para la educación inclusiva. Obtenido de Diccionario lengua de señas costarricense (LESCO): <http://www.cenarec-lesco.org/index.php/61-mosaico/55-lengua-de-senas-costarricense-lesco>

Chiavaneto, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. : Mc Graw Hill.

Chile Valora. (2017). Catálogo de competencias transversales para la empleabilidad. Chile: Comisión sistema de certificación.

Conapan, Consejo Nacional de persona adulta mayor. (9 de abril de 2002). Ley Integral para la persona Adulta Mayor y su reglamento, . Ley No.7935. San José, Costa Rica.

Conapdis. (s.f.). Conapdis, Consejo Nacional de personas con discapacidad, legislación. Obtenido de Ley N°8661 Ley de aprobación de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion.aspx>

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (2015). Protocolo de atención personal y telefónica. San José, Costa Rica.

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (marzo de 2016). Manual de Servicio al cliente. San José, Costa Rica. Corrales Solano, C. (2012). Derecho Mercantil. San José Costa Rica: Uned.

Diccionarios de la Real Academia Española. (2019). Obtenido de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>

Dirección General de Archivo Nacional, Ministerio de Cultura y Juventud. (25 de 06 de 2019). Archivo Nacional de Costa Rica.

Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/>

Fernandez, M. (2016). El arte de aprender como se aprende. Universidad Estatal a Distancia. Fidel, C. P. (2011). Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico. México: Pearson.

Flores, A. (2013). Manual autoformativo de Informática 1. Perú: Solución Gráfica.

Gobierno de la República de Costa rica. (19 de Julio de 2012). Ley de reconocimiento del lenguaje de señas costarricenses (Lesco) como lengua materna. Ley 9049, alcance No99a. San José, Costa Rica.

Hallberg, B. (2007). Fundamento de Redes. Mc Graw Hill Interamericana.

Imprenta Nacional. (s.f.). La Gaceta. Obtenido de <https://www.imprentanacional.go.cr/gaceta/>

Imprenta Nacional. (s.f.). Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos su reglamento.

Obtenido de

https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_de_certificados_firmas_digitales_y_documentos_electronicos_y_su_reglamento.pdf

Imprenta Nacional. (s.f.). Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento.

Obtenido de Decreto Ejecutivo N° 37045-MPMEIC:

https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_proteccion_al_ciudadano_edincr.pdf

Instituto costarricense de electricidad (ICE). (2014). Manual corporativo de protocolo y etiqueta. . San José, Costa Rica: Grupo ICE, Dirección comunicación e identidad Corporativa.

Instituto de desarrollo de derechos humanos. (2003). Educación en Valores Eticos. San José, Costa Rica: Instituto de desarrollo de derechos humanos.

Iljena Sánchez, R. (2014). Cómo organizar eventos con éxito. Buenos Aires: Ujerman Editor. Mc Gregor, D. (1994). El lado Humano de las Organizaciones. Colombia: Mc Graw-Hill.

Ministerio de Hacienda, Gobierno de Costa Rica. (s.f.). Ministerio de Hacienda. Obtenido de Sistema Tica: <https://www.hacienda.go.cr/tica/web/hdbaranc.aspx>

Morales Martínez, F. (2018). El arte de envejecer bien: consejos prácticos. San José: EDNASSS-CCSS.

Naciones Unidas. (2016). Los objetivos del desarrollo sostenible. New York.

Pacheco Salazar, V. (1997). Comunicación escrita y oral. San José, Costa Rica: GQ Impresos. Pecina

Hernández, J. (2004). Ortografía, ejercicios para todos. México: Pearson Educación. Pérez Martínez, M. J.

(2010). Informática 1. México: Limusa S.A.

Presidencia de la República. (s.f.). Conapan. Obtenido de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>

Procomer Costa Rica Exporta. (2019). Procomer-Costa Rica . Obtenido de Guía para Exportar: <https://www.procomer.com/es/guia-para-exportar>

Procomer-CR. (2012). Procomer. Obtenido de Trámites de Exportación Costa Rica: <https://www.youtube.com/watch?v=r6DAeNDdE9M>

Procuraduría de la República. (s.f.). Sistema costarricense de información Jurídica. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx

Promotora de comercio exterior. (Julio de 2014). Guia informativa de Comercio Exterior. San José, Costa Rica: Procomer. Promotora de exportación Costa Rica. (s.f.). Procomer. Obtenido de Procomer Costa Rica Exporta: <https://www.procomer.com/es/>

Reglamento del sistema de ventanilla única de comercio exterior. 33452. (s.f.). Obtenido de Sistema costarricense de información jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=58587&nValor3=66977&strTipM=TC

Ruiz Cana, J., Gaitán Rebollo, J., & Morato Gómez, J. L. (2005). Logística Comercial. Madrid: Mc Graw Hill. Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). Issuu. Obtenido de Issuu: https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo

Stoner, J. (1989). Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Tacsan Chen, R. (2001). Elementos de macroeconomía. San José, Costa Rica: UNED.

Ulate García, M. (2015). Manual para la elaboración de documentos de oficina. España: Pearson.

Universidad Católica Boliviana. (noviembre de 2011). ntaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos y privados. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=d9zAlvX984s&t=7s>

Velásquez Alvarez, J. (2012). Contabilidad de Costos. Heredia, Costa Rica: EUNA.

Viceministerio Académico MEP. (2015). Transformación curricular. En Fundamentación pedagógica de la transformación curricular.

Referencias

Alexander, L. Marketing. The Who, What, Why, & How of Digital Marketing.

<https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing>

All Things Grammar. <https://www.allthingsgrammar.com/linkers-time-past--first-then-after-that-etc.html> 8 Types of Sentences. Slideshare. <https://es.slideshare.net/team7cela/the-8-types-of-sentences>.

Basturkmen, H. (2006). Ideas and Options in English for Specific Purposes. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahwah, New Jersey.

Call Centre Helper. Top 25 Positive Words, Phrases and Empathy Statements.

<https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>

Council of Europe. Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors. www.coe.int/lang-cefr

Council of Europe (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Council of Europe.

Digital Marketing Institute. WHAT DOES A DIGITAL MARKETER DO? Careers.

<https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do>

EAquals — Our aims". EAquals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.

EETimes. Ergonomics: Rx For Call Centers <https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#>

Ellis, R. 2003. Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford University Press.

Etiquette Scholar. Dining Etiquette.

<https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>

How to make a successful presentation: 5 easy steps to perfection.

<https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>

Hutchinson, T; Waters, A. English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.

MCKay, D.R. How to Get Along With Your Coworkers. 7 ways to improve your workplace relationships.

<https://www.thebalancecareers.com/get-along-better-with-coworkers-525457>

Masterson, M. 7 Important Skills Every Inbound Call Center Agent Should Have.

<https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). Second Language Teaching and Learning. Boston: Thomson/Heinle. Nunan, D. (2004). Task-Based Language Teaching. Cambridge: Cambridge University Press.

Pearson (2015). Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide.

https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf

Pearson. Global Scale of English Teacher for Professional English. Pearson Education Ltd 2018.May 2018.

Política Educativa. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR). Council of Europe. Retrieved 18 September 2015.

Robinson, P. (1991). ESP Today. A Practitioner's Guide. Prentice Hall. USA.

Skehan, P. (1998). A Cognitive Approach to Language Learning. Oxford: Oxford University Press.

Strategy 2 Acts. Re-enforce Your Time Management System with KPIs and Scorecard

https://www.strategy2act.com/solutions/time_management_excel.htm

Talkdesk. 12 Call Centers KPI's to Track for Customer Success. <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>

Types of Contact Centers. https://www.sfgate.com/?_ga=2.178633574.373094677.1586031028-808438274.1586031015 The Code. Org. Code for Tourism. <http://www.thecode.org/about/>

The Writing Center. University of North Carolina at Chapel Hill. Paragraphs. <https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/>

Your Dictionary. Types of Sentences. <https://grammar.yourdictionary.com/grammar/sentences/types-of-sentences.html> University of Cambridge. (2011). Using CEFR. Principle of Good Practice.

CISCO. What Is Cybersecurity? <https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html>

WIDA FOCUS ON. STEM Discourse: Strengthening Reasoning, Strengthening Language. JAN 2017. JAN 2017 WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin.

WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.

Apéndices

Ver Apéndice: #1Comparativos y Superlativos

Comparación de adjetivos

Positivo	Comparativo	Superlativo
big	bigger	biggest
Remember to use the before a superlative.		
Una sílaba	able	slow slower slowest
Una sílaba terminando en "e"	old	older oldest
		-er -est
	yllable	fine finer finest
		-er -est
Adjetivos con una vocal+ una consonante	ives with	sad sadder saddest
	owel +	bet
		-er -est
Dos sílabas terminando en "y"	syllables	happy happier happiest
	ng in -e	easy easier easiest
		more+ most+
Dos o más sílabas	or more	interesting more famous most famous
	ples	famous more difficult most difficult
Adjetivos irregulares	ular	good better best
	tives	bad worse worst
		little less least
		much more most

VocabularyPage.com by Huseyn Shavaddinli

Tomado de: <http://www.vocabularypage.com/2017/03/the-comparative-and-superlative.html>

Apéndice # 2: Habilidades para trabajar en Contact Centers y Call Centers

7 Habilidades importantes que todo agente del centro de llamadas entrantes debe tener

14 de septiembre de 2017 Escrito por: Molly Masterson

Comparte esta página

Cuando tienes un problema con un producto o servicio, ¿a quién llamas? (Pista: no son los Cazafantasmas).

La mayoría de las veces, es el centro de llamadas de servicio al cliente de la compañía.

Estos centros de llamadas entrantes son cruciales para el proceso de servicio al cliente, y los agentes del centro de llamadas están en primera línea. Después de todo, usted es la primera persona a la que recurren los clientes para obtener respuestas a sus preguntas y resolver sus problemas. Y el 63 % de los clientes está de acuerdo en que resolver un problema rápidamente o en el primer contacto es el elemento más importante de una buena experiencia del cliente.

Para brindar un excelente servicio al cliente e impresionar a los jefes presentes y futuros, creemos que hay siete habilidades que debe poseer como agente de un centro de llamadas entrantes.

1. Conocimiento profundo de los productos o servicios de una empresa

Responder a docenas de llamadas telefónicas al día significa responder también a docenas de temas. Los agentes deben tener una comprensión amplia y profunda del funcionamiento interno, los productos y los servicios de su empresa si se puede confiar en ellos para representar con precisión a la empresa en sus conversaciones. Como resultado, si desea prosperar como agente de un centro de llamadas, debe tener un conocimiento profundo de la empresa. Esto no solo lo ayuda a sentirse más seguro con las respuestas y soluciones que ofrece, sino que también aumenta la probabilidad de una experiencia positiva para los clientes, que es realmente de lo que se trata su trabajo.

2. Atención al detalle y organización

Como agente de un centro de llamadas, es fundamental que escuche atentamente a los clientes para poder brindarles respuestas precisas y satisfactorias. Con eso en mente, debe prestar mucha atención a los detalles y captar las cosas que el cliente dice y no dice. Además, debe estar bien organizado para poder grabar y

rastrear una conversación con un cliente. Esto a menudo significa tomar notas o acceder a la base de datos de CRM de su empresa mientras está hablando por teléfono con los clientes.

3. Comunicación Clara y Efectiva

Los agentes del centro de llamadas que pasan el 99% de su día comunicándose deben tener habilidades superiores de comunicación verbal y escrita. También necesita encontrar un equilibrio entre ser accesible y ser una fuente de información creíble. Esto significa seguir la línea entre ser conversacional y profesional. La capacidad de comunicar de manera clara y efectiva las políticas, los servicios y los próximos pasos de su empresa es la base de toda la experiencia de la llamada. Sin una comunicación clara, el cliente quedará confundido e incluso puede pensar que nunca se llegó a una resolución.

4. Adaptabilidad

Desde problemas técnicos hasta demandas extrañas de los clientes, cada llamada de servicio es diferente. Para asegurarse de que la experiencia del cliente no se vea afectada por circunstancias inesperadas, debe estar preparado para manejar cualquier cosa que se le presente. Además, las conversaciones telefónicas ocurren en tiempo real, por lo que ser capaz de adaptarse a la conversación a medida que sucede es una habilidad fundamental que debe tener como agente.

5. Empatía

Los clientes acuden a los agentes del centro de llamadas con sus problemas y con frecuencia desahogan sus frustraciones sin dudarlos. Si bien es posible que no sea algo que pueda solucionar de inmediato, simplemente comprender de dónde provienen los clientes puede marcar una gran diferencia. Si puede reconocer las preocupaciones de los clientes y ofrecer su respeto, un cliente puede irse satisfecho incluso si no pudo resolver su problema específico.

6. Paciencia

No es ningún secreto que, como agente de un centro de llamadas, puede soportar muchos abusos por parte de clientes molestos. Tener paciencia para que los clientes expresen sus quejas y aborden sus inquietudes es la diferencia entre un buen agente del centro de llamadas y uno excelente. No puede tomar los problemas de

los clientes personalmente. En su lugar, debe escuchar con paciencia y responder con calma para calmar las situaciones y dejar a los clientes con una buena impresión.

7. Actitud positiva

Al igual que una sonrisa puede ser muy útil durante las reuniones en persona, lo mismo podría decirse de una actitud positiva. Los teléfonos sonarán sin parar, pero ser capaz de responder cada llamada con la misma cantidad de entusiasmo y positividad creará una buena experiencia para cada cliente que se cruce en su camino. Además, los agentes del centro de llamadas son la voz de la empresa, por lo que proyectar un tono amigable y usar un lenguaje positivo ayudará a asegurar a los clientes que se llegará a una solución.

Tomado de: <https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>

Apéndice # 3: Haciendo presentaciones

1. El tema

- Me encanta tu tema.
- Investigar.
- Contexto.
- Relevancia. Destilar a un solo punto.

2. El formato

- Límite de tiempo.
- Planifica en papel.
- PowerPoint.
- Las imágenes de diapositivas inspiran.

3. El contenido

- Corto y dulce.
- Contar una historia.
- Use ejemplos.
- Preguntas anticipadas.
- Sepa lo que puede dejar de lado.

4. La preparación

- Sepa cómo usar sus herramientas.
- Ensayar.
- Planifica tu atuendo.
- Obtener una disposición de la tierra.
- Ejecutar una verificación de hechos.

5. El día

- Llévate todo lo que necesites (y una copia de seguridad).
- Llega temprano.
- Calentamiento.
- Conecta con tu audiencia.
- Comparte y sigue.

Tomado de: <https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>

Apéndice # 4: Palabras positivas para usar para llamar por teléfono/contacto y centros de llamadas

25 palabras positivas		
1. Definitivamente	10. Excelente	18. Interesante
2. Absolutamente	11. Disfrute	19. Brillante
3. Ciertamente	12. Espléndido	20. Emocionante
4. Exactamente	13. Escencial	21. Fantástico
5. Completamente	14. Generoso	22. Fasinante
6. Rápidamente	15. Recomendado	23. Experto
7. Fantastico	16. Amigable	24. Favorito
8. Genial	17. Impresionante	25. Ideal
9. Maravilloso		

Tomado de: <https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>

Los 10 mejores modales en la mesa**Antes de la comida**

9. Coloque la servilleta en su regazo
10. Mantenga objetos personales (Incluyendo celulares) fuera de la mesa.

Durante la comida

3. Coloque la servilleta en su regazo
4. Mantenga objetos personales (Incluyendo celulares) fuera de la mesa.
5. Mantenga sus utensilios en el estilo continental.
6. Mastique con la boca cerrada
7. Siempre pase la sal y la pimienta juntas.
8. Si un artículo no se pasa a una persona específica, pase la comida de izquierda a derecha.

Después de la comida

1. Cuando termine de comer, posicione sus utensilios para decirle al servidor que ya terminó.
2. Doble su servilleta usada y colóquela a la izquierda de su lugar.

Tomado de: <https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>

Apéndice # 6: Condicionales

Usos del condicional

1. Primer condicional

a. Naturaleza: Condición abierta, lo dicho en la condición es posible.

b. Tiempo: Esta condición se refiere al tiempo presente o futuro.

p.ej. Si llega tarde, tendremos que irnos sin él.

Si mi madre se entera de esto, estamos en serios problemas.

2. Segundo condicional

a. Naturaleza: situaciones irreales (imposibles) o improbables.

b. Tiempo: presente; el TIEMPO es pasado, pero estamos hablando del presente, ahora.

p.ej. Si supiera su nombre, te lo diría.

Si yo fuera tú, le diría a mi padre.

Compare: si llego a la presidencia, cambiaré el sistema de seguridad social. (Dicho por un candidato presidencial)

Si llegara a ser presidente, cambiaría el sistema de seguridad social. (Dicho por un colegial: improbable)

Si ganamos este partido, estamos clasificados para las semifinales.

Si ganara un millón de libras, dejaría de enseñar. (improbable)

3. Tercer condicional

a. Naturaleza: irreal

b. Tiempo: Pasado (entonces estamos hablando de una situación que no fue así en el pasado).

p.ej. Si me hubieras advertido, no le habría contado a tu padre sobre esa fiesta (pero no lo hiciste, y yo lo hice).

Tomado de: FIRST, SECOND, & THIRD CONDITIONAL.(
<http://guidetogrammar.org/grammar/conditional2.htm>)

Apéndice # 8: Indicadores clave de rendimiento (KPIs)

El análisis de los indicadores clave de rendimiento (KPI) del centro de llamadas es imprescindible al evaluar la eficacia y la eficiencia de un centro de llamadas. Si bien es claro para la mayoría de los gerentes y tomadores de decisiones del centro de llamadas que necesitan analizar los KPI del centro de llamadas, lo que a menudo no está tan claro es qué métricas del centro de contacto medir y rastrear a lo largo del tiempo.

1. Porcentaje de llamadas bloqueadas
2. Tiempo promedio en cola
3. Tasa promedio de abandono
4. Nivel de servicio
5. Velocidad promedio de respuesta
6. Tiempo promedio de manejo
7. Promedio de tiempo de trabajo después de la llamada
8. Resolución de primera llamada
9. La satisfacción del cliente
10. Tasa de ocupación
11. Ausentismo del agente
12. Tasa de rotación de agentes

Tomado de: <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>

4.3 Cuaderno de comunicaciones Institución – Hogar

Professional Technical School

Invu las Cañas



TEL: 2440-62-40

E-mail: ctp.invulascanas@mep.go.cr

COMMUNICATION NOTEBOOK

INSTITUTION – HOME



Student’s Information

First Last Name NameClass	Second last name	Paste here a recent and undamaged, color photograph of the student in this space.
birth) Exact address:	Id Number (Place and date of	
Blood type:	Year:	

Insured N°: _____

Telephone: _____

Observations: _____

The communications notebook must be validated with these complete data of the student, photograph, the complete data of the legal managers, a copy of their identity card and the seal of the administrative assistant.

Data of the student's legal guardians

Paste here a
clear photocopy, in good condition and
recent of the front
of the identity card of the student's legal
guardian in this
space

Paste here a
clear photocopy, in good condition and
recent of the front
of the identity card of the student's legal
guardian in this
space

Name : _____ Relationship: _____

Cellphone: _____ Land line: _____ e-mail: _____
Occupation: _____ Works at: _____
Phone Work: _____

Paste here a
clear photocopy, in good condition and recent
of the front
of the identity card of the student's legal
guardian in this
space

Paste here a
clear photocopy, in good condition and recent
of the front
of the identity card of the student's legal
guardian in this
space

Name: _____ Kinship Status: _____

Cellphone: _____ Home Phone : _____ e-mail: _____
 _____ Occupation: _____ Work place: _____
 _____ Work Phone: _____

Name: _____ Kinship Status: _____

 Cellphone: _____ Home Phone: _____ e-mail: _____
 _____ Occupation: _____ Work place: _____
 _____ Work Phone: _____

Dispositions of the Legal Managers

PERMIT TO LEAVE THE INSTITUTION due to "FREE LESSONS" OR "LUNCH"

The undersigned (a) (Full name of the person in charge): _____, ID number: _____

_____ legal guardian of the student: _____
 from the class: _____

_____, I authorize my representative, so that he can leave the institution, if by regular or special schedule he had free lessons or to have lunch outside the educational center. I do not omit to state that I assume all responsibility for what this act implies, once my representative leaves the school; EXEMPT FROM ALL LIABILITY, the Teaching and Administrative Staff of CTP Inyu las Cañas.

I extend this permission for the entire School Year _____. Attesting to being the Legal Representative of the student registered in this Communications Notebook, with the authority to request said permission.

Signature of the authorizing person (Student's person in charge): _____

Exclusive use of the Administration

VB° of the Administrative Assistant: _____.

Date of validation: _____

Seal.

REQUEST NOT TO RECEIVE RELIGIOUS EDUCATION

The undersigned (a) (Full Name of the person who authorizes): _____

_____, ID number: _____

_____ legal guardian of : _____ of the

class: _____, I request that my representative not be included, trained or evaluated in Religious Education programs during the school year _____. I am aware that the activities that my representative carries out during these lessons if he remains within the school, I must plan, organize, and supervise them from home, so that he is not found in an idle condition that affects his own educational progress or that of other students. . I do not omit to state that I assume all responsibility for what this act implies, EXEMPT FROM ALL LIABILITY, the Teaching and Administrative Staff of CTP Inyu las Cañas.

Signature of the person who authorizes (The person in charge of the student): _____

Exclusive use of the Administration

VB° of the Administrative Assistant: _____.

Date of validation: _____

Seal.

REQUEST NOT TO RECEIVE AFFECTION AND INTEGRAL SEXUALITY

The undersigned (a) (Full Name of the person who authorizes):

_____, ID number:

_____ legal guardian of the student: _____

of the class: _____, I request that my representative not be included, nor be trained or evaluated in Comprehensive Affectivity and Sexuality programs, during the school year _____. I am aware that the activities that my representative carries out during these lessons if he remains within the school, I must plan, organize and supervise them from home, so that he is not found in an idle condition that affects his own educational progress or that of other students. . I do not omit to state that I assume all responsibility for what this act implies, EXEMPT FROM ALL LIABILITY, the Teaching and Administrative Staff of CTP Invu las Cañas.

Signature of the person who authorizes (The person in charge of the student):

Exclusive use of the Administration

VBº of the Administrative Assistant: _____.

Date of validation: _____

Seal.

For these permissions to be effective, the student must present a copy of this document and a copy of the identity card on both sides of the mother or father, guardian or legal representative who authorizes the student's permission, for a only once a year to the Administrative Assistant for verification and approval. These permits do not exempt the delivery of the application letters that those in charge must present to the assistant and the teachers, respectively. In all cases, the legal guardian of the student must keep a copy of the receipt with signature to avoid inconveniences.

The student does not acquire the right to leave the institution during the lessons of subjects that he does not receive

IMAGE RELEASE PERMISSION

The undersigned (a) (Full Name of the person who authorizes):

_____, ID number:

_____ legal guardian of the student: _____

from the class: _____, I authorize my representative, to participate in recreational and academic activities during the dates set forth below, which will be photographed and recorded in the institution or outside of it with the respective exit protocol, to collaborate with the good image of the institution and the specialty of which it is a part and will be disclosed on the official pages of the MEP, of the Regional Directorate of Alajuela, of the institution itself and of the specialties.

I extend this permission for the entire School Year _____. Attesting to being the Legal Representative of the student registered in this Communications Notebook, with the authority to request said permission.

GENERAL ASPECTS ABOUT THE HOME COMMUNICATIONS NOTEBOOK:

Through this document, it is intended to maintain daily communication with the parents, thus strengthening the Institution-Home bond.

Here, you can find special segments to request exit permits, requests to carry out a make-up test and assignments, excuses for absences, school uniform permits, request appointments with teachers, among others.

For its correct use, it is important to take into consideration the following aspects:

- 1- 1- For any procedure, it will be essential condition to have a complete and updated Home Communication Notebook including all the information requested in it. You must also have photocopies of the identity

- 2- 2- Regarding the request for uniform permits to attend classes with tennis shoes or jeans, these will only be processed in very qualified cases and with the prior approval of the Directorate.
- 3- 3- Any alteration in this Notebook, as well as the use of a corrector in the communication spaces, will render the requested procedure null and void and may be grounds for misconduct if a case of fraud is determined.

6- Signature of the legal representative : _____

B° of the auxiliary :

Stamp
DATA UPDATE REPORT (change of address, mail, telephone, section, educational support, or other relevant data) constitutes proof of formalization and communication. CHANGE OF: _____ AT PRESENT: _____ REASON: _____ Signature and Identity Card of the Person in Charge: _____ ----- Auxiliary Validation ----- THIS STUDENT DATA UPDATE HAS BEEN FORMALLY PROCESSED WITH THE ADMINISTRATIVE ASSISTANT AND VALIDATED IN THE SCHOOL REGISTRY AND GOVERNS FROM: _____ V° B° of the auxiliary: _____ Stamp
DATA UPDATE REPORT (change of address, mail, telephone, section, educational support, or other relevant data) constitutes proof of formalization and communication. CHANGE OF: _____

AT PRESENT:

REASON:

Signature and Identity Card of the Person in Charge:

----- Auxiliary Validation -----

THIS STUDENT DATA UPDATE HAS BEEN
FORMALLY PROCESSED WITH THE
ADMINISTRATIVE ASSISTANT AND VALIDATED
IN THE SCHOOL REGISTRY

AND GOVERNS FROM:

V°

B° of the auxiliary :

Stamp

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date:

Reason:

Prof.:

Subject:

Firma y Cédula del Encargado:

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date:

Reason:

Prof.:

Subject:

Signature and ID of the Person in Charge:

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date:

Reason:

Prof.:

Subject:

Signature and ID of the Person in Charge:

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date: _____

Reason:

Prof.: _____ Subject:

Signature and ID of the Person in Charge:

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date: _____

Reason:

Prof.: _____ Subject:

Signature and ID of the Person in Charge:

COMMUNICATION INSTITUTION - HOME

Date: _____

Reason: _____

Prof.: _____

Subject: _____

Signature and ID of the Person in Charge: _____

REQUEST FOR EARLY WITHDRAWAL OF THE STUDENT

Departure date:

Departure time:

Subject(s)

Lessons:
Affected:

Motive:

Signature and Identity ID of the Person in Charge:

Provided a justification Yes () NO ()

Administrative approval

REQUEST FOR EARLY WITHDRAWAL OF THE STUDENT

Departure date:

Departure time:

Subject(s)

Lessons:
Affected:

Motive:

Signature and Identity ID of the Person in Charge:

Provided a justification

Yes ()

NO ()

Administrative approval

REQUEST FOR EARLY WITHDRAWAL OF THE STUDENT

Departure date:

Departure

time:

Lessons:

Subject(s)

Affected:

Motive:

Signature and Identity ID of the Person in Charge:

Provided a justification

Yes ()

NO ()

Administrative approval

REQUEST FOR EARLY WITHDRAWAL OF THE STUDENT

Departure date:

Departure time:

Lessons:

Subject(s)

Affected:

Motive:

Signature and Identity ID of the Person in Charge:

Provided a justification

Yes ()

NO ()

Administrative approval

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES:

Absent or late hours / From:

to:

Lessons:

Motive:

Signature and Identity ID of the Person in Charge:

Provided a justification

Yes ()

NO ()

Affected Subject

Signature of the teacher

Date on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the A Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ **Date:** _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ **to:** _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____

SEAL

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Assistant in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Assistant's signature: _____ Date: _____
SEAL

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS
JUSTIFICATION OF ABSENCES

Date of ABSENCES OR TARDIES: _____

Absent or late hours / From: _____ to: _____

Lessons: _____

Motive: _____

Signature and Identity ID of the Person in Charge: _____

Provided a justification Yes () NO ()

Affected SubjectSignature of the teacherDate on which you justify

Validation of the Auxiliarity (in case of absence of the teacher within the justification period, 3 business days after the return of the student)

Application for not wearing school uniform Date: _____ Reason Motive: _____ _____ _____ _____ _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____

----- Auxiliary Validation -----

THE VALIDITY OF THIS PERMIT IS EXCLUSIVELY
ON THE FOLLOWING DATE

From: _____ To :

V° B° of the auxiliary: _____

Stamp

Application for not wearing school
uniform

Date: _____

Reason Motive:

Signature and ID of the Person in Charge:

----- Auxiliary Validation -----

THE VALIDITY OF THIS PERMIT IS EXCLUSIVELY
ON THE FOLLOWING DATE

From: _____ To :

V° B° of the auxiliary: _____

Stamp

Application for not wearing school uniform

Date: _____

Reason Motive:

Signature and ID of the Person in Charge:

----- Auxiliary Validation -----

THE VALIDITY OF THIS PERMIT IS EXCLUSIVELY ON THE DATE

From: _____ To :

V° B° of the auxiliary: _____

Stamp

Application for not wearing school uniform

Date: _____

Reason Motive:

**THE VALIDITY OF THIS PERMIT IS EXCLUSIVELY
ON THE FOLLOWING DATE**

From: _____ To : _____ V° B° of the auxiliary: _____ Stamp
Application for not wearing school uniform Date: _____ Reason Motive: _____ _____ _____ _____ _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____ ----- Auxiliary Validation ----- ----- THE VALIDITY OF THIS PERMIT IS EXCLUSIVELY ON THE FOLLOWING DATE From: _____ To : _____ V° B° of the auxiliary: _____ Stamp

REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____
REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____

REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____
REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____

REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____
REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____

REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____	REQUEST FOR A MEETING WITH THE PARENTS Mr. Father, Mother or Guardian of the student:_____ _____ Class: _____ You are required to report to school on the day _____, at _____, to meet with _____, to deal with matters relating to _____ _____ _____ In the educational space _____ Prof.: _____ Date: _____ Signature and ID of the Person in Charge: _____

Prof. _____

Subject: _____

Signature and ID of the person in charge:

Assigned appointment for the day: _____ Time: _____

Prof. _____

Subject: _____

Name of the person in charge: _____	
Telephone of the legal person in charge (optional) _____	
Signature and ID of the person in charge: _____ ----- -----	
Space for teacher’s response	
Assigned appointment for the day: _____	Time: _____
Teacher’s signature: _____ _____	

Request Meeting with a TEACHER	
Prof. _____	
Subject: _____	
I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____ _____ _____ _____ _____	
Name of the person in charge: _____	
Telephone of the legal person in charge (optional) _____	
Signature and ID of the person in charge: _____ ----- -----	
Space for teacher’s response	

Assigned appointment for the day: _____	Time: _____
Teacher's signature: _____	
Request Meeting with a TEACHER	
Prof. _____	
Subject: _____	
I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____	

Name of the person in charge: _____	
Telephone of the legal person in charge (optional) _____	
Signature and ID of the person in charge: _____	

Space for teacher's response	
Assigned appointment for the day: _____	Time: _____
Teacher's signature: _____	

Request Meeting with a TEACHER Prof. _____ Subject: _____ I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____ _____ _____ _____ Name of the person in charge: _____ Telephone of the legal person in charge (optional) _____ Signature and ID of the person in charge: _____ ----- ----- Space for teacher's response Assigned appointment for the day: _____ Time: _____ Teacher's signature: _____
Request Meeting with a TEACHER Prof. _____ Subject: _____ I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____ _____ _____ _____ _____

Name of the person in charge: _____	
Telephone of the legal person in charge (optional) _____	
Signature and ID of the person in charge: _____ ----- -----	
Space for teacher’s response	
Assigned appointment for the day: _____	Time: _____
Teacher’s signature: _____ _____	

Request Meeting with a TEACHER	
Prof. _____	
Subject: _____	
I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____ _____ _____ _____ _____	
Name of the person in charge: _____	
Telephone of the legal person in charge (optional) _____	
Signature and ID of the person in charge: _____ ----- -----	
Space for teacher’s response	

Assigned appointment for the day: _____	Time: _____
Teacher's signature: _____	

Request Meeting with a TEACHER
Prof. _____
Subject: _____
I respectfully request that you assign me an appointment to talk about matters related to _____ _____ _____ _____
Name of the person in charge: _____
Telephone of the legal person in charge (optional) _____
Signature and ID of the person in charge: _____ ----- -----
Space for teacher's response
Assigned appointment for the day: _____
Teacher's signature: _____

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge: _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge: _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge: _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher’s response

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge: _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge: _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The
reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher’s response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher’s signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

REQUEST FOR REPLACEMENT OF TESTS

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

REQUEST FOR MAKEUP EXAM

Due to the absence () or tardiness () the day _____, during lessons _____

I respectfully request that you reschedule the tests indicated below to the person I represent. The reason for their absence on the cited day consists of: _____

Do you provide proof? Yes () No ()

Name of the person in charge: _____

Phone Number of the person in charge _____

Signature and ID of the person in charge: _____

Space for teacher's response

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides
rescheduling

The teacher validates the justification Yes () No () Teacher's signature:

Subject Date for Time Permission of the teacher with the rescheduling which coincides rescheduling

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative
(Signature

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

**AUTHORIZATION TO PARTICIPATE IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES OUTSIDE
THE CLASSROOM OR OUTSIDE THE ROOMS**

I hereby, (full name of student's legal guardian) _____, ID number _____, Under my legal, civil and criminal responsibility, I grant permission to the person under my care, (Student's full name) _____, of the class _____, with student policy number: _____ participate in (activity name) _____, to take place on (date) _____ and to be carried out in (place of the activity) _____, activity schedule from: _____ until _____. (the schedule can suffer unforeseen circumstances).

Likewise, I am aware that by signing this document, I exonerate the institution from any conflictive situation that may eventually arise.

Person in charge
approval (Signature and ID)
(Signature and Seal)

Responsible for the activity
(Signature and ID)

Administrative

Observations:

1. Extramural activities are authorized only if they are carried out between Monday and Friday and based on the respective institutional provisions inspired by the provisions of Technical Education and the security guidelines established by the MEP. (Policy, authorization in the Home Communication Notebook and related aspects).

2. The respective teacher or representative of the activity will ensure the order, discipline, safety and physical integrity of the student.

3. During the performance of the extramural activities, the participants must strictly observe compliance with all the regulatory provisions that correspond to them, according to the regulations in force.

4. The forgery of the signature or any other alteration of this document constitutes a crime of fraud.

Institutional Philosophy of the C. T. P. Invu las Cañas**Mission**

We are an educational center oriented to professional technical training with a critical attitude and values. Our purpose is to create opportunities that favor the comprehensive quality of life of students through work in a committed Educational Community.

Vision

To be a quality educational center that promotes education in continuous improvement, to become an important educational option at the national level, so its participants are recognized as professional technicians. We orient ourselves towards the formation of an empathic and proactive student with the ability to adapt to their social and work environment.

Institutional values

CTP Invu Las Cañas promotes the following values through its pedagogical mediation:

- a) Solidarity: Adherence or unconditional support to other people's causes or interests, especially in difficult situations.
- b) Responsibility: Ability of any individual to accept and recognize an act freely performed.
- c) Respect: Appreciation of the human condition, its characteristics, and limitations.
- d) Perseverance: Constantly be in the pursuit of an attitude or an opinion.
- e) Resilience: Human capacity to assume extreme situations with flexibility and to overcome them.

Institutional philosophy

It seeks to achieve and implement an integral formation of the individual, whose main objective is to transform it into a fruitful, effective, creative, and integrated citizen to the society in which they live. This based on the academic, technical, human, and supportive aspects, which allows them to adjust to current regulations, in order to join the labor market and thus, they can have a dignified and professional life.

The educational entity is the central axis of holistic training, generator of a creative culture of young entrepreneurs and professionals, motivated by a constructivist, critical, and analytical conception, channeled to produce, according to the demand of a Costa Rican society, thirsty for progress and development. Therefore, it requires specialized and quality human capital, contributing not only to the future of the nation, but also to that of their families.

As the institution seeks to train good professional people, the educational center ratifies the policies arising from the goals of Costa Rican education, the Educational Policy focused on the relaunch of education, through the “Dirección General de Educación Técnica y Capacidades” as a regulatory entity of the Technical Education of the country and the regulations of the Ministry of Public Education, because it bases its belief on the fact that education is the light that will guide the path to new generations towards obtaining triumph and success.

The educational policy of this institution is part of the principles of solidarity, critical thinking, analytical capacity, and socio-environmental commitment. In the class dynamics, it aims to achieve a constructive relationship between the teacher and the student, as it is necessary to implement ethical and moral criteria that must be consistent with the economic, social, and environmental environment within which the institution is framed.

Institutional policies

It is based on a close relationship with the community and its priority is to instill values of honesty, responsibility, and loyalty to our entire Student Community, through the following policies:

- a) Develop a beautification process through activities that involve and educate the student regarding the care of the institution's facilities, green areas, and the environment in general.
- b) Involve parents in the educational process of their students in order to achieve greater support and coordination between the institution and the home for the well-being of the students.
- c) Awaken in each student the desire for competitiveness in a healthy way that projects in him a better future for his own well-being and that of the people around him.
- d) That the administrative area assumes a commitment to continuous struggle, support, and solidarity with the rest of the institution.
- e) That educators fulfill their work as teachers and are capable of showing solidarity to their students, maintaining a relationship of mutual respect.
- f) Provide the Student Community with an education that meets individual and collective demands in order to insert them into the labor and social market with a competitive profile.

EXCERPTS FROM THE INTERNAL INSTITUTIONAL REGULATION OF THE C.T.P. INVU

LAS CAÑAS

The following are some excerpts from the Internal Regulations of the C.T.P Invu las Cañas, regarding priority aspects of the work, performance, and attitude of parents and students of this institution, in relation to their obligations, restrictions, and rights as members of this educational community.

Given the extension of the Regulations from which they are extracted, it is impossible to copy them all in this Notebook of Communications aspects considered priority for parents, students, and teaching and administrative staff of the institution. This does not mean that what has not been copied here lacks importance or applicability because this Regulation is mandatory for all students of the institution in all its aspects.

It is important to remind all members of the educational community of the C.T.P Invu las Cañas that it can be obtained at the institution's photocopy place:-

EXCERPTS FROM INTERNAL REGULATIONS**INSTITUTIONAL C.T.P. INVU LAS CAÑAS**

(The complete regulations can be obtained at the institutional photocopy place or requested digitally at the administrative office).

Article 32. Of the duties and obligations of the student.

In addition to what is stipulated in article 20 of the current Learning Evaluation Regulation, the following are also considered duties and obligations of the student in relation to the educational process:

- a) Show a conduct that dignifies you as a person and that enhances the good name of the institution and its community, through respect of the provisions of current legislation, the Learning Assessment Regulations, and these regulations, especially in regard to the respect for the rights and dignity of other people.
- b) Know and comply with the Mission, Vision, Objectives and Institutional Principles of CTP Invu Las Cañas, in these regulations.
- c) Know the Learning Evaluation Regulations and the Internal Regulations as well as, the Enrollment Regulations, the Institution's Admission Regulations and the institutional procedures and protocols.
- d) Punctually attend lessons, tests, and other activities officially convened by the institution.
- e) Justify late arrivals and absences to all lessons according to your schedule to the teacher in charge the Home Communication Notebook and provide the corresponding official documents, within 3 business days after returning to lessons.
- f) In the event that the student has missed a test or any evaluated activity, it is the responsibility of the student and the legal guardians to provide the relevant official documents that prove, without a doubt, their inability to carry out said evaluation activities. The maximum time to carry out the justification is 3 business days after reinstatement to the institution and must be done through the Home Communication Notebook.
- g) Respect the correct use and purposes of the official means of communication of CTP Invu Las Cañas.

- h) Remain within the institution's facilities throughout the school day, including rest periods and free lessons, unless for some reason the Principal determines another measure or in the event that there is an authorization signed by the parents or legal guardian, signed in the Home Communication Notebook and validated by the Administrative Assistant.
- i) Treat administrative staff, teachers, cleaning staff, cooks, soda staff, dining room staff, security staff, copier staff, classmates, visitors, among others, with due respect.
- j) Respect the privacy of teachers, classmates, and school staff, avoiding making comments of a personal nature, whether oral, written, physical or digital.
- k) Seek solutions to conflicts through dialogue with classmates, teachers, and other staff of the institution.
- l) Assume with responsibility and honesty the fulfillment of homework, exams, investigations, and other requirements that their status as a student demands.
- m) Accept the revision of the uniform by the staff that the Principal designates in the institution or by the Public Force when it is deemed pertinent.
- n) Use the authorized gates to enter and leave the institution at the established times, with the exception of an emergency situation, in which different evacuation routes are used.
- o) Do not damage the walls, ceilings, or other components of the institutional facilities. Furthermore, the walls and meshes of the institution or jump over them to get out of it.
- p) Carry the Institutional Student ID Card (ISC) and the Home Communication Notebook with the respective photo and record of updated signatures while they remain at the educational institution. This document must have a photocopy of the identity card of the parents or legal guardians and be presented to the staff or teacher who requests it. It is an

unavoidable condition for any procedure that the Home Communication Notebook is in good condition and that it has not been altered with cross-outs, liquid paper correctors or erasures that cast doubt on its authenticity. This must have the official seals established by the relevant authorities.

q) Communicate to the parents or guardians about the existence of home reports of any nature, issued by any official of the institution authorized to do so.

r) Replace financially or materially any damage caused to the vehicle used to transport students, teaching and administrative staff, visitors; as well as the institution's facilities, furniture, musical instruments, equipment, accessories, sound and audiovisual equipment of the institution or motor vehicles and personal belongings owned by the teaching or administrative staff, visitors, and other members of the Student Community.

s) Do not use social networks or any other physical or digital means to harm the physical integrity and dignity of other people. Likewise, you must avoid using the name and the symbols of CTP Invu Las Cañas or those of its teaching or administrative staff.

The incorrect use of this type of means within this context exempts the institution from any type of strict liability.

t) Abide by the different regulations for the use of the Library, Computer and English Laboratories, L@bora Classroom, Audiovisual Projection Room, maintenance warehouses, classrooms of all kinds, Dining Room, and Gym, when staying or using them.

- u) Comply with the rules of hygiene, cleanliness, and decoration in the institution's facilities and participate in campaigns that are related to these issues and that are carried out or coordinated in the institution.
- v) Enter and leave the classroom and other facilities of the institution in an orderly manner.
- w) Do not interrupt teachers and students in the teaching-learning process.
- x) Wear the complete uniform in accordance with the rules in these regulations, while the students are in the institution and during the performance of any official activity (including those corresponding to extramural), duly convened by the relevant institutional officials. In case of not being able to do so due to force majeure, manage with the Administrative Assistant (or the official designated by the Principal) the corresponding authorization in your Home Communication Notebook, which must have the original signature of the father, mother, or legal guardian.
- y) Dress with decorum according to the regulations established, regarding the uniform and personal appearance, in these regulations or in the Learning Assessment Regulations, including the opportunities in which, for educational, personal, and professional training purposes, students are requested to wear clothing other than the uniform.
- z) Refrain from participating or encouraging fights, saying obscene words, or taking part in any other action that threatens the good image of the Educational Community.
- aa) Preserve order and respect during the stay in the institution and outside of it, as well as in civic acts or extracurricular activities.

- bb) Enter the classroom immediately after the bell has rung indicating that recess has ended or the school day has begun. If there is not, do it in strict adherence to the class schedule duly communicated to the students and their legal guardians.
- cc) Refrain from eating any kind of food in classrooms, laboratories, and workshops.
- dd) Practice proper and appropriate habits when attending the dining room, such as respect the line, do not push each other, wait your turn calmly, wash your hands, and follow the instructions of the collaborating members of the dining room, among others.
- ee) Refrain from offending other people in word or deed, as well as referring to them with nicknames.
- ff) Comply with the attention calls that the teacher or institutional authorities make on the issues of their competence, including cleanliness, order and hygiene, as well as others stipulated in this regulation.
- gg) Respect the contingency agreements or contracts that have been reached with teachers, members of the Guidance Department, Management and parents or legal guardians.
- hh) During the application of a test, the student must turn in his exam to the teacher in charge of keeping the exam, when he requests it once the time established for its completion has expired.
- ii) Submit to the teacher within the established period the official documents necessary to justify absences and be able to reschedule evaluation activities of all kinds. This period is three business days after the student returns to the institution.
- jj) Make proper use of the materials, infrastructure, furniture, and equipment of the institution.

kk) Justify your absences through the Home Communication Notebook to the corresponding teacher.

ll) Accept and collaborate in the revision of backpacks, briefcases, and other similar items for the benefit and protection of their own safety and of others, by the Principal, the Assistant to the

Principal and Administrative Assistant, as well as the Public Force when necessary.

mm) Do not request any type of food or other delivery (Express Services) while in the institution.

nn) Do not use cell phones, recorders, electronic and video games, balls, board games, or any other type of accessory that works as a distraction for oneself or other students in institution and during the development of lessons; except if the teacher requests its use for educational purposes. If such items are used despite the above, in the case of loss or theft the institution will not be responsible, as it is a student's own decision to bring these devices.

Article 33. Of the duties and obligations of the parents and legal guardians of the student. In addition to what is stipulated in Article 21 of the current Learning Evaluation Regulation, the following are also considered duties of the parent or guardian, in relation to the evaluation and educational process of their students:

a) Know, fulfill, and enforce their duties as parents or legal guardians of students and respect the rights of the minority.

b) Complete and correctly fill in the information requested in the Home Communication Notebook, corresponding to the contact and identification data of those in charge and the student. The pages where this information is recorded must be protected with adhesive plastic

in order to preserve its authenticity, once this instrument has been validated (its signatures and stamps) by the competent authorities.

- c) Comply with the Mission, Vision, Objectives and Institutional Principles of CTP Invu Las Cañas contained in the Center Project and the provisions of these Internal Regulations.
- d) Know the current Apprenticeship Assessment Regulations and the Institution's Internal Regulations.
- e) Support the plans, projects, and activities of the Administrative Board, which promote the comprehensive welfare of the Student Community.
- f) Report in a timely manner to the competent authorities, any act that puts at risk the physical, emotional and sexual integrity of their students or third parties in conditions of minority.
- g) Strengthen the virtues and values that should contribute to the integral formation of their students.
- h) Monitor that the right to education is fulfilled in terms of quantity, opportunity, and quality of the development of educational programs.
- i) Advocate for the education of their students. Consequently, they have the fundamental duty to jointly support the educational process offered by the institution in general and directed by the educator in particular, in order to achieve the corresponding goals and objectives.
- j) Sign the Enrollment Commitment, by which they become responsible for accepting the provisions of these Internal Regulations, as well as others regulated by the institution.

- k) Collaborate with the activities organized by the institution in order to improve the education of their students.
- l) Ensure that their students have the materials required for the teaching-learning process.
- m) Justify in writing through the Home Communication Notebook, before the Administrative Assistant or to whom it corresponds, when for some special reason, the student has to present himself with incomplete uniform. This must be done in the first 30 minutes before the student attends the first class of the day.
- n) Buy each year and periodically check the Home Communication Notebook and use it appropriately according to the pertinent purposes indicated in these regulations.
- o) Sign as soon as possible any document that is sent by the institution, especially tests of all kinds, homework and activities carried out in class and the different evaluation criteria that each professor will use to evaluate their subject, as well as the Reports of grades and conduct reports, among others.
- p) Assume responsibility for repairing or paying for damage to institutional equipment or property due to inappropriate or negligent use by your son/ daughter, within a term not exceeding 15 business days after being notified by the teachers and the Principal.
- q) In the event that the student becomes ill during the stay in the institution, the parent or guardian must be present to withdraw the student from the educational center once the condition has been notified.
- r) In cases in which the student has a relevant medical or psychological condition (pregnancy, psychological or psychiatric treatment, treatment that cannot be suspended, or others of the like), the parents or guardians must present the relevant official documentation

and inform as soon as possible of the student's condition, so that the institution can take it into consideration and determine the pertinent measures to safeguard the student population, the interested person and their adequate development of the educational process.

- s) Verify weekly the attendance of their students to the different classes in order that they maintain the requirements that will give them the right to do the test or tests of deferred according to what is established in art. 48 of the Learning Evaluation Regulation.
- t) Communicate to the teacher the need for your son / daughter do not attend lessons before the end of the school day through the Home Communication Notebook.
- u) Contribute to Internal Control and excellence in Institutional Educational Management.
- v) Immediately inform the corresponding teacher about any change of domicile, as well as telephone or email.
- w) Contribute and support the institution's actions to denounce and protect boys and girls, in situations or conditions of psychosocial vulnerability or social risk, when they have well-founded facts, or some type of son/ daughter abuse is presumed.
- x) Abide by the control and order provisions during their stay in the Institution.
- y) Comply with the restrictions and conditions for the use of vehicle parking areas and other regulations established by the Principal in order not to put at risk the property of third parties or the physical integrity of students and visitors.
- z) Comply with the institution's security standards and procedures, existing protocols, part of the institutional dynamics and also guidelines issued by the administrative authorities and

the Center's Management, aimed at regulating internal coexistence and use of common spaces, namely: resting areas, waiting area, dining area, green areas, sports areas, parking areas established for parents or guardians of students and visitors.

aa) Ensure the type of access that the students have on social networks, limiting and supervising their use.

bb) Any others related to your status as parent or guardian.

Article 34. About the withdrawal of students from the educational campus.

CTP Invu Las Cañas students must fully comply with the school schedule that will be communicated to their parents or legal guardians in a timely manner. However, in situations in which, at their request, the student must leave the institution before the end of their school day, the following provisions will be observed, without detriment to others that may be deemed appropriate to incorporate later:

a) Parents or legal guardians are responsible for informing the institution and the teacher in charge of the need for the student to withdraw from lessons before the end of the school day.

To do this, you will use the Home Communication Notebook (Request for early withdrawal section). Such notification does not constitute justification for the absences, so it remains the responsibility of the parent to justify the absences incurred by the student with the corresponding teachers, providing the pertinent documents and respecting the term of three business days to do so, counted from the moment the student returns to class.

b) Parents or legal guardians will be responsible for informing the Principal about persons authorized to remove their son/ daughter from the educational facilities, for which they must fill out an authorization form to enter the educational facility, including those who are responsible for a student transportation service. In the latter case, the parents or legal guardians will be

solely responsible for any type of eventuality, exempting the institution from any type of responsibility.

c) Parents or legal guardians will be solely responsible for ensuring that the people they contract to transport students comply with the legal requirements to provide such service.

d) Parents or legal guardians, as well as persons authorized to remove students from the educational center will be criminally or civilly liable for any damage suffered by the facilities as a result of any type of vehicle maneuver that causes damage to the infrastructure or to third parties. Therefore, they will be responsible for complying with the restrictions and uses of the authorized parking areas.

e) It is up to the parents, legal guardians, or officially authorized persons to promptly remove the students from the educational facilities when the school day ends. Failure to comply with this measure in an unjustified manner, obliges the Institution to inform the authorities of the Patronato Nacional de la Infancia (National Childhood Trust) and other competent authorities, in order to safeguard and establish the corresponding responsibilities.

f) Students are prohibited from leaving the institutional campus during their school day, even though they have free lessons or a teacher cannot assist them. However, it is the exclusive power of the Principal to authorize the departure of students from the institution during the school day, for which there must be a written authorization issued by the Principal or by the official designated by it, which the authorized student must deliver to the Security guard who, under these circumstances, will allow the student to leave the institution.

TITLE IV.

ABOUT THE INSTITUTIONAL UNIFORM

CHAPTER I

ON THE PROVISIONS FOR THE USE OF THE UNIFORM AND THE PERSONAL Appearance OF THE STUDENTS.

SECTION I:

Of the institutional uniform for the Daytime Section.

Article 42. About the institutional uniform.

It is mandatory for students of the C.T.P. Invu Las Cañas, to wear the full official uniform, as established by the Single Uniform decree (MEP-2000) and the internal provisions inserted in these regulations.

Article 43. Characteristics of the uniform of the students. The students of the institution must wear a uniform that must respect the following provisions:

- a) Mint green t-shirt with a simple polo neck, with a blue collar and two yellow stripes. The t-shirt has two transparent buttons on the front and short sleeves with a blue ("live") border with two yellow stripes.
- b) The shirt has the school shield embroidered on the upper left and the initials "CTP INVU" embroidered on the lower left, which must remain visible as they are part of the official uniform.
- c) The skirts of the shirt must be worn outside at all times, except in the case of students who choose to use the jumper, who are exempt from this obligation and from that established

in the previous paragraph on the visibility of the institutional logo and the acronym "CTP INVU", due to the nature of the garment.

d) It is prohibited to cut the skirts of the shirt or to make aesthetic modifications of any kind that involve additional seams or noticeable modifications. Pregnant students are excluded from this provision, due to the obvious physical changes that their condition implies.

e) Official uniform socks are school blue only (no patterns). The use of half mesh or stocking will not be allowed.

f) Students may only choose to wear pants or jumpers. The use of any skirt other than the jumper is prohibited.

g) The pants approved for use by the institution will be simple cut and school blue in color, collegiate cut, with an inward hem and well sewn, resting on the shoe.

h) In case of choosing to use jumper, the following criteria must be observed:

The jumper will use blue straps, like the rest of the garment. ii) It will have a single zipper on the left side. iii) The size of the garment will be at the waist. iv) The skirt of the jumper will be line A, with two shoulder straps on the front side and two shoulder straps on the back. v) The garment will have a 4 centimeter wide waistband. vi). the length of the garment will reach at least the knee.

i) Students may wear black shoes or sneakers. In both cases they must be simple and completely black. The use of shoes with buckles or metal decorations, boots or booties will not be allowed. Black suede shoe can be used. Shoes must be low-heeled. In the case of sneakers, stripes or stripes or logos of any kind or color other than black will not be allowed.

j) The use of a plain coat without prints that violate human dignity or current legislation that does not exceed the hip, is allowed. If the coat has a hoody, the head should not be covered with it.

k) If you wear a shirt under the uniform shirt, it can only be white, plain, without letters or prints of any kind.

Article 44. Characteristics of the uniform of male students.

The students of the institution must wear a uniform that must respect the following provisions:

a) Long blue school pants, school-style cut, with a well-sewn inward fold hem that rests on the shoe. The pants must have two side pockets and two back pockets, one on each side.

Normal shot, long or mid-leg shot is not allowed; must be worn at the waist and not on the hips or lower. The pants number must correspond to the size of the student.

b) Plain black or school blue sash, without decorations.

c) Mint green shirt with a simple polo neck, with a blue collar and two yellow stripes, with two transparent buttons on the front. It will have short sleeves with a blue border ("live") with two yellow stripes. The shirt has the school shield embroidered on the upper left and the initials CTP INVU embroidered on the lower left, which must remain visible as they are part of the official uniform. T-shirt skirts must be worn outside the pants with no exceptions.

d) Students must wear school blue socks only (no patterns). The use of half mesh or stocking will not be allowed.

e) Students may choose to wear leather or tennis shoes. In both cases they will be simple and completely black. The use of shoes with buckles or metal decorations, boots or booties will

not be allowed. Black suede shoe can be used. Shoes must be low-heeled. In the case of tennis, stripes or stripes or logos of any kind or color, other than black, will not be allowed.

f) The use of a plain coat is allowed, without prints that violate human dignity or current legislation that does not exceed the hip. If the coat has a hood, the head should not be covered with it.

g) If you wear a shirt inside permanently, it can only be white. T-shirts with prints, letters on the neck or on the shirt itself are not allowed.

Article 45. Characteristics of the differentiated uniform for Twelfth year.

Twelfth-year students have the possibility of choosing to wear a shirt that is different in some aspects from the one used by the other students of the institution, in recognition of the academic achievements that have allowed them to be in the last year of their professional technical training. In case of opting for this, said shirt must contemplate the following basic provisions:

a) The structural characteristics of the shirt will be the same as those established in these regulations for the uniform of CTP Invu Las Cañas students, so in this regard, the provisions of article 43, subsections a, b, c, and d and in the Article 44, subsection c said regulations. In this regard, only the provisions relating to the colors of the shirt vary, which must be chosen democratically by the Eleventh grade students during the year prior to their stay in the Twelfth year.

b) Twelfth-year students' shirts may incorporate the characteristics of the normal institutional uniform, the name of the Specialty (full or abbreviated as appropriate) in which the student is enrolled and their full first name, as established in their official identification

document, both placed in the sleeves of this. The use of nicknames of any kind on these shirts is prohibited.

- c) The use of a generational badge corresponding to the year of its promotion in the lower left part of the same, with a size no larger than 6x6 cm, is allowed.
- d) The fabric of the t-shirt of these students will be the same as the one used to make the t-shirts of the other students of the institution.

Article 46. About uniform fabrics.

The fabrics for the uniform must meet the following characteristics and conditions:

a) For pants and jumper:

i. Dark blue collegiate type and opaque. ii. It can be sincatex, bonatex, or gabardine. iii. The use of armi or denim will not be allowed. IV. Lycra-type fabrics or leggings cannot be used.

b) For shirts and blouses:

i. Flat cotton fabric with a mixture of synthetic fibers (polyester or rayon), which meets the appropriate characteristics for easy washing of garments at home and their reasonable durability. ii. Mint green color.

Article 47. Physical Education uniform. The Physical Education uniform will consist of:

- a) White t-shirt with a blue "V" neck, with the institution's shield on the front and on the left and on the right side (front and back) a multicolored representation of sports practice.
- b) b) Blue shorts, with a white ("live") border on both sides and with the phrase CTP Invu in yellow.

- c) White, blue or black socks.
- d) The shoes that students must wear to practice Physical Education must be tennis shoes that meet the criteria of comfort and practicality for carrying out the activities of this subject, without color limitations. In general, they must be comfortable and suitable for adequate performance in sports and recreational activities.
- e) The use of platforms or swedes is not allowed.
- f) The use of lycra is not allowed.

Article 48. Acquisition of the Physical Education uniform.

For purposes of obtaining the uniform, the Department of Physical Education, at the beginning of the school year, will give the student one month of time to present themselves to class with the corresponding uniform.

After this period, students who do not comply with the regulations mentioned in this subject regarding the uniform, will be sanctioned for non-compliance with the regulations in force on this subject, considering such a situation as a very minor fault.

The acquisition of this uniform will be carried out in the school facilities, on the dates determined by the Administrative Board and the Principal.

Article 49. About the use of jewelry and the presentation of hair in students. With respect to jewelry, only:

- a) A watch, a simple chain, a bracelet and a ring. In the case of women, the use of only one pair of small earrings is allowed, in the earlobe and that are not pendants, with the exception of hoops. In the case of opting for these, they should not exceed 2 cm. diameter. For

all students, the use of piercing, industrial or expansive in any part of the ear, tongue, nose, eyebrows, or any other visible place is prohibited.

- b) The use of any type of jewelry, necklace or bracelet that could be potentially harmful to the physical integrity of any other person is prohibited.
- c) For the entire student population, the use of ornaments, hair clips or ribbons of an extravagant nature is prohibited. The use of flashy, “fantasy” type dyes (referring to non-natural hair tones) or partial or total bleaching of showy tones will not be allowed either; extravagant hairstyles or cuts, asymmetrical, dreads (except in cases of proven cultural appreciation), shaved, semi shaved, with letters or drawings.
- d) In the case of men, the haircut must be traditional, above the ear.
- e) The use of any type of facial makeup is prohibited for all students of the institution regardless of their gender, except in the following situations:
 - i. When the use of makeup obeys a medical recommendation duly certified by the pertinent means.
 - ii. When its use is related to carrying out activities of a pedagogical or artistic nature consistent with the corresponding study program.
- f) Regarding the previous provision, it is pointed out that, at the end of the pedagogical or artistic activities mentioned, students must remove their makeup before entering the other classes they have according to their schedule.
- g) All students of the institution are prohibited from wearing painted nails, regardless of their gender.

h) The presence of a beard in male students will be allowed as long as it is kept trimmed, low and respectful of the fundamental rules of personal cleanliness. i) They may not use caps, hats, berets, visors, hats or scarves on the head or knotted in any other part of the body.

SECTION II:

From the institutional uniform for Supervised Practice.

Article 50. From the supervised practice uniform.

The purpose of the Professional Practice is for the student to have direct experience in the field of their specialty, in companies or public or private institutions. Due to this, the personal presentation of the students must be in accordance with the requirements of the business sector.

Each specialty that makes up the Educational Offer of the C.T.P. Invu Las Cañas, will set the requirements of the personal presentation of the students that make up its human capital, in accordance with the exit profiles of the Study Programs authorized by the Higher Council of Education.

Article 51. From the definition of the Supervised Practice uniform.

The Supervised Practice Uniform corresponds to the clothing that the twelfth year graduate student will use in the Supervised Practice as such or, in its effect, in internships or professional practices that the specialized departments define according to the requirement of the business sector.

Article 52. Of the reason for the Supervised Practice uniform.

The Professional Practice will begin on the second Monday of the month of October of each school year; It will last 320 hours, with an average of 40 hours per week. Due to the above, it is considered convenient to introduce a single uniform for Supervised Practice, in order to minimize the high costs of clothing that parents, guardians or legal representatives must bear, as well as for students who can apply the supervised practice.

Article 53. Of the modifications to the Supervised Practice Uniform.

a) All students unable to afford the single uniform for Supervised Practice will validate the specific situation before the Coordination with the Company, with the aim of seeking alternatives and solutions.

b) In extreme cases, the student may wear formal clothing in accordance with the requirements of the company or government or private entity, prior approval of the Principal in conjunction with the Coordination with the Company and the Specialized Department.

c) The shirt for the students of the Advertising Design specialty may vary in those cases that the requirements of the company so justify (specific case of Serigraphs and Lithographs).

Article 54. Of the characteristics of the Supervised Practice Uniform.

The institutional uniform for students who carry out the Supervised Practice must have the following characteristics:

a) It will be for the exclusive use of Supervised Internships, Internships, and professional practices or at the request of specialized departments.

b) The official colors of the Supervised Practice uniform will be school blue and dark beige. The uniform must be used under the same profile and responsibilities as the official uniform of

the institution; therefore, the offenses committed with the same during the internship period will be typified with the same items established for the use of the official uniform of the institution.

Article 55. From the Men's Supervised Practice Uniform.

For boys, the Supervised Practice uniform must be:

- a) Long school blue pants, with a hem with a well-sewn inward fold, resting on the shoe, traditional model with a straight cut, with a slight decrease of one centimeter in the side seams. It must have two "picket" type side pockets and two rear pockets, one on each side with double piping. The waistband will be four centimeters long, with pins one centimeter wide. Normal shot, long or mid-leg shot is not allowed; must be worn at the waist and not on the hips or lower. The number of pants must correspond to the size of the student.
- b) Leather or vinyl belt, smooth black.
- c) Dark beige formal shirt, long sleeve with cuff, button and buttonhole.
- d) Blue stockings, without stripes and without drawings of any kind.
- e) The shoes will be black, simple moccasin or lace-up type, without buckles. The use of canvas shoes, patent leather, tennis shoes or cowboy boots will not be allowed.
- f) They must wear the skirts inside the pants, allowing the girdle to be visualized.

Article 56. Women's Supervised Practice Uniform.

For women the uniform must be:

- a) Long blue school trousers, simple, traditional cut, without bell; fitted at the waist (not at the hips), straight cut, not tube; with inward hem and well stitched, that rests on the shoe. 3 cm wide waistband, with zipper on the side and darts on the back.
- b) If the pants have pins, you must wear a black, smooth, unadorned leather belt, otherwise you must remove the pins.
- c) Dark beige formal blouse, long sleeve with cuff, button and buttonhole; in the case of using a jacket, it will be tailored cut and school blue in color and the blouse may be short-sleeved.
- d) Shoes shall be black, plain, and moccasin or lace-up type without buckles or metal decorations. The use of canvas shoes, patent leather, tennis shoes or cowboy boots will not be allowed. Chunky, low-heeled executive shoe is recommended.
- e) They must wear the skirts inside the pants, allowing the girdle to be seen, if it is used.

SECTION III:

Procedures for requests for permission to wear an incomplete uniform

Article 57. Of the permits for incomplete uniform. When, for whatever reason, a student cannot come to the institution in full uniform, the following steps must be followed:

- a) Bring written justification from the parent or guardian in the Home Communication Notebook. The Administrative Assistant will make the corresponding authorization and validate it with his signature and official stamp. If the permit is for pants or jumper, you must bring another garment of the same style, that is not torn or faded and that is of a uniform color.

- b) Only for reasons of force majeure and prior authorization from the Guidance Department (with your respective counselor) will the permit be extended for eight days or more if warranted. In this case, the parent or person in charge must come personally to request it before the corresponding Guidance teacher, who will give the go-ahead (or not) for the Administrative Assistant to grant said permission.

SECTION IV

From the uniform of the Night Technical Section.

Article 58. General provisions on the uniform of the students of the Night Technical Section.

Both in the case of men and women, with respect to the institutional uniform of the Night Section, the following general criteria must be respected:

- a) The use of the skirt of the shirt or blouse will be on the outside.
- b) Shorts and cargo pants are not allowed.
- c) The use of colored laces is not allowed.
- d) The use of a coat is allowed, as long as the length does not exceed the hip. They should not be worn tied at the waist. Likewise, if the coat has a hat, the head should not be covered with it.
- e) The use of a white t-shirt as part of the underwear will be allowed. It must be plain, without prints or logos, with sleeves or straps, as long as the sleeves do not protrude from the sleeves of the uniform blouse or shirt.

Article 59. Specific provisions on the use of the institutional uniform for students of the Night Technical Section.

In addition to the provisions of article 57, the male students of the Night Technical Section will wear a uniform with the following characteristics:

- a) Denim pants, hip rise, no holes or rips.
- b) Polo-type t-shirt according to your size, wine color, with collar and cuff of the same color. On the left side, the embroidered school shield and on the lower right side the acronym C.T.P.I.C.A., which means Invu Las Cañas Professional Technical Highschool.
- c) Socks are mandatory.
- d) The shoes can be tennis or suede type "figueres". Shoes with buckles or any other similar accessories or adornments are not allowed.

Article 60. On the use of the institutional uniform for the students of the Night Technical Section. In addition to the provisions of article 57, students will wear a uniform with the following characteristics:

- a) Denim pants with high waist and no gaps.
- b) Petticoat whose length does not exceed 4 cm above the top of the knee.
- c) The use of miniskirt, lycra, or leggings is prohibited.
- d) If a top is worn, it must be white.
- e) The shoes must be simple type to put on or tie, black, low and closed. The use of sandals is not allowed. The decorations they have should not be extravagant.

TITLE V

OF THE RATING OF CONDUCT.

CHAPTER I

TYPOLOGY OF OFFENSES AND INCIDENCE IN THE CONDUCT GRADE

Article 61. On the consideration of the commission of faults in the qualification of conduct.

In the qualification of conduct, the commission by the student of minor, serious, very serious, and very serious offenses must necessarily be considered, and there will be consequences in the process of defining the Conduct grade of each period, as established in Article 136 of the Learning Evaluation Regulation.

Article 62. Assessment of faults in the conduct grade.

The faults incurred by students in any level, branche and modals of the formal educational system will have consequences in the process of defining the conduct grade for each period as follows:

- a) Each very minor fault will imply a reduction of 1 to 5 points of the total.
- b) Each minor fault will imply a reduction of 6 to 10 points of the total.
- c) Each serious offense will imply a reduction of 11 to 19 points of the total.
- d) Each very serious offense will imply a reduction of 20 to 32 points of the total.
- e) Each very serious fault will imply a reduction of 33 to 45 points of the total.

CHAPTER II

OF THE FAULTS OF CONDUCT IN THE C.T.P. INVU LAS CAÑAS

Article 63. Notwithstanding the provisions in articles 138, 139, 140, 141 and 142 of the current Apprenticeship Evaluation Regulation, No. 40862-MEP, faults of a different nature are also considered, for the purposes of the dynamics of CTP Invu. Reeds, those detailed in the following articles.

Article 64. On very minor offenses.

The following breaches of the duties of the students are considered very minor offenses, without prejudice to others that have been mentioned in these Regulations and in an analogous way are applied or conform to the following types:

- a) Incorrect use of the uniform and inadequate personal appearance, referring to the breach of any of the provisions established with respect to the characteristics and proper use of the institutional uniform or the appearance of the students, as mentioned in articles 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54 and 55 of this regulation.
- b) Not carrying the Home Communication Notebook or the Student Card (CIE).
- c) The ingestion of food while the lessons are taking place, as well as chewing gum, eating candies or others.
- d) Use of unauthorized personal accessories (earrings, chains, slaves, rings, others) according to the provisions established by the Institution in the mentioned articles.
- e) The use of electronic equipment of all kinds such as: music players, cell phones, iPod, smart watches, headphones, tablets, camcorders, or others, used as an instrument of

educational support by teachers, during the lessons, or while carrying out any other activity of academic nature.

- f) Use of facial makeup in its many forms and by any member of the student population at all times (regardless of their gender) during school hours or participating in duly convened institutional activities.
- g) Use of visible adhesive or permanent tattoos.
- h) Exhibit inappropriate behavior in any institutional space (Library, Gym, Dining room, laboratories, etc.), incompatible with order, cleanliness, healthy coexistence, respect, and decorum that may or may not generate acts of disorder or indiscipline.
- i) Ownership of materials of all kinds (notebooks, pencils, cartridge cases or others) with images or messages that promote the exploitation of women or men through their objectification and dehumanization.
- j) Other offenses that are considered "very minor" according to the Learning Assessment Regulations or that are consistent in terms of scope and impact, with those previously described.

Article 65. of minor faults.

In addition to the provisions of article 139 of the Learning Evaluation Regulation, the following are considered minor offenses in CTP Invu Las Cañas:

- a) Inappropriate use of the Home Communications Notebook.
- b) Not informing their parents or guardians about the existence of communications of all kinds, sent home by any staff member.

- c) Improper interruptions of the educational process during lessons, outside the class or in externally scheduled activities (in corridors, on green areas, etc.), by any student and which may consist of (but are not limited to) shouting, noise , laughter, games of all kinds or others that have this effect on the class dynamics.
- d) Improper interruptions in civic or spiritual acts.
- e) Escape from the lessons and curricular activities duly convened by the institution.
- f) Make use of the express food services while in the institution.
- g) Use of vulgar or profane vocabulary.
- h) The departure of the institution by students during the school day, when they do not have the corresponding permits signed by the legal person in charge and endorsed by the corresponding institutional authorities.
- i) The demonstration of love scenes or of another type that involve inappropriate caresses, friction and/or physical contact, shown publicly and/or notoriously anywhere on the institutional campus, during school hours or in the development of activities officially convened by the institution.
- j) Improper use of institutional assets of all kinds and at all times.

Article 66. Of the Serious Faults.

In addition to the provisions of article 140 of the current Learning Evaluation Regulation, serious offenses are considered in the CTP Invu Las Cañas, those described below:

- a) The reiteration of minor offenses in the same period that generate contumacy, understood as the tenacity and hardness of persisting in an error repeatedly.

- b) The serious actions and attitudes of indiscipline against those who exercise the Direction, the teachers, the students and other personnel of the institution.
- c) Intentional damage against the decoration, equipment, furniture, infrastructure of the Institution or vehicles used for the transportation of students, including the placement of unauthorized drawings, messages or traces of all kinds.
- d) Theft of institutional or personal property.
- e) Disrespectful phrases or acts of all kinds (including of a sexual nature) said or committed against those who exercise the Direction, the teachers, students, parents, and other members of the Educational Community.
- f) Carrying out proven fraudulent actions through any means and of any kind, including (but not limited to) copying or facilitating other people to copy in exams of any kind, as well as altering, falsifying or plagiarizing tests or any other type of work or academic document, before or during its development, with which they must comply as part of their educational process, whether they are carried out for their own benefit or that of other students.
- g) The use of walls, tables, chairs, desks or other property and objects of the Institution, to place unauthorized signs, drawings, or graphics.
- h) Carrying or ingesting alcoholic beverages or any type of psychoactive substance that is not permitted (including cigarettes and cigars), as well as inciting anyone to use them, in the following situations:
 - i. Within the Institution, ii. Outside the Institution during school hours, iii. Outside the Institution if wearing the uniform and iv. In officially convened extracurricular activities.
- i) The possession or use of vaporizers of any kind and for any purpose.

- j) Falsify the signature of the father, mother or legal guardian in any official document issued by the institutional authorities, technical, technical-teaching, teaching and administrative officials and that require to be presented with the signature of the legal guardians of the student.
- k) Forge Falsifying the signature of any member of the institutional staff in official documents addressed to the legal guardians of the student.
- l) Use any type of social network or electronic means of communication to attack the personal dignity, morals, decorum and values of the institution, as well as of any other human being.
- m) Express verbally or in writing in any medium of a physical or digital nature, disrespectful, xenophobic, discriminatory, racist phrases or acts or of any kind that threaten the dignity and self-esteem of the person that may constitute harassment of all kinds, carried out against the director, teachers, students, their legal guardians and other members of the Educational Community.
- n) Knowingly reproduce or discriminate, sexist, disrespectful, xenophobic, racist or discriminatory messages of all kinds, directed towards any person or human conglomerate that may constitute harassment of any kind, through written, auditory or visual means, of a physical or in the field of the institutional physical plant or during the development of any activity officially convened by the school.
- o) Disrespect for the privacy and intimacy of any of the members of the Student Community, the teaching staff, technical-teaching and administrative-teaching staff in all spaces of the institutional infrastructure during school hours or in the development of extracurricular activities officially summoned by the institution.

- p) Contribute to the dissemination of digital or printed auditory and/or visual material that threatens the privacy and intimacy of any of the members of the Student Community, the teaching, administrative, technical-teaching and administrative-teaching staff through any means.
- q) Leaving the institution during the daily school year without the authorization of the Directorate.
- r) Disrespect for official national and institutional symbols at all times, both inside and outside the institution.
- s) Other offenses that are considered serious according to current regulations and that are not valued as very minor, minor, very serious or very serious in these regulations.

Article 67. About very serious offenses.

The following are considered “very serious offenses”:

- a) The reiteration in the commission of serious offenses in the same school period that generates contumacy.
- b) The deliberate destruction of property belonging to the educational institution, staff or other members of the Educational Community, whether this action is carried out individually or in a group.
- c) Subtract, reproduce, distribute or disclose evaluation tests before, during and after their application.

- d) Prevent other members of the Educational Community from participating in the normal development of the regular activities of the Institution, as well as inciting others to act with the same purposes.
 - e) Entering, transferring, consuming or carrying illicit drugs within the institution or in officially convened activities, as well as inciting other students to consume them.
 - f) Inciting other students to participate in actions that may harm their individual or collective health and safety.
 - g) Carry weapons or explosives, as well as other potentially dangerous objects for people, except those expressly authorized by the institution for educational purposes.
 - h) The practice of activities or the development of encounters between people that involve explicit intimate sexual contacts of any nature, such as caresses, brushes or others of a similar nature, consented or not, by students anywhere in the institutional physical plant .
 - i) Undress or freely show their genitalia to any person within the institution; or outside of it as long as they wear a uniform.
 - j) Consume or possess illicit drugs in the following situations:
 - i. Inside the institution.
 - ii. Outside the institution during school hours.
 - iii. Outside the institution if I will wear the uniform.
- IV. In officially convened extracurricular activities.

- k) The execution of all kinds of discriminatory action for reasons of ethnicity, creed, gender, disability or any other contrary to human dignity.
- l) Other offenses that are considered "very serious" according to current regulations and that are not valued as minor, serious or very serious in these regulations.

Article 68. About serious offenses.

The following breaches by students of their duties are considered very serious offenses:

- a) The reiteration of very serious offenses in the same school period.
- b) Repeatedly consume, transfer, traffic or carry illicit drugs inside or outside the institution, inciting third parties to consume them.
- c) Distribute, induce or facilitate the use of any type of illicit drugs inside or outside the Institution.
- d) Trafficking or disclosure of material contrary to public morals, institutional morals and ethics, pornographic, satanic, racist or discriminatory content that violates the values of their peers.
- e) Acts of physical, emotional or sexual aggression against any member of the Educational Community or outside of it, duly verified by competent judicial or administrative channels.
- f) Theft, alteration or falsification of official documents of all kinds (certifications, notes, titles, etc.).
- g) Other offenses that are considered very serious according to current regulations and that are not valued as minor, serious and very serious in these Regulations.

Article 69. The detail of the previous offenses is complementary to the provisions of the Apprenticeship Assessment Regulations, contained in Executive Decree No. 40862 and are governed by the same principles set forth in that regulatory body.

Article 70. Of the condition of the student deferred in conduct.

The student who at the end of the year has failed in the subject of Conduct must complete a verifiable Institutional Work Plan of 20 hours. The activities that the student carries out must abide by the principles of rationality and proportionality, as well as not be of such a nature that they objectively damage their self-esteem or constitute a threat to their physical or emotional integrity. In all cases, the purpose of this Work Plan is to offer the student the possibility of compensating for the impact that her conduct could have caused, by providing a verifiable service to the Educational Community of which she is a part. The follow-up of compliance with this Work Plan will be in charge of the Evaluation Committee.

CHAPTER III

CORRECTIVE ACTIONS FOR COMMISSION OF OFFENSES

Article 71. The students who assume behaviors valued as faults may have, in addition to what is stipulated in these Internal Institutional Regulations, any of the following corrective actions corresponding to the type of fault, always bearing in mind that the purpose of all corrective action is of a shaping the character of the individual.

Article 72. Corrective actions for commission of very minor and minor offenses.

Students who assume behaviors valued as very minor offenses according to these regulations will be subject to the following corrective actions:

a) Verbal or written reprimand by the teacher or member of the administrative staff with whom the offense was incurred, with a copy to the father, mother or legal guardian, to the student's personal file and to the Guidance Department or institutional psychologist (in case of having).

Article 73. Corrective actions for commission of minor faults. Students who assume behaviors valued as minor offenses will be subject to any of the following corrective actions:

a) Verbal or written reprimand by the teacher or member of the administrative staff, with a copy to the father-mother of the family or the person in charge, to the personal file of the student and to the respective counselor.

b) Written reprimand in the previous terms and, in addition, obligation to repair in an effective and verifiable way, the moral, material or personal damage caused.

Article 74. Of the corrective actions for commission of serious faults.

Students who assume attitudes or behaviors valued as serious offenses will be subject to any of the following corrective actions, depending on the magnitude of the offense:

a) Transfer of the student to another section.

b) Repair or replacement of the damaged material or equipment.

c) Reparation of the verbal or moral offense to people, internal or external groups to the Institution, through the timely public retraction and the corresponding apologies.

d) Loss of authorization to represent the institution in any type of official delegation.

e) Loss of credentials in the Student Government, the Assembly of Representatives, the Section Board and any other committee or institutional body.

- f) Absence from the educational center for up to a maximum period of fifteen calendar days.
- g) Carrying out actions of an educational nature and of institutional or community interest, that are verifiable and that are proportional and relevant in relation to the offense committed.

Article 75. Of the corrective actions for the commission of very serious faults. Students who assume attitudes or behaviors valued as very serious offenses will be subject to any of the following corrective actions, depending on the magnitude of the offense:

- a) Obligation to repair, in a verifiable manner, the material, moral or personal damage caused to individuals, groups or the institution.
- b) Carrying out actions of an educational nature and of institutional or community interest, that are verifiable and that are proportional and relevant in relation to the offense committed.
- c) Absence from the educational center for a period between fifteen and twenty calendar days.

Article 76. Of the corrective actions for the commission of very serious offenses.

Students who assume attitudes or behaviors valued as very serious offenses will be subject to one of the following corrective actions, depending on the magnitude of the offense:

- a) Obligation to repair, in a verifiable manner, the material, moral or personal damage caused to individuals, groups or the institution.
- b) Carrying out actions of an educational nature and of institutional or community interest, that are verifiable and that are proportional and relevant in relation to the offense committed.

c) Absence from the educational center for up to a period between twenty and thirty calendar days, prior coordination with the competent judicial or administrative authorities, within the framework of due process and institutional assessment of the risks that directly affect the physical or sexual integrity of a minor or minors of the Educational Community.

Article 77. Rescheduling of exams or submission of work done during the absence from the educational center.

The exams or the submission of works that are carried out during the period of execution of one of the absences indicated in the previous articles, must be rescheduled by the respective teacher so that the students subject themselves to the corrective action retains his full right to do them.

The rescheduling of exams or submission of assignments must be communicated to the student at least eight calendar days in advance.

TITLE VI

CONSIDERATIONS ON DUE PROCESS

CHAPTER VI

IMPLEMENTATION OF CORRECTIVE ACTIONS

Article 92. Regardless of the grade obtained in each period, when the student commits an offense established in the Internal Rules of the Institution or that contravenes what is stated in article 86 of these Regulations, a corrective action must be applied, whose essential purpose is training. In addition, this action must serve the best interests of the student, respect their

individual rights, follow due process, be consistent with the offense committed and must seek a positive change in their social behavior.

Article 93. The corrective actions that are established must not exceed in their effects the essential educational purposes that characterize them, nor cause the student academic damage that is not authorized or provided for in these Regulations. In any case, corrective measures may not be applied that are contrary to the physical, mental and moral integrity of the student or against her personal dignity.

CHAPTER VII

COMMUNICATION AND DEFENSE GUARANTEES IN THE APPLICATION OF CORRECTIVE ACTIONS

Article 94. In attention to the student's right to be informed, in an individualized and concrete manner, of the facts and the fault attributed to him, as well as to have access to the respective file, the decision to apply corrective actions must be made giving clear guarantees of communication to the student, parent or guardian. Similarly, the application of corrective actions must guarantee the student's right to defense, their right to testify freely without any type of coercion and to be accompanied by an adult of their choice, or their right not to testify and not to test against themselves.

CHAPTER VIII

OF THE PROTOCOL FOR THE ADEQUATE JUSTIFICATION OF ABSENCES IN CTP INVU LAS CAÑAS.

Article 95. It is the responsibility of the legal guardians of CTP Invu Las Cañas students to present the justification for the absences and late arrivals incurred by the student, since they

are their legal guardians. At the same time, it is the responsibility of the students to present such justifications in time and form established by these regulations.

Article 96. The absence of a student from lessons should only occur for reasons of force majeure that can be verified through the unavoidable presentation of the Home Communication Notebook and any other official document that allows establishing the validity of the justification according to the criteria of the teacher to whom must justify.

Article 97. The justifications for absences or late arrivals must be submitted within a period not exceeding three business days, counted from the moment in which the student rejoins the institution. They must be presented only to the teacher whose lessons were missed.

Article 98. The teacher who receives a justification from a student must register with his/her signature in the

Home Communication Notebook your agreement with this. In case of not endorsing the justification, the student will have three business days (counted from the moment in which it was presented to the teacher), so that their legal representative, personally, communicates to the teacher the arguments that they consider appropriate to support the justification originally filed.

Article 99. In the event that the teacher to whom the justification must be presented is not in the institution, for valid reasons during the period established for this process, the student must present the justification to the Secretary of the institution or to the Administrative Assistant, so that they can certify with their respective date stamp that it was presented during the term established in the regulations, so as to validate the student's right to present their Home Communication Notebook to the teacher extemporaneously. Said validation carried out by the Secretariat or by the Administrative Assistant does not in itself constitute justification for the

absences, but only guarantees the extension of the term to present the justification, which should not be longer than eight business days.

Article 100. It is an unavoidable condition for the processing of these justifications that the Notebook of Communication to the Home is in good condition and that said communication is not altered with cross-outs, corrector or erasures that cast doubt on its authenticity.

Article 101. The only approved means for presenting a justification for absences or late arrivals is the Home Communication Notebook, which must be completed and validated by the competent institutional authorities in all its aspects in order to proceed with this procedure, since the teacher must verify the information on this instrument before proceeding to validate the justification, especially with regard to the originality of the signature of the legal person in charge.

Article 102. The justification of absences is an unavoidable condition for the rescheduling of all types of evaluated activities that the student has not been able to carry out due to their absence, including delivery of tasks, exhibitions, exams or carrying out activities evaluated under the heading of Daily Work.

Article 103. The student has the obligation to present justifications for non-attendance or late arrivals to all activities officially convened by the institution, so in the case of Civic Acts, extramural activities or other official activities, they must implement the same protocol described.

Article 104. In the case of non-attendance to an evaluated activity (examination, submission of homework, and observations of Daily Work) the justification must be accompanied by an official document issued by an authority, professional or competent instance that certifies that the student in question could not objectively attend to classes or carry out the planned

evaluation. In the case of a health problem, this must be certified by a Medical Opinion issued by the competent professional. Any other way of presenting and validating a justification will be exclusively subject to the professional criteria of the teacher before whom the request is processed.

Article 105. In the case of students are absent for long periods due to unrelated activities the parents or legal guardians must inform the teachers by means of a letter accompanied by the appropriate and pertinent documents to which lessons the student is going to be absent, this letter should explain the nature of the situation so that appropriate arrangements can be made. These documents must be submitted at least one calendar week before the start of the period of absence. The student in this situation must assume all the actions aimed at providing himself with the contents that have been developed during that period and carry out the procedures for the pertinent rescheduling of pending evaluation activities.

Article 106. In the case of students who must be absent for extended periods due to their pregnancy condition, the same principles established in these regulations apply, and they must present the official medical documents that support their justifications or the need to withdraw before completing the educational day. In the care of these students, common sense and the protection of the rights that assist them as minors and as mothers must prevail.

Article 107. Teenage student mothers enrolled in the institution are beneficiaries of the same rights as any other person in their condition. The institution will ensure the continuity of its educational process.

Article 108. In the case of teenage student mothers who breastfeed their students, they may have the lactation period that the law establishes in those cases. In order to benefit from this right, it will be necessary for the student or her legal guardians to state their status in this regard, providing the medical documentation that allows establishing the duration of the minor's

lactation period, which must be reassessed at the end of each period in order to order the pertinent actions in case it spreads.

TITLE VIII

ATTENTION OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES

CHAPTER I

OF THE PROCEDURES FOR CERTIFICATIONS REQUEST, RECORDS, OR OTHER DOCUMENTS

Article 120. Document request

Any document that is requested from the institution must be subjected to the following procedures, as the case may be:

a) Certification of Qualifications:

- i. The Administration will have ten calendar days, after the date of request to deliver it.
- ii. In case of being a regular student of the institution who requires the document, it must be requested personally by the parent or legal guardian.
- iii. If you are a graduate or former student of legal age, you can manage the request by providing the necessary documents and proof of your status.
- iv. Provide the exact data of the person in whose name the certification must be made, otherwise, the institution does not assume responsibility for errors in the document.

v. Sign acknowledgment of receipt in the corresponding minute book as support for the institution.

vi. In case of being withdrawn by another person other than the applicant, you must present authorization and a copy of the identity card that accredits you to carry out the procedure.

b) Student Records:

i. The Administration will have three business days after the date of request to deliver it.

ii. The document will be delivered only to the interested party, parent or legal guardian, without exception.

CHAPTER II

OF THE ENTRY AND STAY OF VISITORS AND STUDENTS IN THE EDUCATIONAL CENTER

Article 121. CTP Invu Las Cañas ensures the safety of the students, for which it is governed by the Entry and Exit Procedures of the Institution (version 2019), which indicate the duties of all visitors to the facilities.

Compliance with these procedures for attention, entry and permanence of people in the institution is mandatory.

In case of non-compliance with any of the provisions regulated by this document, the institution may reserve the right to authorize or not the entry of any person to its facilities.

Article 122. Visitor attention.

It will be mandatory, in the case of any person who comes to the institution, to comply with the following provisions:

- a) All visitors, without exception, must enter through the main pedestrian gate.
- b) Secondary gates will be used only in exceptional cases, when so ordered by the Administration.
- c) All visitors must register their entry at the main entrance with the Security Officer available, noting in their log the date, time of entry, full name, ID number, signature, query, attended by and time of departure.
- d) The Security Officer, depending on the nature of the visit that the person is going to carry out, will assign an Identification Badge that allows the members of the Educational Community to know that he is authorized to move around the institutional physical plant.
- e) In the case of a visit to a teacher by a parent or legal guardian, the following action protocol will be implemented:
 - i. A ticket will be used that the teacher will provide to the student when they present their Home Communication Notebook to the teacher with the corresponding request, signed by the parent or guardian. On the day of the assigned appointment, the legal person in charge of each student must present said Ticket to the Guard as an essential condition for him to allow him to enter the institution.
 - ii. The visitor will be provided with a visitor's card with a specific color for the area in which they must carry out the procedure for which they requested their appointment, making it clear that they cannot travel to other areas without authorization.
 - iii. The cards will be made according to the following color scheme:

- Green card: Administrative offices (Management, Administrative Assistant, Coordination Office and Orientation Office No. 1).
 - Red card: Pavilion A (classrooms and laboratories from 1 to 6 and classrooms from 7 to 10 A and 10 B, as well as the Gym area)
 - Blue card: Pavilion B (classrooms and laboratories from 11 to 20 A and 20 B)
 - Yellow card: Pavilion C (classrooms 21 to 30, Guidance Office No. 2 and 3).
- f) No visitor may wander through the corridors of the school without the express authorization of the Directorate and without wearing the respective badge.
- g) Any person who enters the institution will be warned that they are being watched through a closed circuit of cameras.
- h) The entrance to the institution of the companions and people who do not have to carry out any procedure in it is restricted.

Article 123. Entry and permanence of students.

- a) All students must enter CTP Invu Las Cañas facilities 10 minutes before the time the official lessons begin according to their schedule. During their stay in the institution, every student must wear their complete uniform, according to the provisions of this regulation.
- b) The student who does not wear the complete uniform must process the respective authorization, signed by the Administrative Assistant in the Home Communication Notebook. Otherwise, it will proceed as established in these Internal Regulations.
- c) Any student who does not wear the complete uniform and is in school hours, must be referred to the Administrative Assistant or the Directorate, for what concerns.

- d) No student is authorized to enter firearms, sharp objects, explosives, liquor, legal or illegal drugs, pornography, pets, among others that threaten the security of the Student Community.
- e) No student should wander through the halls or corridors during the lessons; if you need to carry out any procedure, you must have the authorization of the teacher.
- f) The performance of group work outside the classroom is authorized, under the provision that these are developed with due vigilance and supervision of the teacher. The development of this practice with more than one group at the same time is prohibited.
- g) The gates of the institution will remain closed during the school day.
- h) The entrance and permanence in the institution of students or individuals who wear a miniskirt, short shorts, minishirts or "top", tank top, sleeveless, ripped or frayed pants will not be allowed (with the exception of those cases in which the activities , due to their curricular nature, require it). The institution reserves the right to request, to any person who does not respect the previous disposition, to withdraw from the campus.
- i) When a student needs to leave the institution during their school day, they must submit to the Administrative Assistant the corresponding permission request in the Home Communication Notebook with the signature of the parent or legal guardian who made the final enrollment. The institution reserves the right to corroborate said request by the means it deems appropriate and pertinent.

TITLE IX

CHAPTER I

FINAL PROVISIONS

Article 124. In accordance with the decision of the Constitutional Chamber of the Supreme Court of Justice, it is reported that Circular number DM-1407-02 of February 24, 2004, signed by the Office of the Minister, on "Dispositions to safeguard the integrity of students in educational centers" in which the authorities of educational centers are reminded of the power to require students to show the contents of their lockers, briefcases, packages, salveques, backpacks, cartridge cases or similar objects.

Article 125. The due process in relation to the processing of any fault committed by the students, as well as in what corresponds to claims arising from the evaluation process, will be established in the current Learning Evaluation Regulation in its article 166 and the forms will be used established by the institution, as required.

Article 126. In all other aspects of daily life and the development of the teaching-learning dynamics of CTP Invu Las Cañas, the provisions of the current Learning Evaluation Regulation and the other institutionally established protocols will govern.

ENROLLMENT COMMITMENT

The Fundamental Law of Costa Rican Education states, in Chapter I, article 2, subsection A, that the purpose of Costa Rican Education is "...the formation of citizens who love their country, aware of their duties and fundamental freedoms, with deep sense of responsibility and respect for human dignity.

I, _____, ID N° _____, father, mother or legal guardian of the student _____, enrolled in _____ grade, I promise to:

Art. 1 Know and abide by the indications that emanate from the Learning Evaluation Regulation, Internal Regulations, circulars and other communications.

Art. 2 Attend meetings, activities to which you are invited or summoned and collect the Home Report (Note) on the dates set by the school.

Art. 3 Ensure that my son/daughter complies with the Internal Regulations (which can be found in the photocopier), and properly wears his/her uniform, student card and Home Communication Notebook.

Art. 4 Visit the school periodically and inquire about my son/ daughter's school performance and disciplinary behavior, by appointment, with the respective teacher through the Home Communication Notebook.

Art. 5 Ensure that my son/ daughter does not wear caps, jewelry, other objects such as weapons and knives to school that distract from the normal development of the lessons or could physically harm a student. In case of taking them, I accept the retention of these in the Directorate and I promise to request their return personally.

Art. 6 That my son (a) wear a haircut according to article 116 paragraph d of the Institutional Internal Regulations and within the limit allowed by current regulations, as well as take care of punctuality and attendance at lessons.

Art. 7 Know the details of my son/ daughter's participation in study tours, excursions, social, sports or academic activities and authorize or not the corresponding permit, through which I release civil, criminal or administrative responsibility to officials in charge of the activity.

Art. 8 Motivate absences from lessons and exams whenever it is for just cause. Otherwise, I declare that I know and accept the academic consequences that may be given.

Art. 9 Commit to obtain (if possible) student insurance for my son/ daughter.

Art. 10 Repair or replace the material damage that my son (a) causes within the institution and for which his responsibility is proven, as well as to contribute to the cleaning of classrooms and green areas of the institution without affecting his good Health.

Art. 11 Sign the communications sent in the Home Communication Notebook, as well as the tests carried out by my son/ daughter.

Art. 12 Make the contributions that you voluntarily accept with the Parents' Association in a timely manner.

Art. 13 Authorize the Management to change my son/ daughter's section, at the time it deems appropriate.

Art. 14 That my son (daughter) is subject to the rules of coexistence that regulate the student community, and to behave in the way that my son (a), does not threaten, interfere or deprive other students of the fundamental right to education.

Art. 15 Periodically review my son/ daughter's Home Communication Notebook, a basic instrument of information between the parent and the teacher.

Art. 16 That, in case of withdrawing my son/ daughter from the educational center, sign the withdrawal before the Administrative Assistant. Otherwise, I accept that he will not be granted registration the following year.

Art. 17. Recognize that, as a requirement to take the deferred test, the student incorporated into the formal system must have regularly attended at least 80% of the total number of lessons of the respective subject in the year, except in duly justified circumstances.

I give this consent freely and expressly, for which I sign in the C.T.P. Invu Las Cañas, the day _____ of the month of _____ of _____.

Father, Mother or Guardian
(Signature and ID)

Signature of the enrolled student
(Signature and ID)

Chapter V

Data Analysis

In the following chapter, the researcher will employ the data analysis instruments mentioned in Chapter 3: text analysis, color coding, and glossary. These instruments are significant for any researcher since they help analyze the data gathered, and with that information, the researcher can process it more detailedly.

5.1 Analysis and interpretation of results

In this section, the researcher will employ the data analysis instruments mentioned and explain the results obtained through the analysis.

5.1.1 Text Analysis

Table 1. Text Analysis Chart

Text Analysis	The Virginia Educator's guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019	Ejecutivo comercial y de servicio al cliente 10	Cuaderno de comunicaciones CTP Inva las Cañas
Text Style	Descriptive	Descriptive	Descriptive
Text Function	Informative	Informative	Informative
Stylistic Style			

Formality	Formal	Formal	Formal
Generality or difficulty	Popular	Popular	Popular
Emotional tone	Factual	Factual	Factual
Type of translation	Semantic/ Communicative	Semantic/ Communicative	Semantic/ Communicative

Table 4 shows the results of the text analysis carried out. Source: Researcher's own creation.

The researcher can state that since the documents translated are similar in nature, they share the same classification of function and style. For instance, the three documents fall into the “Descriptive” category of text styles due to the fact that the documents describe rules, consequences, and procedures of academic institutions. At the same time, the documents fall into the “informative” category, since the documents are written to inform the audience about the rules of CTPICA high school to the set of rules the academic institution has to offer and explains the consequences of breaking said rules. Moreover, it is intended to inform the audience about the “English Oriented to Business and Customer Service Executive” tenth-grade plan and its lesson plans, values, goals, and among other details, as well as its culture. The Virginia’s drill guide aims to train the staff, as well as students in what to do in drill exercises and what to do before, during, and after an emergency.

In addition, the translated documents fall in the “formal” scale of formality, since they were created by institutions such as the Professional Technical High school of Inyu las Cañas,

5.1.2 Color Coding

Table 5 shows the colors used during the color-coding system. Researcher's own creation.

5.1.2.1 Virginia Educators Drill Guide and Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10 from English To Spanish

Paragraph 1

In the wake of community tragedies that can occur during the school day, including tornadoes and active shooters, emergency planning agencies and first responders have been focusing on crisis planning at schools. When an emergency occurs, it is managed by the smallest group of responders necessary; first by school staff (e.g., on-site first aid), and then by calling local first responders (e.g., calling 9-1-1).

When the size or scope of an emergency is beyond the capacity of the local first responders, additional assistance from neighboring jurisdictions and/or state resources may be obtained. In the most devastating instances, the Governor will seek assistance from federal resources (e.g., declaring a state of emergency). Thus, coordinating emergency responses across agencies and the local, state, and federal levels has led to wider acceptance of universal planning.

A raíz de las tragedias comunitarias que pueden ocurrir durante el día escolar, incluidos los tornados y los tiradores activos, las agencias de planificación de emergencias y los socorristas se han centrado en la planificación de crisis en las escuelas. Cuando ocurre una emergencia, es manejada por el grupo más pequeño de respondedores necesarios; primero por el personal de la escuela (p. ej., primeros auxilios en el lugar) y luego llamando a los socorristas locales (p. ej., llamando al 9-1-1). Cuando el tamaño o el alcance de una emergencia supera la capacidad de los socorristas locales, se puede obtener asistencia adicional de jurisdicciones vecinas y/o recursos estatales. En los casos más devastadores, el

Gobernador buscará asistencia de recursos federales (p. ej., declarando un estado de emergencia). Por lo tanto, la coordinación de las respuestas de emergencia entre las agencias y los niveles local, estatal y federal ha llevado a una mayor aceptación de la planificación universal.

Paragraph 2

All schools in Virginia have comprehensive all-hazards Emergency Operations Plans (EOPs).¹ The division's plan and each school's Emergency Operation Plan (EOP) should be completed by a collaborative planning team. Plans should be based on assessed risks, as well as functional needs, assets and realities (e.g., varied response times of first responders due to each school's unique location). Administrators are encouraged to annually review with the faculty and staff the EOP for their school. Division leaders are encouraged to ensure that appropriate staff members are trained on and are aware of the components of the division's plan and the specific nuances of individual school plans.

Todas las escuelas de Virginia tienen Planes de Operaciones de Emergencia (EOP) integrales para todos los peligros. El plan de la división y el Plan de Operaciones de Emergencia (EOP) de cada escuela deben ser completados por un equipo de planificación colaborativa. Los planes deben basarse en los riesgos evaluados, así como en las necesidades funcionales, los activos y las realidades (p. ej., tiempos de respuesta variados de los socorristas debido a la ubicación única de cada escuela). Se alienta a los administradores a revisar anualmente con la facultad y el personal el EOP de su escuela. Se alienta a los líderes de división a asegurarse de que los miembros del personal apropiados estén capacitados y sean conscientes de los componentes del plan de la división y los matices específicos de los planes escolares individuales.

Paragraph 3

In the wake of community tragedies that can occur during the school day, including tornadoes and active shooters, schools across Virginia and the nation continue to focus on crisis and emergency preparedness. Much has been done to elevate what used to be thought of as “schools implementing emergency drills” to all schools having comprehensive, all-hazards emergency plans. While it is imperative for each school division to work with first responders and emergency planning groups within their jurisdiction to develop comprehensive all-hazards emergency plans for each school, these documents can be overwhelming to administrators, faculty and staff that interact daily with students. This guide was developed to give those serving in direct service positions the hands-on information they need to practice the emergency response actions (drills) required.

A raíz de las tragedias comunitarias que pueden ocurrir durante el día escolar, incluidos los tornados y los tiradores activos, las escuelas de Virginia y la nación continúan enfocándose en la preparación para crisis y emergencias. Se ha hecho mucho para elevar lo que solía considerarse como "escuelas que implementan simulacros de emergencia" a todas las escuelas que tienen planes de emergencia integrales para todos los riesgos. Si bien es imperativo que cada división escolar trabaje con los socorristas y los grupos de planificación de emergencias dentro de su jurisdicción con el propósito de desarrollar planes integrales de emergencia para todos los peligros para cada escuela, estos documentos pueden ser abrumadores para los administradores, profesores y personal que interactúan diariamente con los estudiantes. Esta guía fue desarrollada para brindarles a quienes ocupan puestos de servicio directo, la información práctica que necesitan para desarrollar las acciones de respuesta ante emergencias (simulacros) requeridas.

Paragraph 4

Note: In recent years the Federal Emergency Management Agency (FEMA) shifted from a four phase approach to a five phase approach. The traditional four phase approach (Prevention/Mitigation, Preparedness, Response, and Recovery) was replaced with a five phase approach (Prevention, Protection, Response, Recovery, and Mitigation). The new phase, Protection, refers to actions taken which safeguard assets and critical infrastructure elements. See for example the FEMA document *Developing and Maintaining Emergency Operations Plans*. This Drill Guide, and related DCJS materials, follows the traditional approach as many institutions have existing emergency operations plans aligned with the four phase model. Schools and school divisions should adopt the approach that best fits their needs and available resources.

Nota: En los últimos años, la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) cambió de un enfoque de cuatro fases a un enfoque de cinco fases. El enfoque tradicional de cuatro fases (Prevención/Mitigación, Preparación, Respuesta y Recuperación) fue reemplazado por un enfoque de cinco fases (Prevención, Protección, Respuesta, Recuperación y Mitigación). La nueva fase, Protección, se refiere a las acciones realizadas para salvaguardar los activos y elementos críticos de la infraestructura. Consulte, por ejemplo, el documento de FEMA *Desarrollo y mantenimiento de planes de operaciones de emergencia*. Esta Guía de simulacros y los materiales relacionados de DCJS siguen el enfoque tradicional ya que muchas instituciones tienen planes de operaciones de emergencia existentes alineados con el modelo de cuatro fases. Las escuelas y divisiones escolares deben adoptar el enfoque que mejor se adapte a sus necesidades y recursos disponibles.

Paragraph 5

In the past, many schools used codes and various signals as a way to communicate the start of any given emergency response plan or drill. A fire, horn, strobe or bell signal may be utilized to signal the need to evacuate the building. These “fire drill alarms” are practiced often and are effective because the alarms are widely understood by all students and staff. Drills that are performed only once during the year, and for emergencies such as earthquakes the “announcement” is the event itself, and it is highly recommended that drills and emergency situations be announced repeatedly in plain language, e.g., “This is an earthquake drill. Please proceed accordingly.” or “This is a lockdown drill. Please proceed accordingly.” In this manner, the message will be understood by everyone.

En el pasado, muchas escuelas usaban códigos y varias señales como una forma de comunicar el inicio de cualquier plan o simulacro de respuesta a emergencias. Se puede utilizar una señal de fuego, bocina, luz estroboscópica o campana para señalar la necesidad de evacuar el edificio. Estas "alarmas de simulacro de incendio" se practican con frecuencia y son efectivas porque todos los estudiantes y el personal entienden ampliamente las alarmas. Los simulacros que se realizan solo una vez durante el año, y para emergencias como terremotos, el "anuncio" es el evento en sí, y se recomienda encarecidamente que los simulacros y las situaciones de emergencia se anuncien repetidamente en un lenguaje sencillo, por ejemplo, "Este es un simulacro de terremoto", por favor, procede según corresponda." o "Este es un simulacro de encierro, por favor procede según corresponda." De esta manera, el mensaje será entendido por todos.

Paragraph 6

The Technical Vocational Education and Training, (TVET) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of people to

employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education. Pursuit of improvement and promotion of the social mobility of Costa Rican population, the TVET of Costa Rica continues evolving with the purpose of generating qualified technical human talent capable of making informed decisions, assuming the responsibility of its individual actions and influencing the present and future collectivity, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the competitiveness of the country.

La Educación y Formación Técnica Profesional, (EFTP), en cumplimiento de las normas y políticas aprobadas por el Consejo de Educación Superior, ha implementado una serie de reformas educativas encaminadas a brindar herramientas que promuevan la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa y/o continuar estudios de educación superior. La fundamentación curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación por competencias que se lleva a cabo desde 2006, constituye uno de los avances más importantes de la educación técnico profesional costarricense en el camino hacia una educación integral. En búsqueda del mejoramiento y fomento de la movilidad social de la población costarricense, la EFTP de Costa Rica continúa evolucionando con el propósito de generar talento humano técnico calificado capaz de tomar decisiones informadas, asumiendo la responsabilidad de sus acciones individuales e incidiendo en la colectividad presente y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto por la diversidad cultural y ética ambiental que contribuyan a la competitividad del país.

Paragraph 7

Digital citizenship implies the development of a set of practices that make it possible to reduce the social and digital divide through the use and exploitation of digital information and communication technologies, based on the implementation of policies for the expansion of solidarity and universal connectivity. The concept of "digital citizenship" arises in the international debate and has been defined as the norms of behavior concerning the use of technology. Digital citizenship" implies the understanding of human, cultural, economic and social issues related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs), as well as the application of behaviors relevant to that understanding and to the principles that guide it: ethics, legality, security, and responsibility in the use of the Internet, social networks and available technologies.

La ciudadanía digital implica el desarrollo de un conjunto de prácticas que permitan reducir la brecha social y digital, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información y la comunicación, a partir de la implementación de políticas de expansión de la solidaridad y la conectividad universal. El concepto de "ciudadanía digital" surge en el debate internacional y ha sido definido como las normas de comportamiento en torno al uso de la tecnología. Ciudadanía digital implica la comprensión de las cuestiones humanas, culturales, económicas y sociales relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como la aplicación de comportamientos pertinentes a esa comprensión y a los principios que la guían: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso de internet, redes sociales y tecnologías disponibles.

Paragraph 8

These terms generally describe a container of items to be used for crisis/emergency situations. It is important that the go-kit/bag be readily available and easily grabbed—

either for evacuation or to attend to those while being sheltered. At a minimum, three types of kits/bags are recommended—main office, classrooms, and nurse's office—as the contents of each will differ. Kits/bags should be revisited, evaluated and restocked at the beginning of each semester.

Main Office (or other “Command Center” location if main office is rendered unusable in an emergency): The kit in the main office will be utilized for the Incident Command System (ICS). This kit/bag should be on wheels if possible and contain:

Estos términos generalmente describen un contenedor de artículos que se usarán en situaciones de crisis/emergencia. Es importante que el botiquín/bolsa esté disponible y fácil de agarrar, ya sea para la evacuación o para atender a las personas mientras están protegidas. Como mínimo, se recomiendan tres tipos de kits/bolsas: oficina principal, aulas y enfermería, ya que el contenido de cada uno será diferente. Los kits/bolsas deben revisarse, evaluarse y reabastecerse al comienzo de cada semestre.

Oficina principal (u otra ubicación del "Centro de Comando" si la oficina principal queda inutilizable en una emergencia): El equipo en la oficina principal se utilizará para el Sistema de Comando de Incidentes (ICS). Este kit/bolsa debe tener ruedas si es posible y contener:

Paragraph 9

Moving everyone from inside school building(s) to a prearranged, safe place outside of school building(s). Evacuation drills include fire drills and similar type of events.

Evacuation is used when it is determined that locations outside the school are safer than inside the school. Timing and working to improve response capabilities can

increase confidence. Drills should be timed and everyone should work on improving times so that responses can be made quickly and with confidence. Conducting drills at inopportune times (such as during lunch or break periods, or during an assembly) is encouraged so that any vulnerabilities or hindrances can be identified before an actual emergency. In addition, practicing an evacuation drill where everyone exits with their hands raised, palms open (indicating to first responders that they are not a threat) is an additional important variation. Reverse evacuation drills can be practiced right after a fire drill.

Mover a todos desde el interior del edificio(s) escolar(es) a un lugar seguro y preestablecido fuera del edificio(s) escolar(es). Los simulacros de evacuación incluyen simulacros de incendio y eventos similares. La evacuación se utiliza cuando se determina que los lugares fuera de la escuela son más seguros que dentro de la escuela. El tiempo y el trabajo para mejorar las capacidades de respuesta pueden aumentar la confianza. Los simulacros deben cronometrarse y todos deben trabajar para mejorar los tiempos para que las respuestas se puedan dar rápidamente y con confianza. Se recomienda realizar simulacros en momentos inoportunos (como durante el almuerzo o los períodos de descanso, o durante una asamblea) para que se puedan identificar las vulnerabilidades o los obstáculos antes de una emergencia real. Además, practicar un simulacro de evacuación donde todos salen con las manos levantadas y las palmas abiertas (lo que indica a los socorristas que no son una amenaza) es una variación importante adicional. Los simulacros de evacuación inversa se pueden practicar inmediatamente después de un simulacro de incendio.

Paragraph 10

Moving everyone from inside the vehicle to a safe place outside when it is determined that being in the bus is no longer safe. Typically, when a bus breaks down, it is safer for students to remain inside of the vehicle. Some exceptions that warrant evacuation include a bus stopping on railroad tracks, or when there is concern about a fuel leak. The bus evacuation procedures will be determined by the nature of the emergency. Since the emergency dictates the exits used, riders should be familiar with each emergency exit of the bus. All the bus riders in case of an emergency should know the pre-planned evacuation procedure. To help familiarize riders with evacuation procedures and to comply with state law, emergency drills are required to be conducted at least twice a year. In addition, training should include pre-planning in the event the driver is incapacitated.

Mover a todos desde el interior del vehículo a un lugar seguro afuera cuando se determine que estar en el autobús ya no es seguro. Por lo general, cuando un autobús se descompone, es más seguro para los estudiantes permanecer dentro del vehículo. Algunas excepciones que justifican la evacuación incluyen un autobús que se detiene en las vías del tren o cuando hay preocupación por una fuga de combustible.

Los procedimientos de evacuación del autobús estarán determinados por la naturaleza de la emergencia. Dado que la emergencia dicta las salidas utilizadas, los pasajeros deben estar familiarizados con cada salida de emergencia del autobús. Todos los pasajeros del autobús, en caso de una emergencia, deben conocer el procedimiento de

evacuación planificado previamente. Para ayudar a familiarizar a los pasajeros con los procedimientos de evacuación y cumplir con la ley estatal, se requiere que se realicen simulacros de emergencia al menos dos veces al año.

Además, la capacitación debe incluir una planificación previa en caso de que el conductor esté incapacitado.

Paragraph 11

NOTE: During the 2016 General Assembly session, the Virginia Code was amended to require every public school to hold a lock-down drill at least twice during the first 20 school days of each school session and at least two additional lock-down drills during the remainder of the school session. A school that holds two lockdown drills during the first 20 days of school and two additional lock down drills during the second semester will be in compliance with the Virginia Code.

The Code of Virginia mandates separate and distinct codes for a fire evacuation drill from a lockdown drill [Statewide Fire Prevention Code (SFPC) Section 404.2.3]. Whatever methods of signaling emergency response behaviors are needed, the signals should be well understood during drills and practiced by everyone at the school or on the campus.

NOTA: Durante la sesión de la Asamblea General de 2016, se enmendó el Código de Virginia para exigir que todas las escuelas públicas realicen un simulacro de encierro al menos dos veces durante los primeros 20 días escolares de cada sesión escolar y al menos dos simulacros de encierro adicionales durante el resto del día de la sesión escolar. Una escuela que realice dos simulacros de encierro durante los primeros 20 días de clases y dos simulacros de encierro adicionales durante el segundo semestre cumplirá con el Código de Virginia.

El Código de Virginia exige códigos separados y distintos para un simulacro de evacuación de incendios de un simulacro de encierro [Código Estatal de Prevención de Incendios (SFPC) Sección 404.2.3]. Cualesquiera que sean los métodos para señalar los comportamientos de respuesta a emergencias que se necesiten, las señales deben ser bien entendidas durante los simulacros y practicadas por todos en la escuela o en el campus.

Paragraph 12

However, Section 8VAC20-131-260 of the Standards of Accreditation requires that every public-school conduct at least two simulated lock-down drills and crisis emergency evacuation activities each school year, one in September and one in January. Therefore, **in order** to comply with the Code of Virginia and the Standards of Accreditation, every public school **will** need to conduct two lock-down drills during the first 20 days of school – one of which must occur in September – and two additional lock-down drills during the remainder of the school year – one of which must occur in January.

A school that holds an initial fire drill within the first 10 days of the school session, another fire drill within the first 20 days of the school session, and one fire drill per month, will be in compliance with both the Virginia Code and the Fire Prevention Code.

Sin embargo, la Sección 8VAC20-131-260 de los Estándares de Acreditación requiere que cada escuela pública realice al menos dos simulacros de encierro y actividades de evacuación de emergencia por crisis cada año escolar, uno en septiembre y otro en enero. Por lo tanto, para cumplir con el Código de Virginia y los Estándares de acreditación, todas las escuelas públicas deberán realizar dos simulacros de encierro durante los primeros 20 días de clases,

uno de los cuales debe ocurrir en septiembre, y dos simulacros de encierros adicionales durante el resto del año escolar, uno de los cuales debe ocurrir en enero.

Una escuela que realiza un simulacro de incendio inicial dentro de los primeros 10 días de la sesión escolar, otro simulacro de incendio dentro de los primeros 20 días de la sesión escolar y un simulacro de incendio por mes cumplirá tanto con el Código de Virginia como con el Código prevención de Incendios.

Paragraph 13

The First Column of the Template presents the Goals, which are found in the curricular design. When planning the teacher first collocates the goals for the Essential Competence, second the New Citizenship Axis Goals, then Oral and Written Comprehension goals for Listening and Reading, finally Oral and Written Production goals for Spoken Interaction, Spoken Production, and Writing. The second Column is Task Mediation Activities. First, a task is for Essential Competence and the second task corresponds to New Citizenship Axis and then comes the methodological message where language learning should be directed towards enabling learners to act in real-life situations, expressing themselves and accomplishing tasks of different natures.

La Primera Columna de la Plantilla presenta las metas, las cuales se encuentran en el diseño curricular. Al planificar, el maestro coloca primero las metas para la competencia esencial, luego las metas del Eje de Nueva Ciudadanía, luego las metas de comprensión oral y escrita para escuchar y leer, finalmente, las metas de producción oral y escrita para interacción hablada, producción hablada y escritura. La segunda columna es actividades de mediación de tareas. Primero, una tarea es de competencia esencial y la segunda tarea corresponde al Eje Nueva Ciudadanía y, luego, viene el mensaje metodológico donde el aprendizaje de idiomas debe

estar dirigido a permitir a los aprendices actuar en situaciones de la vida real, expresarse y realizar tareas de diferente naturaleza.

Paragraph 14

Controlled practice. The next step is to provide students with controlled practice in using the target language vocabulary, structures, and functions. In this way, early in the instructional cycle, they would get to see, hear and practice the target language for the theme of work. This type of controlled practice extends the scaffolding learning that was initiated in the previous. Learners are introduced to the language within a communicative context. In the final part of the step, they are also beginning to develop a degree of communicative flexibility. Involve learners in intensive listening practice. The listening texts could involve several native speakers. This step would expose them to an authentic or simulated conversation.

Práctica controlada. El siguiente paso es proporcionar a los estudiantes una práctica controlada en el uso del vocabulario, las estructuras y las funciones del idioma de destino. De esta manera, al principio del ciclo de instrucción, verían, escucharían y practicarían el idioma de destino para el tema del trabajo. Este tipo de práctica controlada amplía el andamiaje de aprendizaje iniciado en la anterior. Los estudiantes son introducidos al idioma dentro de un contexto comunicativo. En la parte final del paso, también están comenzando a desarrollar un grado de flexibilidad comunicativa al involucrar a los alumnos en la práctica intensiva de escucha. Los textos de escucha podrían involucrar a varios hablantes nativos; este paso los expondría a una conversación auténtica o simulada.

Paragraph 15

The students now get to take part in a sequence of exercises in which the focus is on one or more linguistic elements. In the task-based procedure being presented here, it occurs relatively late in the instructional sequence. Before analyzing elements of the linguistic system, they have

seen, heard and spoken the target language within a communicative context. Hopefully, this will make it easier for the learner to see the relationship between communicative meaning and linguistic form than when linguistic elements are isolated and presented out of context as is often the case in more traditional approaches.

Los estudiantes pueden participar en una secuencia de ejercicios en los que la atención se centra en uno o más elementos lingüísticos. En el procedimiento basado en tareas que se presenta aquí, ocurre relativamente tarde en la secuencia de instrucción. Antes de analizar elementos del sistema lingüístico, han visto, oído y hablado la lengua meta dentro de un contexto comunicativo. Con suerte, esto hará que sea más fácil para el alumno ver la relación entre el significado comunicativo y la forma lingüística que cuando los elementos lingüísticos se aíslan y se presentan fuera de contexto, como suele ser el caso en los enfoques más tradicionales

5.1.2.2 Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10 y Cuaderno de Comunicaciones CTP

INVU las Cañas from Spanish into English

Paragraph 1

Asimismo, debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculta a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y ética ambiental; cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital. En Costa Rica se visualiza la educación como un derecho humano y

constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes, de manera que se promueve y se estimula el desarrollo integral de los estudiantes y su participación activa en la sociedad civil y en la vida económica del país.

Likewise, it must fulfill a fundamental role as it is the way that empowers people to make informed decisions, assume responsibility for their individual actions and their impact on the current and future community, the development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics; whose implementation should be the development of practices that enable the use of digital information technologies (IT) to reduce the social and digital gap. In Costa Rica, education is viewed as a human and constitutional right, where the educational system favors the acquisition of knowledge, abilities and skills, values, and attitudes, in a way that it promotes and encourages the comprehensive development of students and their active participation in civil society and in the economic life of the country.

Paragraph 2

El objetivo de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente es formar técnicos medios en el área comercial y de servicios con conocimientos en labores comerciales, administrativas, mercadeo y ventas, comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, de carácter nacional o internacional. El Ejecutivo (a), realizará las actividades comerciales y de servicio al cliente según normativa vigente y políticas organizacionales, desempeñando con ética las funciones organizacionales y aplicando la atención y servicio al cliente en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva. El técnico cuatro en Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente demostrará conocimientos generales de los archivos de gestión en formato físico o

electrónico, según los procedimientos y métodos estándar; podrá utilizar el software archivístico y aplicaciones tecnológicas adaptándose a la legislación costarricense y según los lineamientos definidos por la empresa o institución donde labore.

The objective of the Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente (Commercial and Customer Service Executive Specialty) is to train middle-level technicians in the commercial and services area with knowledge in commercial, administrative, marketing and sales, communication and logistics tasks for companies, organizations, and public or private institutions of national or international character. The Executive will carry out commercial and customer service activities according to current regulations and organizational policies, ethically performing organizational functions and applying customer service and attention in solving problems through respectful, assertive, and purposeful communication. Technician four in Commercial and Customer Service Executive will demonstrate general knowledge of management files in physical or electronic format, according to standard procedures and methods; he will be able to use archival software and technological applications adapting to Costa Rican legislation and according to the guidelines defined by the company or institution where he works.

Paragraph 3

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica MNC-EFTP-CR (2018), “tiene como propósito general normar el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros; además de establecer la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orientar la atención de la demanda laboral” (p. 36-37). Para la detección de las competencias específicas y competencias para el desarrollo humano que requiere el país en el área técnica, se utiliza como mecanismo la implementación de la metodología establecida por el MNC-EFTP-CR para la elaboración de estándares de cualificación.

The Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (National Qualifications Framework for Professional Technical Education and Training of Costa Rica) MNC-EFTP-CR (2018), "has the general purpose of regulating the subsystem of professional technical education and training, through the standardization of training levels, descriptors, duration and entry and exit profiles of training, among others; in addition to establishing the vertical and horizontal articulation in the Costa Rican educational system and directing attention to labor demand" (p. 36-37). To detect the specific skills and skills for human development that the country requires in the technical area, the implementation of the methodology established by the MNC-TVET-CR for the development of standards is used as a mechanism of qualification.

Paragraph 4

Busca alcanzar e implementar una formación integral del individuo, cuyo objetivo principal es transformarlo en un ciudadano fructuoso, efectivo, creativo e integrado a la sociedad en que se desenvuelve, tomando como base los aspectos académicos, técnicos, humanos y solidarios, que les permita ajustarse a la normativa vigente, para lograr así una excelente inserción laboral que le permita alcanzar una vida digna y profesional. La entidad educativa es el eje central de la formación holística, generadora de una cultura creadora de jóvenes emprendedores y profesionales, motivados por una concepción constructivista, crítica y analítica, encauzados a producir de acuerdo con la demanda de una sociedad costarricense sedienta de progreso y desarrollo, tan competente que requiere de capital humano especializado y de calidad, contribuyendo no solo en el porvenir de la nación, sino también con el de sus familias.

It seeks to achieve and implement an integral formation of the individual, whose main objective is to transform him into a fruitful, effective, creative, and integrated citizen to the society in which

they live. This based on the academic, technical, human, and supportive aspects, which allows them to adjust to current regulations, in order to join the labor market and thus, they can have a dignified and professional life. The educational entity is the central axis of holistic training, generator of a creative culture of young entrepreneurs and professionals, motivated by a constructivist, critical, and analytical conception, channeled to produce, according to the demand of a Costa Rican society, thirsty for progress and development. Therefore, it requires specialized and quality human capital, contributing not only to the future of the nation, but also to that of their families.

Paragraph 5

Porque es su cimiento la formación de personas íntegras y profesionales, es que el centro educativo ratifica las políticas surgidas de los fines de la educación costarricense, la Política Educativa enfocada hacia el relanzamiento de la educación, por medio de la Dirección General de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras como ente regulador de la Educación Técnica del país y las normativas del Ministerio de Educación Pública, porque basa su creencia en que la educación es la luz que guiará el camino que llevará a las nuevas generaciones hacia la obtención del triunfo y el éxito. La política educativa de esta institución forma parte de los principios de solidaridad, criticidad, capacidad analítica y compromiso socioambiental. En la dinámica de clase pretende alcanzar una relación constructiva entre el docente y el educando, para la que es necesaria la implementación de criterios éticos y morales que deben ser correspondientes con el entorno económico, social y ambiental dentro del que se enmarca la institución.

As the institution seeks to train good professional people, the educational center ratifies the policies arising from the goals of Costa Rican education, the Educational Policy focused on the

relaunch of education, through the “Dirección General de Educación Técnica y Capacidades Emprenderodas” as a regulatory entity of the Technical Education of the country and the regulations of the Ministry of Public Education, because it bases its belief on the fact that education is the light that will guide the path to new generations towards obtaining triumph and success. The educational policy of this institution is part of the principles of solidarity, critical thinking, analytical capacity, and socio-environmental commitment. In the class dynamics, it aims to achieve a constructive relationship between the teacher and the student, as it is necessary to implement ethical and moral criteria that must be consistent with the economic, social, and environmental environment within which the institution is framed.

Paragraph 6

Los siguientes son algunos extractos de la Normativa Interna del C.T.P Invu las Cañas, relativos a aspectos prioritarios de la labor, desempeño y actitud de los padres de familia y de los discentes de esta institución, en relación con sus obligaciones, restricciones y derechos como miembros de esta comunidad educativa. Dada la extensión de la Normativa de la que son extraídos, es imposible copiarlos todos en este Cuaderno de Comunicaciones al Hogar, por lo que se ha hecho la selección de los aspectos considerados prioritarios para los padres de familia, discentes y para el personal docente y administrativo de la institución. Ello no significa que lo que no se ha copiado aquí carezca de importancia o de aplicabilidad debido a que ésta Normativa es de acatamiento obligatorio para todos los alumnos de la institución en todos sus aspectos.

The following are some excerpts from the Internal Regulations of the C.T.P Invu las Cañas, regarding priority aspects of the work, performance, and attitude of parents and teachers of this institution, in relation to their obligations, restrictions, and rights as members of this educational

community. Given the extension of the Regulations from which they are extracted, it is impossible to copy them all in this Notebook of Communications. Aspects considered priority for parents, students, and teaching and administrative staff of the institution. This does not mean that what has not been copied here lacks importance or applicability because this Regulation is mandatory for all students of the institution in all its aspects.

Paragraph 7

En el caso de que el docente a quien se debe presentar la justificación no se encuentre en la institución por razones válidas durante el plazo previsto para este proceso, el estudiante deberá presentar la justificación a la Secretaría de la institución o al Auxiliar Administrativo para que estas personas certifiquen con su sello fechador respectivo que esta se presentó durante el plazo establecido en la normativa, de forma que validen el derecho del estudiante a presentar de forma extemporánea su Cuaderno de Comunicación al Hogar al docente. Dicha validación realizada por la Secretaría o por el Auxiliar Administrativo no constituye por sí misma justificación de las ausencias, sino que solamente avala la extensión del plazo para presentar la justificación la cual no deberá ser mayor a ocho días hábiles.

In the event that the teacher to whom the justification must be presented is not in the institution, for valid reasons during the period established for this process, the student must present the justification to the Secretary of the institution or to the Administrative Assistant, so that they can certify with their respective date stamp that it was presented during the term established in the regulations, so as to validate the student's right to present their Home Communication Notebook to the teacher extemporaneously. Said validation carried out by the Secretariat or by the Administrative Assistant does not in itself constitute justification for the absences, but only guarantees the extension of the term to present the justification, which should not be longer than eight business days.

Paragraph 8

En el caso de estudiantes que se ausenten durante periodos largos debido a actividades cuyo carácter no sea institucional u oficial, los padres de familia o encargados legales deberán informar a los docentes por medio de una carta acompañada de los documentos idóneos y pertinentes a cuáles lecciones el estudiante se va a ausentar, esta carta debe explicar la naturaleza de la situación para que se tomen las disposiciones oportunas. Dichos documentos deben presentarse mínimo una semana natural de antelación al inicio del periodo de inasistencia. El estudiante en esta situación deberá asumir todas las acciones dirigidas a proveerse de los contenidos que se hayan desarrollado durante ese periodo y realizar las gestiones para las reprogramaciones pertinentes de actividades evaluativas pendientes.

In the case of students who are absent for long periods due to unrelated activities, the parents or legal guardians must inform the teachers by means of a letter accompanied by the appropriate and pertinent documents to which lessons the student is going to be absent, this letter should explain the nature of the situation so that appropriate arrangements can be made. These documents must be submitted at least one calendar week before the start of the period of absence. The student in this situation must assume all the actions aimed at providing himself with the contents that have been developed during that period and carry out the procedures for the pertinent rescheduling of pending evaluation activities.

Paragraph 9

La evaluación ofrece estrategias que posibilitan conocer a profundidad los resultados obtenidos por los estudiantes y toman conciencia de lo que se espera de ellos. Mediante la evaluación

basada en competencias, los estudiantes ofrecen a docentes, padres de familia, compañeros y comunidad en general “evidencias” de su desempeño por medio de nuevas herramientas y métodos de evaluación. Estas herramientas se apoyan en una perspectiva de corte constructivista y centran su dinámica en los procesos.

Una vez seleccionadas las estrategias de mediación pedagógica, se definen los instrumentos de evaluación. En ellos se incluyen los indicadores de logro y los criterios de desempeño mediante los cuales se valorará la situación de aprendizaje, pues permiten al docente emitir juicios sobre lo alcanzado por cada persona estudiante.

The evaluation offers strategies that make it possible to know in depth the results obtained by the students and become aware of what is expected of them. Through competency-based evaluation, students offer teachers, parents, classmates, and the community in general "evidence" of their performance through new tools and evaluation methods. These tools are based on a constructivist perspective and focus their dynamics on processes.

Once the pedagogical mediation strategies have been selected, the evaluation instruments are defined. They include achievement indicators and performance criteria by which the learning situation will be assessed, since they allow the teacher to make judgments about what each student has achieved.

Paragraph 10

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. En este sentido, se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Talking about assessment by competencies means incorporating new assessment strategies. In this sense, the importance of implementing a learning-oriented evaluation, focused on student participation, aimed at situations of an authentic nature, increasingly closer to real life, is emphasized. Therefore, competition is contextual; reflects the relationship between people's abilities and the activities they perform in a particular real-world situation (López, 2014).

The evaluation in a competency approach is continuous, dynamic, holistic, and aimed at analyzing the performance levels achieved by the student. In this sense, the evaluation fulfills a self-regulation function that allows the student to generate a personal monitoring of their learning.

Paragraph 11

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante.

Asimismo, le corresponde al docente generar los indicadores de logro que espera observar en las personas estudiantes, producto de las estrategias de mediación empleadas y las evidencias de conocimiento, desempeño o producto según corresponda.

Los indicadores de logro, establecidos por el docente en el plan de práctica pedagógica, deben tener concordancia con la información incluida en los instrumentos técnicamente elaborados

para el proceso de evaluación y, en el caso de las evidencias, deben observarse en el portafolio de evidencias del estudiante.

The teacher must transfer the learning outcomes and essential knowledge of the study program corresponding to the subarea and unit of study in development and establish, according to their teaching experience, the strategies, and pedagogical techniques that they will use for their mediation; including both the strategies that he will use as a teacher for his approach in the classroom, as well as those that the student will execute.

Likewise, it is up to the teacher to generate the achievement indicators that he hopes to observe in the students, as a result of the mediation strategies used and the evidence of knowledge, performance, or product, as appropriate.

The achievement indicators, established by the teacher in the pedagogical practice plan, must be consistent with the information included in the instruments technically developed for the evaluation process and, in the case of evidence, must be observed in the student's evidence portfolio.

Paragraph 12

Este plan debe ser preparado mensualmente. Es de uso diario y debe ser entregado al director o directora, de manera física o digital, en el momento en que la administración del centro educativo lo juzgue oportuno, de manera que se pueda comprobar que su desarrollo es congruente con lo planificado en el plan anual preparado al inicio del curso lectivo.

Su formato contempla el desarrollo de dos partes: administrativa y técnica. La información administrativa que se incluye está relacionada con el nombre del centro educativo, el nombre del docente, la especialidad o carrera técnica que imparte, nivel educativo y el curso lectivo.

This plan must be prepared monthly. It is for daily use and must be delivered to the director, physically or digitally, at the time that the administration of the educational center deems it appropriate, so that it can be verified that its development is consistent with what was planned in the annual plan prepared at the beginning of the school year.

Its format contemplates the development of two parts: administrative and technical. The administrative information that is included is related to the name of the educational center, the name of the teacher, the specialty or technical career that he teaches, the educational level and the school year.

Paragraph 13

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen un medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta. Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el manual antes mencionado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes a la educación técnica profesional y, a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.

Pedagogical activities outside the institution constitute an ideal means to strengthen and develop knowledge, abilities, skills, and attitudes in students, through the relationship with the environment and its relationship with a concrete reality. For the implementation of these activities, all actors must comply with what is established in the aforementioned manual, whose

provisions are mandatory and immediately applicable, in all professional technical colleges and public institutions that provide specialties of Professional Technical Education. Likewise, all pedagogical activity outside the educational institution must correspond only to the development or complement of the study programs corresponding to professional technical education and, in turn, must comply with what is established by ministerial provisions and current legislation.

Paragraph 14

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento y contribuyan al aprendizaje de los demás miembros de su grupo.

It is not enough to use technological resources to satisfy learning and training needs. The challenge is that the new technologies constitute a means to train the new generations of citizens with the values that society demands. For this reason, the learning method is a key factor in the creation of new learning environments. In other words, the learning method is the way or path in the presentation of the information, the steps that are followed and make the learners participate in an active and interactive, critical, reflective and creative way, as well as committed and responsible; so that learners are not only recipients of information systematized

and presented by others, but quite the opposite, that **they** participate in the construction of knowledge and contribute to the learning of the other members of their group.

Paragraph 15

Los resultados de aprendizaje son enunciados asociados con **lo** que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Los saberes esenciales son el conjunto de conocimientos técnicos, teóricos, metodológicos del campo disciplinar y de otras disciplinas requeridas para el proceso de aprendizaje en su área de formación técnica y para **la** vida. Estos deben desarrollarse para el logro de los resultados de aprendizaje determinados en la propuesta curricular.

Los indicadores de logro constituyen enunciados que expresan el camino hacia **el** cumplimiento del estándar, reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista afectivo, cognitivo e instrumental. Son indicadores para la macroevaluación que permiten visualizar y evidenciar el nivel de logro alcanzado por la **persona** estudiante como producto del abordaje pedagógico desarrollado por el docente.

The **learning outcomes** are statements associated with what the student **is expected** to be able to do, understand, or demonstrate once the learning process is over. The **essential knowledge** is the **set** of **technical, theoretical, methodological knowledge** of the **disciplinary field** and other disciplines required for the **learning process** in their area of **technical training** and for life. These **must be developed** to achieve the **learning outcomes** determined in the **curricular proposal**.

Achievement indicators constitute statements that express the **path towards compliance** with the standard, **they** reflect the purposes, goals, and aspirations to be achieved by the student, from the **ffective, cognitive, and instrumental point of view**. They are indicators for the macro evaluation that allow visualizing and showing the level of achievement reached by the **student** as **a** product of the **pedagogical approach** developed by the teacher.

5.3 Glossaries

5.3.1 Glossary from English into Spanish

Virginia Educators Drill Guide and Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10

Word in Source Language	Word in Target Language	Grammar Category	Definition
Drill	Simulacro	Noun	to fix something in the mind or habit pattern of by repetitive instruction
Assess	Evaluar	Verb	to determine the rate or amount of (something, such as a tax, charge, or fine)
Lockdown	Aislamiento	Noun	the confinement of prisoners to their cells for all or most of the day as a temporary security measure
Staff	Personal	Noun	all the workers employed in an organization considered as a group
Prompted	Incitado/Incitada	Adjective	assist or encourage
Sheltered	Protegido	Verb	to constitute or provide a shelter for
Ascertain	cerciorarse	Verb	to find out or learn with certainty
Edge	Borde	Noun	the line where an object or area begins or ends
Strikes	Ataca	Verb	to aim and usually deliver a blow, stroke, or thrust (as

			with the hand, a weapon, or a tool)
Timing	Medir el tiempo	Noun	the ability to select the precise moment for doing something for optimum effect
Debrief	Informe	Verb	to carefully review upon completion
Performance	actuación	Noun	the execution of an action
Aware	consciente	Adjective	having or showing realization, perception, or knowledge
Citizenship	ciudadanía	Noun	the status of being a citizen
throughout	a lo largo de	Preposition	all the way from one end to the other of
behaviors	Comportamientos	Noun	the way in which someone conducts oneself or behaves
goals	objetivos	Noun	the end toward which effort is directed
implies	implica	Verb	to express indirectly
shift	cambio	Noun	a means or device for effecting an end
feature	característica	Noun	a prominent part or characteristic
meaningful	Significativo	Adjective	having a meaning or purpose
Within	Dentro	Adverb	in or into the interior

input	Aporte	Noun	something that is put in
aligned	alineado	Verb	to bring into line or alignment
which	cual	Adjective	being what one or ones out of a group

Table 6. Glossary from English into Spanish. Source: Researcher's creation.

5.3.2 Glossary from Spanish into English

Ejecutivo Comercial Servicio Cliente 10 y Cuaderno de Comunicaciones CTP Invasión las Cañas

Word in source language	Word in target language	Grammar category	Definition
En buen estado	undamaged	Adjective	not damaged or harmed
Responsabilidad	Liability	Noun	something for which one is responsible
Eximiendo	Exempting	verb	free or released from some liability or requirement to which others are subject
Calendarización	scheduling	verb	to appoint, assign, or designate for a fixed time
Retiro	Withdrawal	noun	removal from a place of deposit or investment
Sello	Stamp	Noun	the impression or mark made by stamping or imprinting

Comprobante	Proof	Noun	the cogency of evidence that compels acceptance by the mind of a truth or a fact
Aporta	Brings	Verb	to convey, lead, carry, or cause to come along with one toward the place from which the action is being regarded
Auxiliary	Assisstant	Noun	a person who assists someone
Ausencia	Absence	Noun	a state or condition in which something expected, wanted, or looked for is not present or does not exist : a state or condition in which something is absent
estricamente	strictly	Adjective	inflexibly maintained or adhered to
Delito	Felony	Noun	a grave crime formerly differing from a misdemeanor under English common law by involving forfeiture in addition to any other punishment
Esquema	Outline	Noun	a condensed treatment of a particular subject
Carencia	shortage	Noun	to be short or have need of something
Asimismo	In addition	Adverbs	the act or process of adding

favorece	favors	Verb	to regard or treat with favor
jerárquicas	hierarchical	Adjective	of, relating to, or arranged in a hierarchy
Reviste	redresses	Verb	to set right
acatamiento	compliance	Noun	conformity in fulfilling official requirements
orienta	guide	Verb	to direct, supervise, or influence usually to a particular end
Eje	Axis	Noun	one of the reference lines of a coordinate system
corriente	current	Adjective	presently elapsing
pilares	pillars	Noun	a fundamental precept
sustenta	sustains	Verb	to give support or relief to
Discernimiento	Discernment	Noun	the quality of being able to grasp and comprehend what is obscure : skill in discerning

Table 7. Glossary from Spanish into English. Source: Researcher's creation.

Chapter VI

Conclusions and Recommendations

The following chapter will cover elements such as the purpose of a conclusion, the conclusions achieved after performing this research which consists of translating the documents, applying diverse translation techniques, evaluating the translation techniques used in this investigation, as well as the creation and importance of the tool known as glossary as well as the restatement of the research question, and recommendations for any future individual interested in performing an endeavor similar to this research. Conclusions are critical since they are the result of investigations and research; they are what the researcher and the audience will understand the process used and knowledge gained once it has all said and done; furthermore, the same applies to the recommendations provided by the researcher, because these will be pieces of advice for anyone in the future interested in doing research similar to the one employed in this research.

6.1 Purpose of the Conclusion

The following point will cover the objectives achieved for the research previously performed, such as translating the documents, applying the translation techniques mentioned before in order to produce a more effective translation, evaluating the translation techniques, and discussing which were used more and which were used less and the reasoning why this was the case on each of them, the creation of two glossaries, as well as the importance of each element concluded and the process used to achieve the conclusions in this research.

6.1.1 To translate the documents Cuaderno de Comunicaciones Institución Hogar from Spanish into English and The Virginia Educator's Guide for Planning and Conducting School Emergency Drills 2019 from English into Spanish, as well as programa de estudio ejecutivo comercial y de servicio al cliente in both languages for CTP Invu las Cañas

In order to successfully achieve this task, the researcher employed the process of reading several times the documents in order to gather enough understanding to deliver a translation most accurately; furthermore, the researcher employed the text analysis procedures as mentioned by Newmark, which involved identifying the text styles such as the scale or formality, the scale of difficulty, or emotional tone; furthermore, in addition to the text style analysis, the researcher studied the text function elements such as whether they are informative, expressive, or vocative. In addition, the researcher employed two glossaries to gather knowledge of the words that the researcher needed to become more familiar with and make the translation more consistent.

6.1.2 To apply various translation techniques to the documents to achieve natural, cohesive, and accurate texts

For this research, the researcher employed multiple translation techniques to translate these texts; the translation techniques employed were the following: literal translation, reduction, expansion, transposition, modulation, and explicitation, among others. Translation techniques were critical for this research since they helped the researcher develop this investigation and provided the knowledge to understand how to perform a more effective translation.

6.1.3 To evaluate the effect of the translation techniques applied to the document

As mentioned before, multiple procedures were used for translating the documents for this research. The main procedures used for this research were: literal translation, reduction, expansion, transposition, modulation, and explicitation. Among the most used procedures were literal translations, transposition, and modulation. This is because, in regards to the literal translations, there were several instances where the direct translation from the source language to the target language was the most accurate course of action since the language was simple and easy to find the literal equivalent in the target language. Regarding the use of transposition, there were several instances where due to the nature of the source language and the target language, both being from different language families, grammatical structure changed from one

language to the other. Modulation translation technique was mostly used because there were instances where the literal translation was not enough since the nature of the languages would imply a different meaning due to them being expressions.

On the other hand, the researcher employed, to a lesser extent, procedures such as reduction, punctuation changes, explicitation, and expansion. Regarding the lesser use of reduction, this happened because there were not many instances where the need to employ the translation technique since the content in both the source language and target language were similar in content and length, and thus, the translations did not need to employ the reduction technique. In regards the punctuation changes, this was not as employed as much as the other translation techniques since the grammatical structure of the sentences did not suffer significant changes from the source language to the target language and, therefore, the punctuation of the translation did not change. Regarding to the use of explicitation, there were few instances where this technique was utilized since most of the translation did not require its employment since, in the source language, there were a small of amount of instances where it contained more information than in the target language to share the same idea. Lastly, in regards to the usage of the expansion technique, it was utilized to a lesser extent in the production of this translation since there were few instances in which there was a need to expand the content from the source language to the target language since the content was similar in length to describe the same idea.

6.1.4 To create a glossary with the most relevant terminology in both texts

Two glossaries were created throughout of this research, which is a success since, as mentioned several times during this work, a glossary is a critical element for a translator or a researcher to have due to the fact since it makes easier the process of translating; this is because since the researcher has the opportunity to refer to it during the process of translation

to make it a more consisting work. Thanks to the glossaries prepared for this research, the researcher was able not only to gather the knowledge of several words to which the meaning was not familiar but in addition, the knowledge of understanding the translation equivalent from the source language to the target language, thus enriching the researcher's lexicon.

6.2 Restatement of the Research Question

The research question was achieved since the documents were translated completely by using multiple procedures before mentioned such as text analysis including the style, the scale of formality, generality or emotional tone, text function involving informative, expressive, or vocative ; in addition, the right use of the translation methods was achieved from semantic translation or communicative translation depending it was necessary in one scenario or another; furthermore, the researcher employed instruments such as color coding to determine which translation procedures where used from a sample of fifteen paragraphs from the three documents translated for this research as well as text analysis chart to determine which text style or function fits the translated documents more appropriately, as well as which item in the scale of formality, difficulty, or emotional tone represents the translated documents in a better manner, and the successful creation of two glossaries, one from Spanish to English and another glossary from English to Spanish, both including over twenty words and the word in the source language, the translation into the target language, the grammatical category of the word, whether it is a noun, verb, adjective, among others and its definition.

6.3 Recommendations

To conclude, the researcher would like to provide the reader with the following recommendations for performing an endeavor like this to help make research such as this one easier, with some advantages when starting your research.

Time management: Whether discussing tasks such as finding institutions for documents to translate, translating the documents above, and delivering the translations to the institution in charge of evaluating the research, time management is a critical element to keep in mind, not

only due to the responsibility of the task, but it helps the researcher with giving him/her peace in their mind by making the research a less exhausting task.

Take a break: Even though the reader will be engaged in an important endeavor, the researcher must take a break from time to time since taking a break clears the mind, and thus, a clear mind makes clearer ideas; therefore, the quality of the research will improve significantly; otherwise, the researcher runs the risk of suffering burnout and thus making a

Glossary: As mentioned several times in this research, the use of a glossary is quite critical in translating a document, not only providing a more consistent translation as the task progresses but it provides as well knowledge of new words that the researcher may not be familiar with, plus once a glossary is made is a tool that can be used for future translations, making the process simpler.

Communication with your tutor: In research such as this one, it should be critical to engage in constant communication with your tutor; this is because the tutor will be of great assistance in the creation of your research since he or she will provide feedback that will make your research a more detailed one. The abovementioned recommendation of time management will make the research of higher quality. In addition, the researcher should be in constant communication with your grammar corrector for the similar reason of having higher quality research on time for the delivery.

Try to help those around you: The researcher should try to find institutions that helped them in the past when looking for documents that need to be translated, whether the institution is the reader's old alma mater or an institution that performs a service in the reader's community, one should try to provide a service to those that helped you or help others in your surroundings.

Double-check your work: It is important to read at least twice your work in order to catch any spelling mistakes or mistakes in the formatting of the document; whether it is in margins, font, or size; in addition, it is important to double-check your work because there may

be instances in which your sentences will require some restructuring because they may be unclear and thus need fixing.

References

Adventina Putranti. (2008). "Modulation: A Translation Method to Obtain Naturalness in Target Language Texts". *Journal of Language and Literature*.

Ann Burns (2015) "The Cambridge Guide to Research in Language Teaching and Learning". Retrieved from : https://www.researchgate.net/publication/282199978_Action_research

Arias Lozano, D. Garzón Gil, G. Rivera Vargas, D. Vergara Fuentes, N. (2018). "De García Márquez a Rabassa: un análisis de traducción de *One Hundred Years of Solitude*".

Dana Awad, Ghassan Mourad, & Marie-Rose E. (2021). "The Role of Punctuation in Translation". Y. Haralambous (Ed.)

Elisabet Titik Murtisari. (2016). "Explicitation in Translation Studies: The journey of an elusive concept". Satya Wacana Christian University.

Eugene Nida. (1964). *Toward a Science of translating*. Leiden E. J. Brill.

Gerardo Vázquez-Ayora. (1977). "Introducción a la traductología". Georgetown University.

Hamed Taherdoost. (2022) "What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations". Retrieved from:
<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=844094086070071028092073110009097075001041021035000006069015000004097077088069086104032055127026009096001065092114010088091030025052090016076024087100007012007127127004055032029019120100100082117121104115068099117099101024003126019076103088007084097068&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

Herrera Ponce, G. (2016). "La traducción automática versus la traducción humana de unidades léxicas de revistas médicas del inglés al español, 2016".

Hossein Nassaji (2015) "Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis". Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/276397426_Qualitative_and_descriptive_research_Data_type_versus_data_analysis

Impactio (2021) "A Definition of Research Instruments and Their Purpose in Obtaining Data from Research Subjects". Retrieved from:
<https://www.impactio.com/blog/a-definition-of-research-instruments-and-their-purpose-in-obtaining-data-from-research-subjects>

Jade Zheng. (2021). "The Importance of a Glossary for Translation Services". Retrieved from:
<https://www.globalizationpartners.com/2021/03/25/importance-of-glossary-for-translation-services/#:~:text=A%20glossary%20helps%20to%20ensure,even%20across%20documents%20or%20files.>

Jensen, C. Clifford, J. Gadia, S. Segev, A. and Snodgrass, R (1992). "A Glossary of Temporal Database Concepts*". Retrieved from: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/140979.140996>

Lucía Molina, Amparo Hurtado Albir (2002) "Translation Techniques Revisited: A Dynamic and Functionalist Approach". Meta.

Mark Shuttleworth & Moira Cowie. (1997). "Dictionary of Translation Studies". Routledge.

Merriam-Webster. (2023): "analysis". Retrieved from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/analysis>

Owji, Z. (2013). "Translation Strategies". Translation journal, 17(1). Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/268523136_1

Peter Newmark. (1988). "A text book for translation". Prentice HaH International vUIO Ltd.

Sajana. A (N.D). "Information Sources". Retrieved from: https://www.academia.edu/35631470/Chapter_2_Information_Sources_CHAPTER_2_Information_Sources

Satya Gaur (2013). "INFORMATION SOURCES AND SERVICES". Retrieved from: https://lisstudymaterials.files.wordpress.com/2017/12/dlis006_information_sources_and_services.pdf

Sherry E. Gapper. (2008). "Manual De Gestión Terminológica". Universidad internacional de Costa Rica.

Tesfaye Boru (2018) "RESEARCH DESIGN AND METHODOLOGY". Retrieved from: 329715052_CHAPTER_FIVE_RESEARCH_DESIGN_AND_METHODOLOGY_51_Introduction_Citation_Lelissa_TB_2018_Research_Methodology_University_of_South_Africa_PHD_Thesis

Tokareva, K. (2019). "La escuela soviético-rusa de traducción e interpretación estudio experimental: el mecanismo de anticipación y sus aplicaciones en la interpretación simultánea ruso-español".

Tronch, J. (N/D). "Translation procedures or techniques". Retrieved from: <https://www.uv.es/tronch/Tra/TranslationProcedures.html>

Viteri Ortiz, A. (2014). "Análisis pragmático de la traducción del español al inglés de cartas escritas por niños y adolescentes de la selva amazónica ecuatoriana para sus patrocinadores angloparlantes".

Vlada Makarenko. (2021). "Literalism in Translation". Sumy State University.

Xiaolong, T. (2012). " Análisis contrastivo de la traducción de los cargos oficiales chino-castellano y chino-inglés en Shuǐ Hǔ Zhuàn".

Anexes



Dirección Educación Técnica
y Capacidades Emprendedoras



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Viceministerio Académico

Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

PROGRAMA DE ESTUDIO

Ejecutivo comercial y de servicio al cliente

Nivel ● ● ● Décimo año

Educación Diversificada Técnica



Tabla de contenido

Portada

Portada	1
Autoridades	6
Equipo técnico.....	7
Colaboradores del diseño curricular	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica.....	8
Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive	9
Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.....	9
Instituciones u organizaciones colaboradoras	9
Presentación.....	12
Descripción de la carrera técnica.	14
Fundamentación	16
Enfoque curricular.....	24
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje	30
Estudiante	30
Competencia general.....	30
Competencias específicas	31
Competencias genéricas	31
Competencias para el desarrollo humano	33
Docente	36

Diseño curricular	39
Esquema formato del diseño curricular.....	40
Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica	41
Orientaciones para el docente.....	42
Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución.....	46
Planeamiento del proceso de aprendizaje	48
Plan anual.....	48
Esquema formato plan anual.....	49
Plan de práctica pedagógica	50
Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....	53
Evaluación del proceso de aprendizaje.....	54
Estructura curricular	60
Mapa curricular.....	61
Malla curricular	64
Nivel: Décimo	64
Nivel: Undécimo.....	70
Nivel: Duodécimo.....	77
Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	81
Subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.	105
English Oriented to Business and Customer Service Executive	123
Description	124
CEFR Guidelines	127
Rationale	128

The Complexity Paradigm.....	129
Social Constructivism	130
The Paradigm of Rationalism	131
• Student-Centered Education.....	131
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	131
• Education for Sustainable Development	131
• Planetary Citizenship with National Identity	132
• Digital Citizenship with Social Equity.....	132
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages	135
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach.....	137
The Action Oriented Approach	137
Task Based Language Teaching (TBLT)	139
Seven Principles for Task-Based Language Teaching	141
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach	143
English for Specific Purposes (ESP)	144
The Methodology Used in the Classroom.....	145
Curricular Design Template Elements.....	147
Curriculum Template	150
Planning	152
Annual Learning Plan	152
Pedagogical Practice Plan	154

Curricular Structure 162

Curricular Grip..... 163

Grade: Tenth 166

Curriculum Design 171

References 251

Glosario de términos..... 255

Appendixes 260

Estándar de cualificación 272

Créditos

El Consejo Superior de Educación (CSE) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), como autores del presente programa de estudio, se reservan los derechos morales y patrimoniales de esta obra, siendo responsabilidad de cualquier usuario o entidad reconocer esta condición para utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.

Autoridades

Giselle Cruz Maduro, Ministra de Educación Pública de Costa Rica.

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés. Viceministro Administrativo.

Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación

Regional. Pablo Masís Boniche, Director Educación Técnica y Capacidades

Emprendedoras, MEP. Joyce Mejías Padilla, Jefa Departamento de Especialidades

Técnicas, DETCE, MEP. Ministerio de Educación Pública

Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

(DETCE), MEP Departamento de Especialidades Técnicas, Sección

Curricular.

San José, Costa Rica.

Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio:**

Idalmi Sankey González, Asesora Nacional de Secretariado.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive**

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- **Coordinación general y revisión.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

- **Fundamentación, enfoque curricular del programa de estudio.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

Colaboradores del diseño curricular.

- **Validación de los elementos considerados en el diseño curricular.**

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019.

- **Línea gráfica del formato utilizado en el programa de estudio.**

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Docentes colaboradores de especialidad técnica.

- **Criterio técnico y validación Ana**

Delia Calderón, CTP Cotepecos

Andrea J. Caravaca Delgado, CTP Santa Bárbara de Santa Cruz, CTP Nicoya

Elizabeth Contreras Tenorio, CTP Limón, Nocturno

Gisela Alvarado Zamora, CTP San Isidro de Heredia **José**

Luis Monge Sánchez, CTP José Figueres Ferrer **Karen**

Rodríguez Acosta, CTP Cartagena

Milena Rojas Calderón, CTP Aserri

Nuryajan Díaz Baltodano, CTP Limón

Paula Sánchez Soto, CTP Santo Domingo de Heredia

Ruthe Valerio González, CTP San Carlos

Silvia Carballo Q., CTP Belén

Xinia Matamoros Ruiz, CTP Los Chiles

Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive

Roxana Ferreto Fernández, English Foreign Language Teacher, Technical Profesional School

Calle Zamora(Author of Phonology Learnings Part, all Grades 7th to 11th Program).

Magdalena Rodríguez Calderón, English Technical Teacher in Bilingual Secretary, Colegio Vocacional de Artes y Oficios(COVAO) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade Program).

Yessenia Salazar Mora, English Foreign Language Teacher, Colegio Técnico Profesional de Alajuelita y Colegio TécnicoComercial y Servicios (COTEPECOS) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade).

Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas

Leydi Amador Castro, Asesora Nacional, Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Departamento deGestión de Empresas y Educación Cooperativa.

Instituciones u organizaciones colaboradoras

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Criterio Técnico Gestión de Calidad y Servicio al

ClienteAlan Henderson García, Coordinador

Carrera

- Instituto Tecnológico de Costa Rica



Criterio Técnico Mercadeo

Ana Zeledón Soto, experta mercadeo

- **Sección Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica**

Criterio Técnico, Archivística

Escuela de Secretariado, Universidad Nacional

Validación Estructura y mapa

María Teresa Bermúdez Muñoz, Coordinadora

- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Validación

Isabel Araya Muñoz, Directora

María Eugenia Ugalde Saborío, Subdirectora

- **Educología, Universidad Nacional**

Validación Estructura y mapa

Herminia Ramírez Alfaro, Sub Directora



- **Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica (INIE)**

Silvia Camacho Calvo,

Investigadora. Jacqueline García

Fallas, Directora.

Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización de enfoque de competencias educativas.

- **Fundación Omar Dengo, FOD**

Elena Carreras Gutiérrez, Directora, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Arlley Rivera Fallas, Productora Académica, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

- **Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa, CENECOOP R.L**

Rafael Ángel Rojas Rodríguez, Coordinador general Programa de Innovación y emprendimiento asociativo. Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

- **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI**

Pago de consultoría para el diagnóstico y propuesta de ruta del diseño de la Subárea Emprendimiento e Innovación para las especialidades técnicas.



Presentación.

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal. Constituye un pilar en la preparación de técnicos, que promueve el desarrollo social y económico del país a través de una oferta educativa flexible y dinámica. Proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio; y ofrece dirección en dos sentidos: exploración vocacional ubicada en el Tercer ciclo de la Educación General Básica (III Ciclo EGB) y formación en una especialidad técnica seleccionada por el estudiante en el nivel de la Educación Diversificada.

De acuerdo con la Transformación curricular 2015, Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (2015), la educación técnica “Tiene como uno de sus propósitos dar respuesta a la carencia de talento humano técnico nacional y mundial actual, los cuales demandan respuestas proactivas; donde la educación es motor de cambio y catalizador para construir un mejor futuro, más sostenible y solidario” (p 15).

Asimismo, debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculte a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la

diversidad cultural y ética ambiental;



cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital.

En Costa Rica se visualiza la educación como un derecho humano y constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes, de manera que se promueve y se estimula el desarrollo integral de los estudiantes y su participación activa en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras es el órgano técnico del Ministerio de Educación Pública de la República de Costa Rica, responsable de promover programas de educación y formación de un talento humano especializado, cuya formación técnica y profesional sea el puente que potencie su vinculación con los mercados laborales o el emprendimiento.

El presente programa de estudio favorece el desarrollo de procesos educativos con una estructura programática con resultados de aprendizaje, de manera que el docente, como mediador pedagógico, pueda guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el aula y el entorno, y desarrolle competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano, que le permitan a la persona estudiante insertarse exitosamente en el mundo laboral de la carrera técnica seleccionada o desarrollar su propio emprendimiento para el cual se ha educado.



Descripción de la carrera técnica.

El objetivo de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente es formar técnicos medios en el área comercial y de servicios con conocimientos en labores comerciales, administrativas, mercadeo y ventas, comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, de carácter nacional o internacional.

El Ejecutivo (a), realizará las actividades comerciales y de servicio al cliente según normativa vigente y políticas organizacionales, desempeñando con ética las funciones organizacionales y aplicando la atención y servicio al cliente en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

El técnico cuatro en Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente demostrará conocimientos generales de los archivos de gestión en formato físico o electrónico, según los procedimientos y métodos estándar; podrá utilizar el software archivístico y aplicaciones tecnológicas adaptándose a la legislación costarricense y según los lineamientos definidos por la empresa o institución donde labore.

Desarrollará también competencias lingüísticas en el idioma Inglés en un nivel intermedio y destrezas en el uso de herramientas tecnológicas administrativas. Además, principios de mercadeo, contabilidad, economía, estadística, gestión de la calidad, mercadeo digital y comercio internacional, lo que le permitirá cumplir con sus labores cotidianas asegurando su desempeño profesional en cualquier tipo de organización que contrate sus servicios.

El profesionalismo para analizar y resolver situaciones atinentes a su cargo, establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales será evidente en el desempeño de sus funciones. Es capaz de brindar el servicio al cliente tanto en su lengua materna (idioma Español) como en una lengua extranjera (idioma Inglés) y establecer una comunicación básica para la atención de personas con discapacidad auditiva y adultos mayores.

Es importante enfatizar que cada actividad realizada por el Ejecutivo estará respaldada por las competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano adquiridas durante los tres años de duración del plan de estudios de la especialidad, así como valores y capacidades actitudinales de gran trascendencia para el ejercicio profesional. El espíritu de servicio y profesionalismo, junto con las normas de etiqueta y protocolo, relaciones humanas, comunicación asertiva, entre otros, facilitarán el desenvolvimiento con clientes internos y externos y las líneas jerárquicas organizacionales, convirtiéndolo en un colaborador proactivo y de alto valor para sí mismo y la organización.

Fundamentación

El sistema educativo se fundamenta en la Constitución Política de Costa Rica (1949), la cual establece que “el Estado tiene la obligación de brindar una educación adecuada que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los y las estudiantes, permitiéndoles desarrollar al máximo sus aptitudes, determinando la educación como un derecho fundamental” (Artículos 77 y 78).

El Consejo Superior de Educación (CSE), en el marco de su mandato constitucional, ha aprobado una serie de disposiciones, normativas y políticas trascendentales para orientar la educación costarricense. Reviste especial importancia en la política curricular el documento “Educar para una Nueva ciudadanía” y en la política educativa, el escrito “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”. Mediante el Acuerdo CSE 06-37-2016 se implementó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional en Costa Rica (MNC-EFTP-CRF) y con el Acuerdo CSE 06-67-2016, el proyecto piloto “Modelo Dual: Institucionalización de una alternativa para el fortalecimiento del sistema educativo y la inserción laboral de los jóvenes en Costa Rica”. La consolidación de las cuatro estrategias responden a las necesidades de la educación técnica y formación profesional que demanda el mundo laboral actual y el fundamento curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación basada en normas de competencias, el cual constituye uno de los avances más importantes de la educación

técnica profesional costarricense en el camino hacia una educación holista.



Cabe resaltar los aspectos señalados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en relación con el reconocimiento a la educación técnica y la formación profesional como un contribuyente clave para el desarrollo económico y la cohesión social (Galván, 2015).

En acatamiento a lo establecido en las normativas y políticas aprobadas por el Consejo Superior de Educación, la DETCE ha implementado una serie de reformas educativas orientadas a brindar herramientas que propicien la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa o continuar estudios de educación superior.

En busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense, la educación técnica profesional (ETP) de Costa Rica continúa evolucionando para generar talento humano técnico calificado, capaz de tomar decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales e incidir en la colectividad actual y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y de la ética ambiental que contribuya con la competitividad del país.

La política educativa y política curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, con un enfoque curricular de educación por competencias. Éste constituye la fundamentación y el marco de referencia por seguir para el alcance de las metas y objetivos propuestos del subsistema.

Los programas de estudio tienen su fundamento en los pilares filosóficos establecidos en la política educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad.

- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autoreferente, es decir que tiene conciencia de sí mismo y de su entorno, cuya existencia cobra sentido dentro de un ecosistema natural social- familiar y como parte de la sociedad. En cuanto a la adquisición de conocimiento, este paradigma toma en cuenta que las personas estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en cuanto a formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la adquisición del conocimiento. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad; establecer relaciones con el ambiente; poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad de integrar información del mundo natural y social y la facultad de tomar decisiones.

En el ámbito educativo, el paradigma de la complejidad permite ampliar el horizonte de formación, pues considera que la acción humana, por sus características, es esencialmente incierta, llena de eventos imprevisibles, que requieren que la persona estudiante desarrolle la inventiva y proponga nuevas estrategias para abordar una realidad que cambia a diario.

- **Humanismo.** Se orienta hacia el crecimiento personal y por lo tanto aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación, en consecuencia, está centrada en la persona, de manera que sea ella misma evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje.

Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente.

- **Constructivismo social.** Propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes, según el aprendizaje en el contexto de una sociedad, tomando en cuenta las experiencias previas y las propias estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción de los saberes. Es parte y producto de la actividad humana en el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona.
- **Racionalismo.** Se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento

válido, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses (CSE; MEP, 2016, p 8-10).



Los programas de estudio se orientan al desarrollo de competencias específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa y se articulan con los ejes que permean las diferentes situaciones desarrolladas en el ámbito educativo. Los ejes son parte de las acciones que se implementan en este programa de estudio de manera transversal en todas las unidades de estudio que se desarrollan.

- **Educación para el desarrollo sostenible.** Eje que torna a la educación en la vía de empoderamiento de las personas, a fin de que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, y que, en consecuencia contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las presentes y futuras generaciones.
- **Ciudadanía planetaria con identidad nacional.** Con el propósito de fortalecer la toma de conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre personas y ambientes en todo el mundo y la incidencia de las acciones locales en el ámbito global y viceversa. Además, implica retomar nuestra memoria histórica, con el propósito de ser conscientes de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.
- **Ciudadanía digital con equidad social.** Eje que busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

Desde la perspectiva de una educación enfocada en competencias, se integran las cuatro dimensiones que promueve la Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía (2015):

- Formas de pensar: se refiere al desarrollo cognitivo de cada persona, por lo que implica las competencias relacionadas con la generación de conocimiento, la resolución de problemas, la creatividad y la innovación.
- Formas de vivir en el mundo: conlleva el desarrollo sociocultural, las interrelaciones que se tejen en la ciudadanía global con el arraigo pluricultural y la construcción de los proyectos de vida.
- Formas de relacionarse con otros: se relaciona con el desarrollo de puentes que se tienden mediante la comunicación y lo colaborativo.
- Herramientas para integrarse al mundo: es la apropiación de las tecnologías digitales y otras formas de integración, así como la atención que debe prestarse al manejo de la información (MEP, 2015, p 33-37).

De acuerdo con las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el mundo laboral actual y las recomendaciones de la OCDE, se creó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), el cual constituye la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los

descriptores. El propósito es guiar la formación, clasificar las ocupaciones y puestos para empleo y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles.

La formulación del documento del MNC-EFTP-CR es autoría de un grupo interdisciplinario integrado por representantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y la Unidad de Rectores de las Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE). Asimismo, mediante el Decreto Ejecutivo N° 39851 -MEP-MTSS se creó la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica (CIIS-MNC- EFTP-CR), adscrita al Ministerio de Educación Pública; la cual está conformada por los jerarcas de las instituciones citadas y tiene, como función esencial, servir como instancia de coordinación para la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica. El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica MNC-EFTP-CR (2018), “tiene como propósito general normar el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros; además de establecer la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orientar la atención de la demanda laboral” (p. 36-37).

Para la detección de las competencias específicas y competencias para el desarrollo humano que requiere el país en el área técnica, se utiliza como mecanismo la implementación de la metodología establecida por el MNC-EFTP-CR para

la elaboración de estándares
de cualificación.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica. Establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, desarrollados en las organizaciones educativas. Pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

Para la elaboración de estándares de cualificación se desarrollan una serie de etapas en las cuales se involucra desde el inicio hasta la validación de estándar al sector empleador. En el Estándar de Cualificación (2018) “La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013), con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional”(p. 2-3).

Una vez que se implemente este programa de estudio, cuyo diseño y desarrollo curricular utiliza como uno de los insumos el estándar de cualificación aprobado por la Comisión para la Implementación y Seguimiento del MNC-EFTP-CR (CIIS-MNC-EFTP-CR, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el Técnico 4, establecido en el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica.

Enfoque curricular

Las nuevas tendencias que hoy caracterizan la organización del mercado de trabajo y la demanda de nuevos perfiles profesionales, en el marco de la globalización económica y de la sociedad de la información y el conocimiento, provocaron una transformación en materia de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes requeridos por el talento humano técnico, el cual representa uno de los perfiles de mayor demanda según los empleadores, tanto en el mercado laboral, nacional como internacional.

Posiciones especializadas como técnicos, representantes de ventas, electricistas, mecánicos, personal de apoyo de oficina e ingenieros se han clasificado entre los primeros cinco puestos más difíciles de cubrir en los últimos diez años en Costa Rica. La escasez de talento humano disponible y la falta de competencias técnicas y competencias para el desarrollo humano son las principales razones por las que los empleadores no encuentran el talento adecuado a sus organizaciones (Manpower Group, 2018).

En dicho contexto el enfoque por competencias, desde la corriente o perspectiva formativa (tiene un respaldo epistemológico vinculado al constructivismo, neoconstructivismo, cognitivista y social constructivista), constituye uno de los factores principales para dinamizar la economía nacional. En la actualidad, se reconoce que las personas aprenden

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

a construir el sentido de su existenciamediante hechos y experiencias ya existentes, lo cual permite elaborar nuevos conocimientos.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



El enfoque por competencias, desde una perspectiva social constructivista, demanda una vinculación directa con el desarrollo integral de las personas. El aprendizaje de una competencia no puede aislarse del desarrollo de la persona, su comunidad o su entorno laboral-social. Bajo esta corriente se reconoce que el conocimiento se construye a partir de la propia experiencia de quien aprende, de la información que recibe y la manera como lo procesa, coteja, integra, reconstruye e interpreta, pero, sobre todo, de cómo la comparte con los demás.

En el enfoque por competencias se busca que la persona estudiante desarrolle sus propias aptitudes o capacidades con la intención de alcanzar un desarrollo integral a lo largo de la vida, que le permita insertarse exitosamente en el sector empleador o continuar estudios de educación superior. Según López (2016) “La palabra competencia es de naturaleza polisémica, por lo que su abordaje requiere precisar la perspectiva de su enfoque, ya que actualmente es común encontrar una gran variedad de clasificaciones (p. 43).

En el enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, las competencias hacen referencia a los cuatro pilares del conocimiento de Jacques Delors, el cual plantea que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre



el propio entorno; aprender a vivir juntos,

para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



recoge elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio (Delors, 1994).

Para hacer posible el desarrollo en la vida de las personas, su proceso de formación deberá estar asociado, no solo en la adquisición de datos e información, sino en la articulación e integración de los saberes o aprendizajes: saber conocer, saber hacer, saber estar y saber ser.

Las competencias nos remiten a la acción. Para Perrenoud (2008) “Una competencia es concebida como la capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo determinado de situaciones”. Roegiers (2010) las “considera como un conjunto ordenado de capacidades (actividades) que se ejercen sobre los contenidos en una categoría determinada para resolver los problemas planteados por estos (López, p. 67).

Las competencias movilizan saberes, maneras de hacer y actitudes; cuando la persona tiene la competencia, en ese momento actualiza lo que sabe en un contexto singular.

De acuerdo con estas ideas, queda claro que una competencia puede ser definida como el saber en la acción (López, 2016). Castillo y Cabrerizo (2010) definen una competencia como:



...la capacidad de aplicar los conocimientos -lo que se sabe- junto con las destrezas y habilidades -lo que se sabe hacer- para desempeñar una actividad profesional, de manera satisfactoria y en un contexto determinado, de manerasatisfactoria -sabiendo ser- uno mismo y sabiendo estar con los demás. (p. 64).

Tobón (2007) define las competencias como:

... procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p. 17).

Esta definición muestra seis aspectos esenciales en el concepto de competencias desde el enfoque complejo:



procesos, complejidad, desempeño, idoneidad, metacognición y ética. Significa que en cada competencia se hace un análisis de alguno de los aspectos

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



centrales para orientar el aprendizaje y la evaluación, lo cual tiene implicaciones en la didáctica, así como en las estrategias e instrumentos de evaluación.

Tobón (2007) menciona que las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico. Son un enfoque porque solo se focalizan en determinados aspectos conceptuales y metodológicos de la educación y la gestión del talento humano; por ejemplo: 1) integración de saberes en el desempeño, como el saber ser, el saber hacer, el saber conocer y el saber convivir; 2) construcción de los programas de formación acorde con la filosofía institucional y los requerimientos disciplinares, investigativos, laborales, profesionales, sociales y ambientales; 3) orientación de la educación por medio de criterios de calidad en todos sus procesos; 4) énfasis en la metacognición en la didáctica y la evaluación de las competencias; y 5) empleo de estrategias e instrumentos de evaluación de las competencias mediante la articulación de lo cualitativo con lo cuantitativo (p. 18-19).

Al trabajar bajo un enfoque por competencias, lo primero que se deberá aclarar son las metas o propósitos propuestos. Cuando el docente planea es fundamental que fije las metas, determine los resultados esperados e identifique el tipo de competencias por desarrollar.

Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:

... son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje. Describen de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes adquirirán en un proceso de formación. Dichos resultados deben ser observables o medibles, y se redactan usando un verbo dinámico, es decir que se refiere a una acción, no a un estado (p. 19).

El enfoque por competencias propuesto en este programa de estudio considera como parte de los elementos del diseño curricular el desarrollo de competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano.

Las competencias específicas tienen que ver con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar. Las competencias genéricas constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar incluyendo funciones cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas. Las competencias para el desarrollo humano se refieren a la capacidad de mantener una óptima relación social y están vinculadas con la cooperación al llevar a cabo proyectos comunes o de autoconocimiento. Así mismo se vinculan con la capacidad de alcanzar una visión de conjunto e implican la comprensión, conocimiento y sensibilidad de las personas. Se le considera como la capacidad de actuar de manera flexible y disposición del cambio ante la presencia de nuevas situaciones (López, 2017, p 46-47).



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Perfil de los actores del proceso de aprendizaje

Estudiante

Bajo el enfoque por competencias y los fundamentos establecidos en las políticas educativas y directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

Competencia general

Se sustenta en el estándar de cualificación que sirvió de insumo para la elaboración del programa de estudio. Describe la función principal que ejerce un técnico en el nivel medio en el campo disciplinar en el cual se educó; la cual parte del análisis del contexto educativo y laboral producto de la información suministrada por informantes clave y fuentes de información nacionales e internacionales.

- Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afine, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.



Competencias específicas

Relacionadas con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar.

- Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación vigentes en las organizaciones.
- Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.
- Gestionar procesos administrativos en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.
- Gestionar procesos de comercio, mercadeo y ventas en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

Competencias genéricas

Constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar.

- Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios.
- Elabora planes de negocios aplicando metodologías vigentes en el mercado.
- Desarrolla las etapas correspondientes para la creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.
- Utiliza herramientas y tecnologías digitales mediante la aplicación de software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del Internet; así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
- Promueve y verifica acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo de formación técnica.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.

- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.
- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

Competencias para el desarrollo humano

Se definen como competencias no específicas de una ocupación, necesarias para el desarrollo integral de una persona, un profesional o un ciudadano. Se adquieren durante el desarrollo del proceso de mediación pedagógica, en el desempeño del campo disciplinar ya lo largo de la vida.

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con
 - *Autocontrol*: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
 - *Compromiso ético*: Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.

- *Discernimiento:* Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.
 - *Responsabilidad:* Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
 - Aplica los principios de atención al cliente.
 - Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
 - Atiende al usuario con proactividad y asertividad.
 - Se comunica correctamente tanto en forma oral como escrita. Demuestra capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir información en forma precisa.
 - Demuestra capacidad para aprender por él mismo, sin necesidad de un mediador (autoaprendizaje).

- Se comunica asertivamente. Comunica información clara y objetiva en relación con puntos de vista, deseos y sentimientos, con honestidad y respecto a las otras personas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Muestra capacidad de negociación. Expone puntos de vista con el propósito de obtener un acuerdo o resultados.
- Evidencia innovación y creatividad. Desarrolla productos o procesos de manera novedosa y creativa.
- Demuestra liderazgo en el desempeño de su área de formación técnica para el logro de las metas y objetivos de la organización y el bien común.
- Manifiesta capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras, por iniciativa propia, en el ámbito de su área de formación técnica.
- Evidencia pensamiento crítico. Interpreta las opiniones o afirmaciones con argumentos válidos o veraces, aplicados al contexto de la vida cotidiana.
- Otras que el sector productivo y educativo requieran.

Docente

Constituye un facilitador de la información y el conocimiento. Para ello requiere de una verdadera disposición y compromiso para ser un promotor efectivo del desarrollo de las competencias. A continuación algunas de las características del docente en un enfoque por competencias.

- Muestra inquietud por investigar, conocer y desarrollar conocimientos nuevos relacionados con su especialidad técnica.
- Muestra conocimiento de la realidad nacional e internacional que se relaciona con el campo de acción de su especialidad.
- Evalúa detenidamente su propio aprendizaje y experiencias.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, los contenidos y los enfoques que se establecen para la enseñanza, así como las interrelaciones y la racionalidad del plan de estudios.
- Posee competencias de pensamiento crítico, sistémico, divergente y reflexivo enmarcado en procesos éticos válidos ante la sociedad.
- Participa responsablemente en el proceso de desarrollo de competencias.
- Posee la habilidad de aprender a aprender.

- Promueve estrategias que motiven al estudiante a adquirir un aprendizaje significativo.
- Diseña, organiza y propone estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los niveles y formas de desarrollo de competencias, que deben ser adquiridas por la persona estudiante, interrelacionando las características propias del medio social y cultural.
- Participa en el mejoramiento de la calidad educativa.
- Posee capacidad de expresarse en forma clara, sencilla y correcta en forma verbal y escrita, tanto en el ámbito técnico, como en el social cotidiano.
- Sabe escuchar los diferentes puntos de vista y atender las necesidades de expresión de los aprendientes e iguales en un marco de reflexión positiva.
- Aborda correctamente los procesos de solución de conflictos entre pares, promoviendo el diálogo, comprometiéndose con los ideales de la educación costarricense.
- Guía del desarrollo intelectual de los estudiantes.
- Genera estrategias de evaluación que motiven el aprendizaje significativo.
- Explora conocimientos y potenciales del alumno para el desarrollo de competencias.
- Trabaja en equipo.

- Expone empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades y sentimientos de los demás.



- Posee sentido de equidad social, justicia, respeto, imparcialidad, integridad y honradez.
- Plantea, analiza y resuelve problemas; enfrentando desafíos intelectuales en los que genera respuestas propias a partir de sus conocimientos y experiencias.
- Posee capacidad de orientar a sus estudiantes para que estos adquieran la competencia de analizar y de resolver problemas.
- Identifica estilos de aprendizaje para optimizar y estimular las competencias.
- Determina su propio estilo en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje usando múltiples fuentes de información e innovación.

Diseño curricular

Dentro de los elementos del diseño curricular, el programa de estudio considera el desarrollo de las competencias específicas o técnicas propias del área de formación técnica, además de las competencias para el desarrollo humano y el eje de la política educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, la cual permea todo el proceso educativo de la carrera técnica o especialidad seleccionada por el estudiante.

Los resultados de aprendizaje son enunciados asociados con lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Los saberes esenciales son el conjunto de conocimientos técnicos, teóricos, metodológicos del campo disciplinar y de otras disciplinas requeridas para el proceso de aprendizaje en su área de formación técnica y para la vida. Estos deben desarrollarse para el logro de los resultados de aprendizaje determinados en la propuesta curricular.

Los indicadores de logro constituyen enunciados que expresan el camino hacia el cumplimiento del estándar, reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista afectivo, cognitivo e instrumental. Son indicadores para la macroevaluación que permiten visualizar y evidenciar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante como producto del abordaje pedagógico desarrollado por el docente.

A continuación el formato establecido en el diseño curricular de este programa de estudio.



Esquema formato del diseño curricular.

Especialidad¹: Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado²: Haga clic aquí para escribir texto.	Nivel: Elija un elemento.
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.	Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado: Haga clic aquí para escribir texto.
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.		Eje política educativa³: Elija un elemento.	
Resultados de Aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ⁴	
1.			
2.			
3.			

¹ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

² Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

³ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

⁴ Indicadores para la macroevaluación.



Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica

La educación del siglo XXI necesita encontrar nuevas formas de organizar el proceso de aprendizaje en las instituciones educativas. Este esfuerzo de búsqueda y aplicación de nuevos métodos y medios de enseñanza se requiere para todos y cada uno de los niveles educativos.

Las condiciones sociales y culturales del nuevo siglo exigen una educación diferente, más acorde con las peculiaridades de los niños, adolescentes y jóvenes de hoy. Y la razón salta a la vista: las nuevas generaciones están influidas de modo directo e indirecto por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, lo que hace, entre otros factores, que aprendan en modo distinto a las generaciones precedentes.

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como



comprometido y responsable; de manera



que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento y contribuyan al aprendizaje de los demás miembros de su grupo.

Orientaciones para el docente

Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que el docente propone a sus estudiantes. Surge entonces la oportunidad para que el docente se convierta en un diseñador de escenarios y ambientes educativos experienciales, situados, enriquecidos y distribuidos, en los que intervengan diversas variables; entre ellas, el espacio físico o virtual, la duración de la actividad, el tipo y número de participantes, los recursos o materiales por emplear, los contenidos por revisar, las acciones por ejecutar, pero sobre todo, la competencia que se desea alcanzar mediante los resultados esperados (Ferreiro, 2009).

Una vez descritos los resultados de aprendizaje; que deben alcanzar las personas estudiantes, el siguiente paso es definir la estrategia de enseñanza-aprendizaje adecuada, la cual comprende tanto la metodología didáctica como la evaluación. La metodología docente es el conjunto de las estrategias, técnicas y actividades educativas (conferencias, resolución de problemas, prácticas de laboratorio, trabajo cooperativo, seminarios, visitas a empresas, entre otras)

utilizadas por los docentes y las personas estudiantes en el proceso educativo.



En el diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje se integra la estrategia de la evaluación, es decir, utilizar las técnicas y actividades evaluativas que propicien el aprendizaje.

La coordinación de resultados de aprendizaje, metodología docente y metodología de evaluación y tienen como propósito mejorar el aprendizaje, renovar la actuación docente y los procesos de mediación pedagógica para incrementar su fiabilidad, validez y transparencia. En síntesis, los resultados de aprendizaje orientan las estrategias y actividades de mediación y de evaluación.

A continuación algunas orientaciones didácticas y pedagógicas para la aplicación de currículos basados en enfoque por competencia

S.

- Articulación de resultados de aprendizaje, saberes esenciales, actividades y sistema de evaluación como línea de trabajo a seguir por el docente.
- Aplicación de métodos variados que resulten apropiados para la adquisición de aprendizajes de diferente naturaleza: conceptos y teorías, así como también, habilidades, actitudes y valores. La diversidad de métodos permite acceder, desde varias perspectivas, el objeto de aprendizaje de manera que se pueda aprehender de forma integral. Sin embargo, es preciso cuidar de no dispersar la atención del estudiante con una



diversi

dad de

metodologías cambiantes.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



- Inclusión de las distintas metodologías dentro de un marco coherente y que responda a las características antes mencionadas. En este sentido ninguna estrategia docente es la solución única, sino más bien una excusa para invitar a los estudiantes a actuar y, sobre la base de sus producciones, crear oportunidades de intercambio y reflexión.
- Selección de actividades de contexto, que el estudiante puede reconocer como socialmente valoradas, como medio para estimular su interés y motivación.
- Un entorno que facilite un aprendizaje de calidad caracterizado, entre otros elementos, por coordinar los resultados de aprendizaje y el método docente con las estrategias, técnicas y actividades de evaluación (metodología de evaluación), de modo que todo el proceso de mediación pedagógica sea coherente y los actores de dicho proceso (docentes y estudiantes) sean copartícipes del mismo.
- Implementación cada vez más de las tecnologías de Información y comunicación para crear entornos virtuales y simular condiciones laborales reales (CSUCA, 2018, p.86-87).

En el marco del socialconstructivismo, el aprendizaje cooperativo y colaborativo revisten de importancia como metodología para el desarrollo de estrategias de mediación pedagógica bajo el enfoque por competencias. Es una metodología que establece cómo agrupar a los educandos en el salón de clases, cuántos alumnos por equipo, la forma de disponer el mobiliario, así como las funciones

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



didácticas que van a complementarse y las estrategias que hacen posible la mediación en cada momento del proceso educativo, entre otros aspectos para que los alumnos aprendan significativamente.

La categoría básica de aprendizaje cooperativo es la interdependencia que se logra a partir de las relaciones de cooperación entre los implicados en un aprendizaje. Ello no implica suprimir el trabajo individual, es necesario prepararse mejor para el esfuerzo grupal, con el objeto de alcanzar entre todos la tarea. Cooperar es compartir una experiencia vital significativa que exige trabajar juntos para lograr beneficios mutuos. La cooperación implica resultados en conjunto, mediante la interdependencia positiva que involucra a todos los miembros del equipo en lo que se hace, y en cuyo proceso cada uno aporta su talento (Ferreiro, 2007).



Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución

El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica (2006) establece la normativa para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de la institución y tiene como finalidad orientar y dar a conocer los requisitos para realizar visitas, giras, pasantías y la práctica profesional en las asignaturas del área técnica del plan de estudios de la Educación Técnica Profesional, que se imparten en los colegios técnicos profesionales.

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen un medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta. Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el manual antes mencionado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes a la educación técnica profesional y, a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.

El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica (2006)

establece las actividades pedagógicas por utilizar como parte del proceso de aprendizaje del estudiante de la ETP:

- **Práctica profesional:** Es una actividad de índole curricular que proporciona al estudiante la oportunidad de la experiencia práctica, mediante su vinculación a la empresa pública y/o privada que le permita aplicar los conocimientos atinentes a su especialidad. Dichas prácticas se rigen por lo que establece el Reglamento de Requisitos de Graduación para optar por el Título de Técnico en el Nivel Medio en las especialidades aprobadas por la DETCE.
- **Pasantía:** Es la actividad de índole curricular, que forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje que se realiza en instituciones públicas y/o privadas, cuyo objetivo es lograr que el estudiante vivencie la realidad inherente a su especialidad y facilite, de esta manera, la incorporación del estudiante al sector productivo. Dicha actividad es de carácter obligatorio.
- **Gira:** Viaje a distintas instituciones públicas y/o privadas, cuyo propósito es que el o la estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales.
- **Visita:** Ir a una institución pública y/o privada con el propósito de que el estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales (MEP, 2006, p 2-3).

Planeamiento del proceso de aprendizaje.

Plan anual

El plan anual se realiza a partir del programa de estudio vigente y constituye el cronograma en el que se representa el desarrollo del programa de estudio en los meses y semanas que componen el curso lectivo. Representa la distribución en el tiempo, en la cual se desarrollarán las unidades de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje.

Para su confección se deben señalar las semanas e indicar las horas destinadas al desarrollo de cada una de las unidades de estudio y sus resultados de aprendizaje. Se desarrolla un plan anual por cada subárea y esta debe incluir las unidades de estudio que la conforman con sus resultados de aprendizaje. Además, respetar la secuencia lógica que señala el programa de estudio para el abordaje del proceso educativo. La información para su elaboración debe ser tomada del programa de estudio, específicamente, en función de lo indicado en la estructura, mapa y malla curricular.

Este plan debe ser entregado al Director o Directora del centro educativo de manera física o digital, según lo establezca la administración, al inicio del curso lectivo.



Se detalla a continuación el formato en el que debe presentarse el plan anual, el cual fue aprobado por el CSE en el programa de estudio.

Esquema formato plan anual.

[illegible]

Plan de práctica pedagógica

Este plan debe ser preparado mensualmente. Es de uso diario y debe ser entregado al director o directora, de manera física o digital, en el momento en que la administración del centro educativo lo juzgue oportuno, de manera que se pueda comprobar que su desarrollo es congruente con lo planificado en el plan anual preparado al inicio del curso lectivo.

Su formato contempla el desarrollo de dos partes: administrativa y técnica. La información administrativa que se incluye está relacionada con el nombre del centro educativo, el nombre del docente, la especialidad o carrera técnica que imparte, nivel educativo y el curso lectivo.

La modalidad en la cual se ubica la especialidad está relacionada con los sectores de la economía (Agropecuario, Comercial y Servicios e Industrial). El Campo detallado corresponde a uno de los campos en los que se identifica la cualificación cuando se construye el estándar, según el Clasificador Internacional Normalizado de la Educación (CINE) de la Unesco.

Además, se indica la subárea, la unidad de estudio y el tiempo estimado para su desarrollo. Estos aspectos, en

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

concordancia con lo establecido en el plan anual y por ende, en la estructura, mapa y malla curricular del programa de estudio.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



La competencia para el desarrollo humano y los ejes de la política educativa se desarrollan a lo largo de todo el programa de estudio y son elementos que forman parte del desarrollo de la parte técnica del plan de práctica pedagógica.

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante.

Asimismo, le corresponde al docente generar los indicadores de logro que espera observar en las personas estudiantes, producto de las estrategias de mediación empleadas y las evidencias de conocimiento, desempeño o producto según corresponda.

Los indicadores de logro, establecidos por el docente en el plan de práctica pedagógica, deben tener concordancia con la información incluida en los instrumentos técnicamente elaborados para el proceso de evaluación y, en el caso de las evidencias, deben observarse en el portafolio de evidencias del estudiante.



En relación con el campo detallado, se indica según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). El tiempo estimado debe determinarse en horas y corresponderá al tiempo que el docente requiere para el abordaje de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre en relación con lo establecido en el plan anual.

El eje de la política educativa corresponde a la política curricular “Educar para una nueva ciudadanía”. El docente debe indicar los recursos de espacio físico, materiales, equipo y herramientas que utilizará en el desarrollo del plan de práctica pedagógica. Se detalla a continuación el formato en el cual debe presentarse, según lo aprobado por el CSE en el programa de estudio.



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Esquema formato del plan de práctica pedagógica.

PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA					
Institución educativa: Elija un elemento.					
Nombre del docente: Haga clic aquí para escribir texto.				Nivel: Elija un elemento.	
Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto.		Modalidad: Elija un elemento.		Campo detallado ⁵ : Haga clic aquí para escribir texto.	
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.		Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado:	
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.				Eje política educativa ⁶ : Elija un elemento.	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica		Evidencias	Tiempo estimado (horas)
1.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	
2.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	

⁵ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Evaluación del proceso de aprendizaje

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. En este sentido, se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Desde esta perspectiva, la competencia predice el desempeño; está directamente vinculada con procesos prácticos del estudiante y no tanto con el cúmulo de datos. Mediante la evaluación se identifican y registran los atributos de la competencia que se pretende desarrollar a través de los procesos y las evidencias generadas por los estudiantes, con la intención de valorar la evolución del

dominio y la transferencia de las mismas. El docente hace juicios basados en el proceso y las evidencias de sus estudiantes por medio de la observación y análisis de la evolución del dominio de niveles.



PROGRAMA DE ESTUDIO

La evaluación debe estar alineada al currículum; debe existir un equilibrio entre los resultados de aprendizaje, las estrategias de mediación por desarrollar durante todo el proceso educativo y el sistema de valoración de los conocimientos, desempeños y productos deseados, según los indicadores de logro establecidos.

La evaluación ofrece estrategias que posibilitan conocer a profundidad los resultados obtenidos por los estudiantes y toman conciencia de lo que se espera de ellos. Mediante la evaluación basada en competencias, los estudiantes ofrecen a docentes, padres de familia, compañeros y comunidad en general “evidencias” de su desempeño por medio de nuevas herramientas y métodos de evaluación. Estas herramientas se apoyan en una perspectiva de corte constructivista y centran su dinámica en los procesos.

Una vez seleccionadas las estrategias de mediación pedagógica, se definen los instrumentos de evaluación. En ellos se incluyen los indicadores de logro y los criterios de desempeño mediante los cuales se valorará la situación de aprendizaje, pues permiten al docente emitir juicios sobre lo alcanzado por cada persona estudiante.

Para alcanzar la objetividad, cuando se emiten los juicios de valor, es importante establecer los indicadores de logro y las evidencias asociadas a los niveles de valoración establecidos, para que al finalizar se pueda proceder al análisis de

PROGRAMA DE ESTUDIO

la información recolectada

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



PROGRAMA DE ESTUDIO

y determinar si se han alcanzado las competencias y en qué niveles, lo que permite la toma de decisiones respecto al desarrollo de las competencias por parte de cada estudiante.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, mediante decreto ejecutivo, rige la evaluación costarricense y establece los componentes de la evaluación para cada una de las modalidades del sistema educativo. La nota en cada asignatura, para cada período, se obtiene de la sumatoria de los porcentajes correspondientes a las calificaciones obtenidas por la persona estudiante en los componentes. A continuación se describen los componentes de la calificación que actualmente establece el Reglamento de evaluación de los aprendizajes (REA) para los talleres exploratorios y subáreas que se desarrollan en la Educación Técnica Profesional tanto en modalidades diurnas, nocturnas y plan a dos años. El valor porcentual de los componentes lo define el REA según corresponda.

- **Trabajo cotidiano.** Consiste en las actividades educativas que realiza el estudiantado con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios.

Para su calificación se deben utilizar instrumentos técnicamente elaborados, en los que se registre información relacionada con el desempeño de la persona estudiante. La misma se recopila en el transcurso del período y durante el desarrollo de las lecciones, como parte del proceso de enseñanza - aprendizaje y no como producto, debe reflejar el avance gradual de la

PROGRAMA DE ESTUDIO

persona estudiante en sus aprendizajes. EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



PROGRAMA DE ESTUDIO

En las asignaturas de las especialidades técnicas del Plan de Estudios de Educación de Adultos y la Educación Diversificada Técnica, el trabajo cotidiano incluye la realización del portafolio de evidencias.

- **Tareas.** Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano. Mediante las tareas, el estudiantado puede repasar o reforzar los aprendizajes esperados. Por ello es indispensable que sean ejecutadas por el estudiantado exclusivamente para que así puedan fortalecer su propio aprendizaje. Las tareas no deben asignarse para ser desarrolladas en horario lectivo y en períodos de vacaciones, entiéndase Semana Santa y medio año, o período de pruebas calendarizadas en el centro educativo.
- **Pruebas.** Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.

A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del

PROGRAMA DE ESTUDIO

docente o, en su defecto, ante el funcionario que el director o la directora designe. La prueba oral y de ejecución debe aplicarse ante la persona docente

a cargo de la
asignatura.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



PROGRAMA DE ESTUDIO

Las pruebas cortas deben tener carácter formativo, salvo el caso de las aplicadas al estudiantado con necesidades educativas.

- **Proyecto.** Es un proceso de construcción de aprendizajes, guiado y orientado por la persona docente; parte de la identificación de contextos del interés de la persona estudiante. Está relacionado con contenidos curriculares o resultados de aprendizaje, aprendizajes obtenidos, valores, actitudes y prácticas propuestas en cada unidad temática del programa de estudio o subáreas de las especialidades técnicas. Tiene como propósito, que el estudiantado aplique lo aprendido en la realización reflexiva de un conjunto sistemático de acciones de interés en un contexto determinado del entorno sociocultural. Su realización puede ser de manera individual o grupal. Para su evaluación se debe entregar al estudiantado, los indicadores y criterios, según las etapas definidas para el mismo, además, considerar tanto el proceso como el producto y evidenciarse la autoevaluación y coevaluación.
- **Asistencia.** La asistencia se define como la presencia de la persona estudiante en las lecciones y en todas aquellas otras actividades escolares a las que fuere convocado. Las ausencias y las llegadas tardías podrán ser justificadas o injustificadas.

(MEP, 2018, Art. 25-30)

Actualmente, se cuenta con una gama de estrategias y herramientas que el docente puede utilizar como parte del proceso de evaluación de algunos de los componentes citados, como es el caso del trabajo cotidiano: mapa conceptual, portafolio de evidencias, línea de tiempo, mapa mental, mapas cognitivos, video foro, proyectos, collage, plenarias,

PROGRAMA DE ESTUDIO

entre muchas otras. El docente debe

confeccionar instrumentos de evaluación técnicamente elaborados, que muestren los indicadores y permitan visualizar el nivel de

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANIA



logro alcanzado por la persona estudiante según el cumplimiento de la normativa vigente y las directrices ministeriales emanadas para tales efectos.

Las pruebas escritas y de ejecución constituyen instrumentos de evaluación de gran importancia para la valoración del desempeño del estudiante. Deben confeccionarse de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el Departamento de Evaluación de los Aprendizajes del MEP.

El portafolio de evidencias, además de tener asignado un rubro porcentual en el componente de la calificación del trabajo cotidiano, es una herramienta valiosa para su evaluación ya que en él se deben observar las evidencias del proceso de aprendizaje de las personas estudiantes en el desarrollo de las competencias, según los lineamientos establecidos por la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Estructura curricular

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanale s	Horas anuale s	Horas semanale s	Horas anuale s	Horas semanale s	Horas anuale s
1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	8	320	4	160	8	200
2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	8	320	8	320	8	200
3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente.			4	160		
4. English oriented to Business and Customer Service Executive.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas	24	960	24	960	24	600

Mapa curricular.

Décimo		Undécimo		Duodécimo	
1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente		1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente		1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	
1 Administración de oficinas y gestión de la calidad 80 Horas	2 Estadística descriptiva e instrumentos de calidad 80 Horas	1 Contabilidad para empresas de servicios 40 Horas	2 Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos 40 Horas	1 Legislación laboral 40 Horas	2 Economía y comercio electrónico internacional 80 Horas
3 Comunicación oral y escrita 80 Horas	4 Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial 80 Horas	3 Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente 40 Horas	4 Quality Customer Service, instrumental English 40 Horas	3 Centro de llamadas y atención al cliente 80 Horas	

Décimo

2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

1 Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información 144 Horas	2 Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales 144 Horas

3 Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente 32 Horas

Undécimo

2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

1 Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales 144 Horas	2 Administración de documentos en físico y electrónicos 144 Horas

3 Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente 32 Horas

Duodécimo

2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

1 Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales 80 Horas	2 Producción de documentos comerciales complejos 80 Horas

3 Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente 40 Horas

Undécimo

**3. Emprendimiento e Innovación para Ejecutivo Comercial
y de Servicio al Cliente**

1 Oportunidades de negocios 40 Horas	2 Modelo de negocios 32 Horas
3 Creación de la empresa 68 Horas	4 Plan de vida 20 Horas

Malla curricular

Nivel: Décimo

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

1. Administración de oficinas y gestión de la calidad
(80 horas)

1. Estadística descriptiva e instrumentos de calidad
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Identificar los principios generales de la administración, la estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa.
2. Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad para la medición y la interpretación de datos apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.
3. Desarrollar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en las labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y según normativas ISO vigentes.

Resultados de aprendizaje

1. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.
2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.
3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



4. Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de vista de acuerdo con valores como la ética y la tolerancia.

5. Determinar metas claras para una vida sostenible, a través de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno.

4. Generar pensamiento crítico a partir del intercambio de ideas y la reflexión individual para el análisis de diversos temas de acuerdo con los valores universales.

5. Relacionar aspectos del ambiente con satisfacción de necesidades humanas que propicie acciones responsables y solidarias con las generaciones futuras de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

1. Comunicación oral y escrita
(80 horas)

2. Recursos humanos, etiqueta y protocolo
empresarial
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.
2. Desarrollar habilidades para la atención al cliente de manera presencial o telefónica, según protocolos de servicio al cliente.
3. Comunicar mensajes de acuerdo con el tipo de cliente, utilizando vocabulario comercial y administrativo.
4. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.

Resultados de aprendizaje

1. Desarrollar competencias en el proceso de gestión del talento humano, incorporando el uso de las redes sociales y herramientas digitales de recursos humanos 2.0, según legislación vigente de administración del talento humano y privacidad de información personal.
2. Utilizar los servicios de las plataformas de empleo o redes sociales para la publicación del currículum vitae e interacción con los entornos y las tendencias laborales, reglas de la red y los sectores, de acuerdo con el marco regulatorio de la privacidad y las normas de ciberseguridad.



5. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales según normativa vigente. 6. Organizar las ideas para comunicarse en forma asertiva según el código oral y los valores éticos. 7. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.	3. Aplicar las normas de etiqueta y protocolo y los principios de relaciones públicas en las empresas o instituciones, para la organización y participación en reuniones, seminarios, eventos, actividades y viajes corporativos, según disposiciones de la empresa o institución y las normas de etiqueta y protocolo internacionales y nacionales. 4. Desarrollar la capacidad de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos y la interacción de personas. 5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.

Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente

2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

1. Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información. (144 horas)	2. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales(144 horas)	5. Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente (32 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
- Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información. - Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos según normas de ergonomía y salud ocupacional. - Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta	- Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin. - Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes. - Examinar alternativas para la protección de los dispositivos	- Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente. - Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia. - Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

propuesta.	informáticos, la red y la organización.	la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros. 5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales. 6. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.	4. Explicar la importancia de la protección de la información que se maneja en el ciber mundo y los tipos de ataques que pueden presentarse. 5. Crear productos innovadores y creativos utilizando las herramientas computacionales y el Internet para el mejor desempeño de sus labores cotidianas. 6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.	



Nivel: Undécimo

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente			
1. Gestión comercial y de servicio al cliente			
1. Contabilidad para empresas de servicios (40 horas)	2. Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos (40 horas)	3. Buenas prácticas inclusivas de Servicio al Cliente (40 horas)	4. Quality Customer Service (40 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
1. Aplicar generalidades, conceptos y procedimientos básicos de la contabilidad en la empresa de servicios según normativa vigente. 2. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.	1. Aplicar las técnicas de comunicación oral de acuerdo con las necesidades propias de la oficina, la naturaleza de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar. 2. Aplicar técnicas para la comunicación oral y escrita, según los requerimientos de la oficina y de acuerdo con la finalidad de la comunicación.	1. Identificar las características de las personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y las del adulto mayor para la atención de acuerdo con las necesidades específicas y la legislación vigente.	1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).

		EDUCAR PARA UN	A	NUEVA CIUDADANÍA		



3. Elaborar el ciclo contable para la empresa de servicios según principios y legislación financiera contable en libros y haciendo uso de software específico para tal fin. 4. Desarrollar capacidades para la resolución de problemas ecológicos, sociales y culturales considerando los derechos humanos, la equidad, pluriculturalidad y la diversidad. 5. Practicar la ética en el desarrollo de las tareas económicas, culturales y sociales apoyado en los principios morales y legales.	3. Emplear técnicas orientadas al servicio al cliente en la resolución de problemas reconociendo las características de las personas y sus necesidades. 4. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales, aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía según normativa vigente. 5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.	2. Aplicar el lenguaje inclusivo, buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera. 3. Implementar técnicas para la recuperación o el mantenimiento del autocontrol. 4. Argumentar acerca los derechos universales para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.	2. Identify skills to improve the effectiveness as a listener, and different techniques for listening and taking notes. 3. Describe the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling and routing calls, according to the procedure. 4. Practice telephone skills and techniques to provide basic service and comments to customers by telephone or in person following the protocol. 5. Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución

				deproblemas, según el tipo de persona y sus necesidades.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales. (144 horas)	2. Administración de documentos en físico y electrónico (144 horas)	3. Centro corporativo Comercial y de Servicio al Cliente (32 horas)

Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
1. Digitar textos, cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos aplicando técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud. 2. Distinguir las herramientas del programa de presentaciones electrónicas para la integración de elementos multimedia, desarrollo y facilitación de temas de investigación o proyectos empleando programas para tal fin.	1. Explicar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva. 2. Aplicar los procedimientos para la recepción, distribución, envío, seguimiento, control y transferencia de los documentos de la oficina en soporte físico o electrónico, de acuerdo con la legislación vigente.	1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente. 2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.

3. Elaborar presentaciones electrónicas para compartirlas y publicarlas como recursos, comunicando sus ideas sobre temas de investigación y según el contexto. 4. Explicar conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas en los sistemas de gestión de datos, según la herramienta utilizada. 5. Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación. 6. Diseñar composiciones visuales como folletos, tarjetas, calendarios, boletines, diplomas, formularios, invitaciones y páginas web de negocios, según contexto y objetivo de los proyectos. 7. Desarrollar el autoaprendizaje para la comprensión y retención del manejo de las herramientas computacionales y cumplimiento de las metas propuestas. 8. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales.	3. Organizar archivos según tipo de sistema de clasificación, métodos de ordenamiento en forma tradicional y software archivístico, de acuerdo con la legislación y aplicando las normas para la recuperación y preservación de documentos. 4. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para la custodia y facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico. 5. Argumentar sobre la importancia de los derechos universales como parte del fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.	3. Identificar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO según la agenda 2030.

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

6. Oportunidades de negocios (40 horas)	7. Modelo de negocios (32 horas)	8. Creación de empresas (68 horas)	9. Plan de vida (20 horas)
Resultados de aprendizaje 1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías. 2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.	Resultados de aprendizaje 1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadora, utilizando las herramientas y metodologías vigentes. 2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de un producto mínimo viable aplicando metodologías vigentes.	Resultados de aprendizaje 1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio 2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio. 3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.	Resultados de aprendizaje 1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial. 2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

3.Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

1. Oportunidades de negocios (40 horas)	2.Modelo de negocios (32 horas)	3.Creación de empresas (68 horas)	4.Plan de vida (20 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales. 4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades de mercado.	3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de negocio y lanzamiento del producto. 4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.	4. Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio 5. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.	3. Emplear el aprendizaje permanente como herramienta en el desarrollo de competencias para el fortalecimiento de su desempeño en el área de formación técnica, personal y el de su plan de vida. 4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

3.Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

1. Oportunidades de negocios (40 horas)		2.Modelo de negocios (32 horas)		3.Creación de empresas (68 horas)		4.Plan de vida (20 horas)
Resultados de aprendizaje		Resultados de aprendizaje		Resultados de aprendizaje		Resultados de aprendizaje
5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.		5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.				

Nivel: Duodécimo

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

Legislación Laboral (40 horas)	Economía y Comercio (80 horas)	Centro de llamadas y atención al cliente(80 horas)
Resultados de aprendizaje 1. Identificar las implicaciones en las relaciones laborales, empleado y empleador según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente. 2. Aplicar la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral para la realización de cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes.	Resultados de aprendizaje 1. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente. 2. Aplicar los elementos de matemática financiera en operaciones básicas según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.	Resultados de aprendizaje 1. Distinguir la organización y las funciones del departamento o plataforma de servicio al cliente según el tipo de organización o empresas. 2. Brindar asesoría al cliente aplicando los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio. 3. Identificar acciones de seguimiento para obtener la fidelización de los clientes, según sus necesidades y de acuerdo con el área específica de la plataforma de servicios.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

3. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para el desempeño de sus derechos y obligaciones laborales según lineamientos del código de trabajo y principios y valores morales. 4 Proporcionar orientaciones y metas claras de una vida sostenible para generar nuevas relaciones entre los seres humanos y estos con el entorno para proteger el planeta según las buenas prácticas ambientales vigentes.	3. Distinguir el vocabulario técnico y la estructura del sistema comercial costarricense, de las instituciones gubernamentales, y cámaras exportadoras u otras, involucradas en los procesos de exportación e importación establecidas en la legislación vigente.	4. Gestionar las reclamaciones aplicando los principios básicos y el proceso de tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones, según lineamientos establecidos en diferentes plataformas de servicio. 5. Practicar servicio al cliente en la resolución de problemas según el tipo de persona y sus necesidades. 6. Descubrir el potencial individual y colectivo de una ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria según Derechos humanos.

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico

1. Herramientas digitales como soportea gestiones administrativas, comerciales y sociales(80 horas)	2. Producción de documentosComerciales complejos (80 horas)	3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente (40 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
1. Explicar el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes. 2. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos. 3. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	del mercadeo tradicional, el e- marketing y el uso de herramientas digitales en la planeación de campañas multicanal, según manejo,	1. Digitar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y deexactitud. 2. Aplicar las técnicas y metodologías para laordenación, clasificación y archivo de los documentos legales e informes utilizando el software archivístico, según legislación vigente.
4. Aplicar los conocimientos del mercadeo digital, considerando las 4 P		3. Desarrollar juicio y toma de decisiones para la custodia y

1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.

2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando

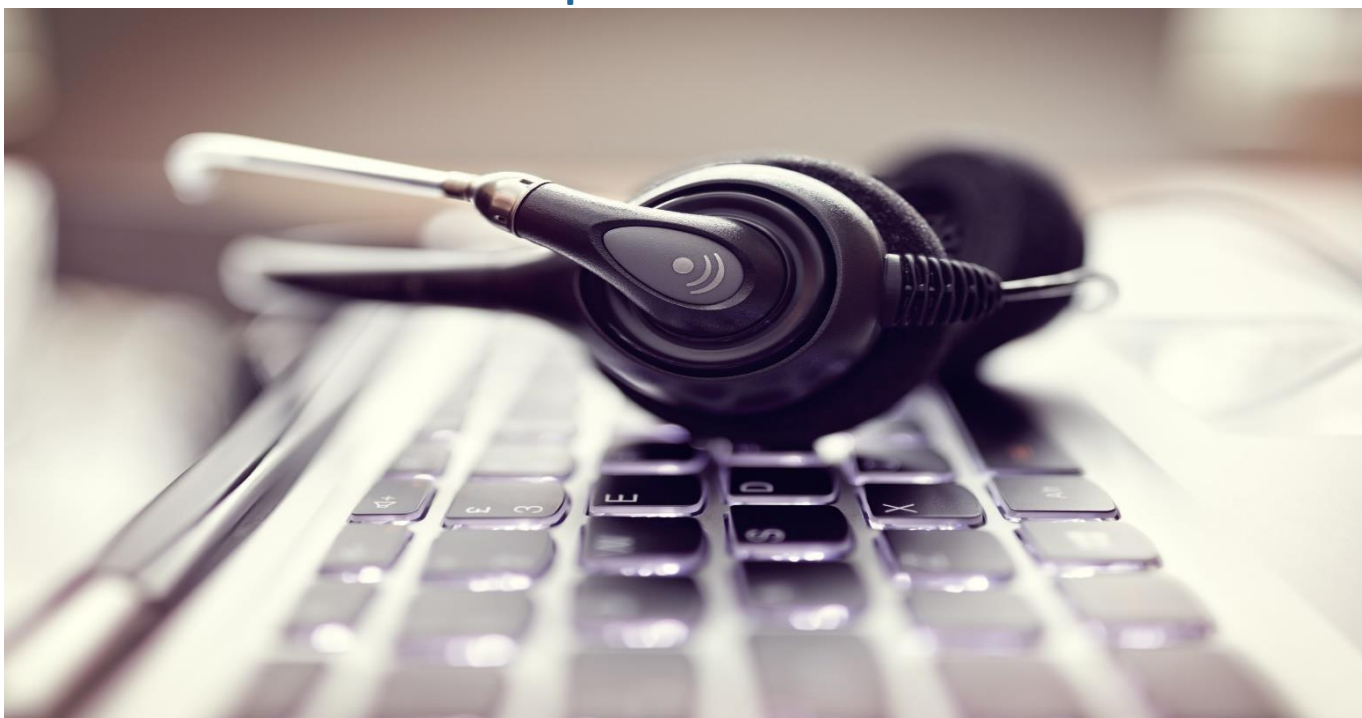
los valores de respeto y tolerancia.

3. Ejecutar buenas prácticas acorde con los objetivos del desarrollo sostenible para la protección del planeta.

selección, representación gráfica e **EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**

interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad. 5. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos. 6. Desarrollar capacidades orientadas al autoaprendizaje relacionadas con la comprensión y manejo de herramientas digitales para el cumplimiento de las metas propuestas.	en soporte físico y electrónico. 4. Identificar la importancia de una ciudadanía que aplique los derechos y valores universales de la equidad, igualdad, respeto y tolerancia.	

Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente



Descripción de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.

Con el abordaje pedagógico de esta sub área, las personas estudiantes serán capaces de aplicar los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, gestionar procesos estadísticos de medición y control de la calidad, funciones ejecutivas, y buenas prácticas ambientales, etiqueta y protocolo, recursos humanos, comunicación oral y escrita. Recibirán 8 horas semanales, para un total de 320 horas anuales. A continuación se detallan las unidades de estudio que integran esta subárea:

- **Administración de oficinas y gestión de la calidad:** En esta unidad de estudio se desarrollan las bases de la administración, funciones ejecutivas, y la creación de instrumentos de medición y control en los procesos de gestión de calidad y mejora continua, aplicando herramientas digitales para la productividad.
- **Estadística descriptiva:** La unidad de estudio tiene como fin la aplicación de métodos y programas digitales para la organización estadística de datos generados por las empresas y se aprende a interpretar la información para mejorar los procesos organizacionales.
- **Comunicación oral y escrita:** Los estudiantes adquieren los conocimientos y destrezas para el logro de la calidad en la comunicación oral, comunicación escrita y la redacción de documentos. Para ello aplicarán técnicas de redacción, reglas gramaticales y ortográficas, técnicas de comunicación oral y el desarrollo de conocimientos y actitudes para brindar el servicio

al cliente.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



- **Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial:** El estudiante aprenderá el proceso relacionado con la obtención, mantenimiento y el desarrollo de la fuerza laboral por medios tradicionales y a través de redes sociales. Utilizará herramientas digitales pertenecientes a Recursos humanos 2.0 para la gestión de trámites, monitoreo, emisión de planillas y otros. Creará su propia cuenta en plataforma de empleo donde podrá subir su curriculum, verificando la privacidad de datos y la aplicación de fundamentos de ciberseguridad. Además practicará la, relaciones humanas, valores y competencias requeridas para laborar condiversas personas y desarrollará habilidades de negociación para la solución de problemas en ambientes laborales. Entre ellas el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

UNIDADES DE ESTUDIO..... SEMANAS..... HORAS ANUALES

① Administración de oficinas y gestión de la calidad	10.....	80
② Estadística descriptiva e instrumentos de calidad	10.....	80
③ Comunicación oral y escrita	10	80
④ Recursos humanos, etiqueta y protocolo.....	10	80

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Especialidad ⁷ : Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado ⁸ : 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 1.Administración de oficinas y gestión de la calidad	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Juicio y toma de decisiones		Eje política educativa ⁹ : Educación para el desarrollo sostenible	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁰	
1. Identificar los principios generales de la administración, estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa.	• Concepto Administración de empresas • Proceso Administrativo • Planeación • Organización • Dirección • Control • Precursores de la Administración • Henry Fayol • Frederick Taylor • Escuela de ciencia del comportamiento • Elton Mayo/Abraham Maslow • Definición y Tipos de empresa • Pública, Privada • Multinacional/Pymes	• Reconoce el concepto de administración de empresas y su importancia. • Describe los principios y teorías de la administración así como las características del proceso administrativo según tipo de empresa.	

⁷ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

⁸ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).



⁹ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”. .

¹⁰ Indicadores para la macroevaluación.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	- Estructura organizacional/organigrama - Relaciones de línea, Staff - Funcional, centralizada y descentralizada - Departamentalización y funciones - Gerencia - Mercadeo y Ventas - Financiero - Recursos Humanos - Políticas empresariales - Análisis FODA - Conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad, mejoramiento continuo. - Definición de calidad - Autores: Ishikawa - Círculos de calidad - Trabajo en equipo. - Clientes: satisfacción del cliente - Ciclo del servicio, momento de la verdad - Importancia de la medición de la calidad - Protocolos de calidad - Concepto de Mejoramiento Continuo.	- Identifica la estructura organizacional de las empresas y las políticas empresariales de acuerdo con el tipo de negocio. - Discrimina las funciones de los departamentos según tipo de empresa. - Reconoce conceptos de cultura, gestión de calidad, productividad y mejoramiento continuo aplicando las teorías relacionadas y sus protocolos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad para la medición y la interpretación de datos apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.	- Herramientas y programas para el mejoramiento continuo: - Tormenta de Ideas. - Diagrama de flujo. - Diagrama de Pareto. - Histograma. - Gráfico de control. - Hoja de comprobación. - Matriz de responsabilidad. - Métodos para el mejoramiento continuo. - Seis sigma - Kaizen - Calidad Total - Aseguramiento de la Calidad	- Reconoce las herramientas y programas para el mejoramiento continuo. - Explica los métodos utilizados en procesos de mejoramiento continuo. - Emplea herramientas e instrumentos de control estadístico de la calidad, así como programas diseñados para tal fin para el logro del mejoramiento continuo de acuerdo con las áreas de acción. - Propone soluciones a los problemas en los procesos de productividad y calidad a partir de datos estadísticos según requerimientos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Desarrollar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en las labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y según normativas ISO vigentes.	• Labores y funciones secretariales • Recepción y atención a clientes • Registro y distribución dedocumentación • Administración de documentos físico y electrónico • Atención telefónica y presencial • Correos y agenda electrónica • Coordinar tareas, oficina • Organizar eventos, viajes de negocios • Elaborar documentos comerciales y administrativos. • Tipos de oficina, ambiente físico, ubicación • Equipo y mobiliario • Normas ISO • Normas de Salud y seguridad ocupacional, Ergonomía • en la oficina • Buenas prácticas ambientales en la oficina.	• Describe las normas ISO de Salud y seguridad en la oficina según tipo de oficina, mobiliario y labores secretariales. • Identifica las labores y funciones secretariales generales y según tipos de oficina. • Practica las normas de salud y seguridad ocupacional según su desempeño en las labores secretariales y de acuerdo con normas ISO.
4. Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de vista de acuerdo con valores como la ética y la tolerancia.	• Pensamiento crítico • Toma de decisiones colaborativas • Aprovechamiento de la información • Valores universales • Ética • Tolerancia y respeto	• Compara puntos de vista de manera juiciosa antes de tomar decisiones apoyado en pensamiento crítico. • Expone sus decisiones con argumentos amplios y complejos con respeto,
	EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADAN	ÍA tolerancia y ética.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
5. Determinar metas claras para una vida sostenible, a través de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno.	- Contexto socio cultural y económico de la región. - Objetivos de desarrollo sostenible según la UNESCO y agenda 2030 - Buenas prácticas de producción - Consumo responsable de recursos - Acción por el clima, Objetivo para el Desarrollo Sostenible N° 13 - Biodiversidad - Autocuidado - Aseo personal - Alimentación saludable - Legislación ambiental vigente - Ley Orgánica del Ambiente N° 7554	- Reconoce los objetivos del desarrollo sostenible según la UNESCO y la agenda 2030. - Distingue prácticas orientadas al autocuidado. - Explica en qué consiste el Objetivo del Desarrollo Sostenible N° 13: Acción por el clima. - Aplica buenas prácticas de sostenibilidad ambiental según legislación vigente. - Determina metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente. - Ejerce modos de vida austeros, saludables y solidarios con los humanos y el entorno según el contexto sociocultural y económico.



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 2. Estadística descriptiva e instrumentos de calidad	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Pensamiento crítico		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro



1. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.	• Estadística descriptiva e inferencial • Unidad estadística, población finita e infinita, uso del muestreo, selección de muestra, tabla números al azar, atributos y variables. • Cálculo de medidas de tendencia central (la moda, la media y la mediana)	• Identifica conceptos y principios relacionados con la estadística descriptiva e inferencial. • Contrasta conceptos de unidad estadística, población, muestra, atributos y variables. • Utiliza la estadística descriptiva para la recolección y organización de datos según procedimientos. • Realiza cálculos de medidas de tendencia central. • Interpreta datos e información estadística para la toma de decisiones y propuesta de soluciones según el contexto organizacional.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.	- Herramientas para la recolección de datos - Cuestionario, entrevista - Distribución de frecuencias, escalanominal, ordinaria y métrica - Tabulación y presentación de datos, - Redondeo - Herramientas digitales para estadística (software libre o licenciado)	- Reconoce herramientas para la recolección de datos. - Distingue las características del cuestionario y la entrevista como herramientas de recolección de información. - Recolecta datos del contexto educativo para organizarlos estadísticamente y presentarlos según procedimientos. - Aplica herramientas digitales para la presentación de datos según requerimientos.

3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.	• Protocolos de servicio al cliente. • Protocolos de calidad. • Procedimientos para la recolección de datos. • Protocolos de seguridad durante la recolección de datos. • Interpretación de datos estadísticos.	• Explica protocolos de atención al cliente y de calidad en la recolección de la información estadística. • Distingue los protocolos de seguridad que se consideran durante los procesos de recolección de datos. • Interpreta datos estadísticos según requerimientos de la empresa.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Generar pensamiento crítico a partir del intercambio de ideas y la reflexión individual para el análisis de diversos temas de acuerdo con los valores universales.	• Problemáticas nacionales e internacionales fuentes verificables • Formas de relacionarse: • Saber escuchar • Valores universales equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia, respeto.	• Reconoce las características e importancia de los valores universales: equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia y respeto en el desempeño de su área de formación técnica. • Contrasta información relacionada con problemáticas nacionales e internacionales a partir de fuentes de información de reconocida veracidad. • Demuestra análisis de ideas individuales y colaborativas sobre problemática nacional e internacional al generando enfoques de pensamiento crítico según valores universales. • Aborda problemáticas nacionales e internacionales desde múltiples perspectivas según fuentes verificables.



5. Relacionar aspectos del ambiente con satisfacción de necesidades humanas que propicie acciones responsables y solidarias con las generaciones futuras de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible.	- Definición de ambiente y desarrollo sostenible - Deberes y derechos humanos - Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible	- Reconoce los conceptos de ambiente y desarrollo sostenible. - Explica los elementos del desarrollo sostenible.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	- Objetivos del desarrollo sostenibleUnesco - Necesidades humanas - Recursos naturales limitados - Valores solidaridad, equidad,responsabilidad	- Determina necesidades humanas y su impacto en el ambiente. - Toma decisiones informadas y responsables con los demás y con el ambiente de acuerdo con los derechos universales. - Propone soluciones a la comunidad e institución según normas ambientales y de sostenibilidad.



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 3. Comunicación oral y escrita		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: Comunicación asertiva		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro



1. Desarrollar habilidad s comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.	• Elementos del proceso de comunicación: • Emisor • Receptor • Mensaje • Canal • Código • Proceso de Comunicación oral organizacional • Formal • Informal, • Interna • Externa, • Otros. • Técnicas de la comunicación asertiva: (importancia) • Escucha activa • Empatía • Hacer preguntas • Disco rayado • Banco de niebla	• Distingue los elementos del proceso de comunicación oral y su aplicación en el entorno personal y empresarial. • Explica las técnicas de la comunicación asertiva y su importancia en el contexto personal y empresarial. • Identifica habilidades requeridas para comunicarse en público, utilizadas en los procesos de comunicación oral.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Interrogación • Compromiso • Habilidades para hablar en público: Control de la voz • Énfasis, Silencios y ritmos • Volumen • Entonación • Velocidad • Pronunciación • Vocalización • Pausas - Lenguaje corporal. • Gestos y ademanes expresión facial	



2. Desarrollar habilidades para la atención al cliente de manera presencial o telefónica, según protocolos de servicio al cliente.	• Servicio al Cliente • Tipos de cliente • Interno • Externo • Etiqueta y protocolo de atención telefónica (diálogos, expresiones de saludo, cortesía, bienvenida) • Llamadas entrantes, video llamadas toma de mensajes. (hacer preguntas) • Llamadas nacionales e internacionales. • Normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional • Ley general de telecomunicaciones, 8642 Artículo 41 al 48 Capítulo II	• Reconoce los tipos de cliente. • Distingue las normas de etiqueta y protocolo para la atención telefónica. • Interpreta la normativa vigente relacionada con las normas y principios para el servicio telefónico nacional e internacional y telecomunicaciones, • Demuestra habilidades para comunicarse en público según el tipo de cliente y el tipo de comunicación. • Comunica mensajes en forma oral y en persona empleando técnicas de atención



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final. • Establecer citas de negocios • Llevar agenda de negocios (expresiones de tiempo) • Atención de visitas y clientes en la oficina • Relaciones humanas. • Diferencias culturales países de habla inglesa y otros. • Inclusión a la diversidad • Protocolos de Servicio al Cliente	telefónica y presencial según etiqueta y protocolo. • Efectúa llamadas telefónicas nacionales e internacionales respetando horarios de acuerdo con el país y según los protocolos. • Toma mensajes telefónicos y en persona aplicando las relaciones humanas inclusivas y principios de Servicio al Cliente.
3. Comunicar mensajes de acuerdo con el tipo de cliente, utilizando vocabulario comercial y administrativo.	• Tipos de comunicación organizacional • Vocabulario técnico: • Comercial, • Administrativo • Social. • Expresiones escritas para diversos tipos documentales y organizaciones. Vocabulario general • Negocios y comercio • Legal • Seguros • Bancario • Turístico	• Distingue los tipos de organización comercial. • Interpreta vocabulario técnico comercial para la redacción de mensajes y la atención al cliente según la organización. • Discriminar vocabulario técnico, comercial, administrativo y social según lineamientos y diccionarios especializados.
4. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y	• Normas de estilo: • Brevedad	• Identifica las características de las normas de estilo.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.	• Concisión • Coherencia • Cohesión • Redacción de oraciones • Oración simple y compuesta • Redacción de párrafos • Claridad y coherencia • Reglas Ortográficas • Abreviaturas • Uso de los Gerundios, ando, iendo, otros • Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía, redundancia, otros. • Uso correcto de las preposiciones más comunes, “a, con, bajo, desde, durantey otras. Ejm. De acuerdo con, conforme con, sentarse a la mesa. • Sinónimos, antónimos y homófonos • Puntuación: Punto y seguido, punto y aparte, coma, punto y coma, signos de interrogación, de admiración, comillas. • Vocabulario apoyado en el diccionario Real Academia Española (RAE).	• Diferencia la oración simple de la compuesta. • Redacta tipos documentales de acuerdo con las técnicas de estilo y redacción. • Desarrolla estilo ejecutivo propio de redacción según las normas actuales. • Utiliza el vocabulario técnico comercial según normativa vigente de la RAE. • Emplea la estructura del mensaje escrito según formatos vigentes.
5. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales según normativa	• Recomendaciones para la redacción	• Identifica la estructura de los tipos de documentos sociales, comerciales y administrativos sencillos.

vigente.		



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Voz activa y voz pasiva • Formato de documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español (Definición, partes y formato) según corresponda • Tipos de documentos comerciales, administrativos – sociales (importancia) • Documentos simples: cartas, circulares, memorandos, avisos e invitaciones. • Definición, concepto, partes de los documentos • Tipos de cartas • Estilo y puntuación de los documentos • Distribución de las partes de los documentos • Frases usuales en la comunicación escrita empresarial (frases de entrada y de despedida) • Conjunciones y nexos, frases conjuntivas, ejemplos. y, e; ya que, puesto que, en efecto, asimismo, en definitiva, aunque y otros. • Normativa Real Academia Española	• Distingue las características y partes de los documentos simples. • Diferencia la voz pasiva y la activa. • Aplica técnicas y procedimientos de comunicación escrita vigentes, en la elaboración de documentos sencillos. • Redacta tipos documentales según los lineamientos de cada tipo. • Elabora tipos documentales sociales, comerciales y administrativos. • Utiliza la comunicación escrita, según técnicas y procedimientos vigentes.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
6. Organizar las ideas para comunicarse en forma asertiva según el código oral y los valores éticos.	- Comunicación asertiva - Concepto - Importancia - Habilidades comunicativas - Inteligencia emocional - Valores éticos - Código de comunicación oral	- Reconoce el concepto de comunicación asertiva y su importancia. - Expresa las ideas con mensajes asertivos según los valores éticos y el contexto organizacional. - Emplea la inteligencia emocional al interactuar con los demás en ambientes profesionales.
7. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.	- Derechos humanos - Libertad de expresión - Igualdad social - Valores: - Respeto, ética y responsabilidad - Identidad nacional	- Reconoce las características de los derechos humanos libertad de expresión e igualdad social. - Diferencia los valores respeto, ética y responsabilidad. - Respeto el ambiente así como su identidad nacional y la de los demás según normativa vigente. - Participa en actividades ciudadanas y de la comunidad según se requiera.

Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 1. Gestión de recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Capacidad de negociación		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Desarrollar competencias en el proceso de gestión del talento humano, incorporando el uso de las redes sociales y herramientas digitales de recursos humanos 2.0, según legislación vigente de administración del talento humano y privacidad de información personal.	- Gestión del talento humano y las buenas prácticas - Competencias talento humano - Autocontrol - Capacidad para aprender - Habilidad analítica - Innovación - Liderazgo - Responsabilidad - Tolerancia a la presión - Flexibilidad - Trabajo en equipo - Comunicación, Negociación y resolución problemas	- Reconoce buenas prácticas de gestión del talento humano. - Identifica las competencias del talento humano requeridos en la gestión del talento humano en las organizaciones, según se requiera. - Realiza acciones en la asistencia de talento humano en las organizaciones.
2. Utilizar los servicios de las plataformas de empleo o redes sociales para la publicación del currículum vitae e interacción con los entornos y las tendencias laborales, reglas de la red y los sectores, de acuerdo con el marco	- Procesos en la gestión de RRHH - Reclutamiento y Selección - Plataformas de empleo - Entrevista - Contratación - Inducción y capacitación - Evaluación personal	Describe los procesos en la gestión de recursos humanos para la contratación y seguimiento de las personas en las empresas en forma tradicional y por medio de las plataformas de empleo, según las normas y las buenas prácticas para la gestión de recursos humanos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
regulatorio de la privacidad y las normas de ciberseguridad.	• Remuneración/planilla/nómina • Administración outsourcing • Sistemas de Administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente. • Herramientas tecnológicas para la gestión de personal • Interacción y monitoreo de personal en las redes sociales personales, profesionales (social media) o plataformas de comunicación interna. • Gestionar nóminas, comisiones, monitorizar el rendimiento de los empleados, planificar y almacenar documentación. • Recomendaciones de ciberseguridad • Plataformas y entornos de empleo • Cuentas personales curriculum • Marco regulatorio de la privacidad de información personal. Leyes y Reglamentos • Constitución política artículo 24 Derecho a la intimidad y autodeterminación informativa como derecho fundamental. • Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas	• Distingue los sistemas de administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente. • Practica procesos relacionados con la gestión de personal utilizando las herramientas tecnológicas gratuitas en la nube, plataformas de comunicación internas y las comunidades de empleados relacionadas con recursos humanos 2.0 o vigente, respetando la legislación sobre privacidad de información. • Crea cuentas personales, profesionales o corporativas en plataformas de empleo o redes sociales, haciendo uso de los servicios, funciones y aplicaciones que ofrece cada red y entornos de empleo, de acuerdo con el marco regulatorio de la privacidad y la ciberseguridad. • Interpreta la normativa vigente relacionada con el marco regulatorio de la privacidad de información personal.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal N° 9048 • Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento • Ley 7957 de información no divulgada.	



3. Aplicar las normas de etiqueta y protocolo y los principios de relaciones públicas en las empresas o instituciones, para la organización y participación en reuniones, seminarios, eventos, actividades y viajes corporativos, según disposiciones de la empresa o institución y las normas de etiqueta y protocolo internacionales y nacionales.	• Etiqueta y protocolo: • Etiqueta en el vestir en la oficina, en diferentes actividades de negocios (femenina y masculina) • Etiqueta al ingerir alimentos (almuerzo o cena de negocios) • Comportamiento, disposición de la cubertería, distribución de invitados en la mesa • Etiqueta con personas con discapacidad • Normas de conducta y cortesía • Protocolo empresarial y de gobierno, la diplomacia (Costa Rica) • Protocolo en fiestas nacionales • Organización de reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios • Tipos de eventos y actividades de negocios	• Reconoce normas de conducta y cortesía requeridas en las actividades organizadas por la empresa o instituciones gubernamentales. • Distingue normas de etiqueta, el protocolo internacional y nacional al vestir y los principios de relaciones públicas para desenvolverse, según la ocasión o evento. • Identifica los principios básicos de las relaciones públicas. • Organiza reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios, según los requerimientos de diferentes tipos de entidades.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Tipos de congreso y reuniones • Planificación • Mercadeo del evento • Principios básicos de las relaciones públicas en el mercado laboral. • Planificación del congreso • Invitación • Ponentes • Horarios/tiempos • Atención a los visitantes • Traducción simultánea • Protocolo por seguir • Ubicación • Decoración de stand • Regalos y propaganda • Pólizas de seguro • Servicios auxiliares • Patrocinadores • Presupuestos • Coordinación • Memoria de la actividad • Organización de reuniones • Tipos de reunión: interna, externa, anual, informativa o de seguimiento. • Objetivo específico • Documentación • Control del tiempo	• Aplica la etiqueta, el protocolo y las relaciones públicas en ambientes reales o simulados dentro y fuera del aula.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Convocatoria, orden del día y actade reunión. • Organización de viajes • Solicitud de Pasaporte/licencia de conducir dentro y fuera del país • Solicitud de visa • Seguros de viaje • Viajes nacionales e internacionales • Aeropuertos internacionales de mayor tránsito aéreo según destino(mapa en línea) • Reservación tiquetes de avión on line, escalas, conexiones. • Reservación de hospedaje on line • Reservación de automóvil rentado u otros • Formas de pago, tarjeta, transferencia electrónica, simpe móvil, web banking, claves de seguridad • Tipo de cambio monedas mundialmente aceptadasconvertidor de moneda • Trámites migratorios • Vacunas • Alimentación • Itinerario	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Desarrollar la capacidad de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos y la interacción de personas.	• Técnicas de negociación • Relaciones humanas • Comunicación asertiva • Pautas de interacción humana en las organizaciones	• Reconoce técnicas de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos. • Identifica técnicas de negociación para el manejo de la solución de problemas con el personal de la organización, según protocolo organizacional. • Aplica las técnicas de negociación en situaciones de conflicto reales o simuladas propiciadas en ambientes laborales o familiares. • Brinda seguimiento al plan de interacción humana organizacional como asistencia a la gestión de recursos humanos según se requiera.

5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.	• Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar • Derechos universales de la Unesco • Equidad • Igualdad • Valores respeto, tolerancia • Diversidad cultural • Hábitos saludables, aseo/higiene personal	• Reconoce la importancia y metas del Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible. • Distingue los derechos universales según la Unesco. • Discute puntos de vista en la gestión del recurso humano respetando la individualidad y los derechos universales de los demás.



destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.



Descripción de la subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.

El propósito de esta subárea es que el estudiante desarrolle competencias digitales para la presentación de tipos documentales utilizados en la oficina. La computadora será usada como herramienta para desarrollar velocidad y exactitud al digitar textos e información para comunicarse en forma escrita; además, aplicará los principios del ciudadano digital al acceder y compartir información de internet. La subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico se impartirá 8 horas por semana en un laboratorio de cómputo, y 32 horas anuales en el Centro Corporativo Comercial para un total de 320 horas anuales. A continuación se citan las unidades de estudio que la integran.

- **Destrezas digitales para elaborar, procesar, presentar y organizar información:** El estudiante adquiere las destrezas para el manejo de la computadora, manejo del teclado, programas para elaborar, procesar, organizar y presentar, información, documentos comerciales, sociales, administrativos sencillos, hojas de cálculo, cuadros, tablas y gráficos. Y, a partir de las técnicas de digitación, desarrollará una velocidad mínima de 40 p.p.m. durante el curso lectivo.
- **Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales:** Adquieren habilidades para acceder, entender, clasificar y procesar información de internet, a través de redes sociales y correo electrónico con responsabilidad y seguridad, al resguardar datos e información privada propia, del cliente y de la organización que representan.



- **Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente:** Los estudiantes podrán desarrollar las labores ejecutivas con equipo tecnológico, comercializarán bienes y servicios para interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución brindando servicios profesionales.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico

UNIDADES DE ESTUDIO.....	SEMANAS...	HORAS ANUALES
① Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información	18	140
② Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales.....	18	140
③ Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente	4	32



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	Unidad de estudio: Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información		Tiempo estimado: 14 horas
Competencias para el desarrollo humano: Innovación y creatividad		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Operar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información según protocolos.	• Funcionamiento de la computadora • Elementos del computador: Software, hardware, tipos de memoria, sistema operativo, ventana, menú, escritorio • Procedimiento para crear y eliminar organizar y respaldar archivos y carpetas • Empleo de antivirus • Ética y responsabilidad • Ergonomía en la oficina	• Identifica las herramientas de uso común del sistema operativo con ética y responsabilidad. • Diferencia los elementos del computador. • Aplica procedimientos para la creación, almacenamiento y organización de la información, de forma segura según protocolos.
2. Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y funciones del procesador de texto aplicando las normas de ergonomía y salud ocupacional.	• Teclado alfanumérico del computador • Generalidades: 1. Teclado básico. Operar funciones básicas del sistema operativo	• Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	garantizando la seguridad de la información. • Funciones disponibles. • Ventanas de trabajo. • Barras de menús y herramientas. • Ayuda. • Trabajo con documentos: • Creación. • Edición y modificación. • Guardar. • Impresión. • Formato de documentos: • Márgenes • Tabulaciones • Párrafos • Páginas. • Manejo de bloques • Copiar. • Mover. • Borrar. • Tablas y gráficos en un documento. • Técnicas de golpeo de teclas • Funciones del procesador de texto • Herramientas archivo • Diseño, ilustraciones, gráficos y tablas • Creación, guardado, la nube, recuperación, impresión • Proteger y compartir documentos • Velocidad y exactitud al digitar al tacto	• Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en el procesador de textos. • Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto. • Realiza trabajos mecanográficos -digitales con destreza y precisión aplicando los principios de ergonomía en la oficina. • Desarrolla velocidad de 40 ppm mostrando exactitud en la digitación al tacto de textos, según técnicas de golpeo y cotejo. • Elabora, modifica, guarda, recupera e imprime documentos según lineamientos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.	• Velocidad 40 ppm • Normas y principios de Salud Ocupacional al digitar • Digita documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español e inglés. • Digita cartas, memorandos, circulares, tablas, invitaciones. • Utiliza plantillas del procesador de texto. • Funciones del procesador de texto, • Menú, cinta de opciones • Administración flujo de texto, referencia, combinación correspondencia, revisión y demás fichas • Técnicas de cotejo • Dictado a la computadora	• Reconoce las funciones del procesador de texto. • Distingue las plantillas del procesador de textos. • Demuestra dominio del procesador de texto durante la digitación al tacto de tipos documentales según se requiera. • Elabora textos administrativos, sociales y comerciales en español e inglés según la velocidad y exactitud desarrolladas. • Demuestra dominio de las herramientas y funciones de programas en la elaboración documentos comerciales, administrativos, sociales, tablas, y otros según lineamientos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.	• Características de la hoja electrónica: • Generalidades. • Funciones disponibles. • Ventana de trabajo. • Barras de menús y herramientas • Creación de una hoja de cálculo: • Definición. • Partes. • Ingreso y modificación de datos. • Trabajo con celdas. • Fórmulas. • Recuperación y edición: • Rangos. • Eliminar. • Mover. • Copiar. • Seleccionar. • Utilización de fórmulas. • Formatos. • Creación de gráficos. • Tablas dinámicas. • Impresión de una hoja cálculo. • Aplicación de hoja electrónica de cálculo • Modo de operación, entorno de trabajo, (celdas, filas y columnas) elementos de ventana. • Formato protección de hojas. • Barra de título, de menú, de herramientas, de estado, área de trabajo, panel de tareas.	• Reconoce las operaciones básicas que se ejecutan en la hoja electrónica. • Explica las generalidades y funciones disponibles en la hoja electrónica. • Aplica las funciones y herramientas disponibles en la creación de documentos electrónicos. • Elabora hojas electrónicas, tablas, cuadros y gráficos aplicando fórmulas, funciones, operaciones de edición, formato y protección para el manejo de la información solicitada. • Demuestra dominio de la aplicación en la creación de hojas electrónicas para la organización de la información según se requieran.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	- Herramientas de programas para elaborar hojas de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias - Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos. - Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión.	
5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales.	- Prácticas innovadoras y creativas para el desarrollo de funciones ejecutivas - Creatividad e innovación para el cumplimiento de deberes y obligaciones profesionales ¿Cómo estar conectado a internet? - Sitios de internet y redes sociales - Valores responsabilidad, ética	- Reconoce la importancia de la ética y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones. - Identifica sitios en Internet que brindan ideas para el desempeño de sus funciones. - Desarrolla prácticas innovadoras utilizando la tecnología para el desempeño de su trabajo con responsabilidad. - Aplica la creatividad para el logro de los propósitos laborales según deberes y obligaciones profesionales.



6. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente, haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.	• Tecnologías de Información: • Concepto. • Importancia. • Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica.	• Describe recursos digitales disponibles para la presentación y organización de la información.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Perspectivas: Académicas, Comerciales, Laborales y Éticas • Conductas pertinentes ante la tecnología, internet, la nube • Ciudadanía digital y asuntos humanos, culturales y económicos • Derechos de la ciudadanía digital, acceso a la información en forma segura y responsable • Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III. Propiedad intelectual • Introducción a la Ciber seguridad	• Contrasta la aplicabilidad de las tecnologías de información con las funciones que ejerce en su área de formación técnica. • Implementa estrategias para la búsqueda de información en medios digitales. • Utiliza con seguridad, responsabilidad, ética social y cultural, las tecnologías de la información y comunicación.



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	Unidad de estudio: 2. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales		Tiempo estimado: 144 horas
Competencias para el desarrollo humano: Innovación y creatividad		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.	- Entorno Web: - Correo electrónico. - Redes sociales. - Videoconferencia. - Realidad aumentada. - Inteligencia artificial. - Simuladores. - Industria 4.0. - Concepto. - Ventajas. - Importancia Internet y su relación con las cosas - Internet servicios básicos: correo electrónico, buscadores, chat, redes sociales, modo on line, off line. - Tecnologías inalámbricas, micro servicios e internet. - Correo electrónico, características	- Identifica las herramientas que proporciona el entorno web para la comunicación, mensajería instantánea y visualización de imágenes. - Explica la importancia del uso del entorno web como parte de las labores propias de su área de formación. - Utiliza los servicios básicos del Internet en la búsqueda, acceso y uso de la información de forma responsable. - Intercambia información por correo electrónico, chat y otros según código de privacidad.

	elementos de una dirección, enviar	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	mensaje, adjuntar archivos, comprimir archivos. • Elementos básicos del servicio de correo electrónico: buzón de usuario, cuentas de correo, lista de distribución • Introducción al Internet de las cosas • Internet de todo: • Internet. • Transición a Internet de Todo (IdT) • El valor de IdT • Conectados globalmente • Pilares del IdT: • Los objetos. • Los datos. • Las personas. • Los procesos • Conectar lo que no está conectado: • Conexión de objetos • Configuración de objetos • Programación • Conexiones Máquina a Persona (M2P) • Conexiones de redes entre pares (P2P) • Implementación de una solución de IdT. • Seguridad e IdT. • Unificación de todo:	• Identifica el valor del internet de todo y cómo se da la conexión globalmente. • Describe los pilares del internet de todo y cómo se interrelacionan. • Justifica la forma de conexión y configuración de los objetos en un proceso de comunicación a través del internet. • Identifica las formas de transmisión de las tecnologías. • Describe la implementación de solución de internet de todo en el entorno de trabajo. • Diseña propuestas para la aplicación del internet de todo mediante prototipos propios de su área de formación técnica.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Creación de modelos de una soluciónIdT. • Interacciones de IdT en un modelo. • Creación de un prototipo para susideas. • Recursos para la creación deprototipos. • Oportunidades de aprendizaje.Ejemplos de IdT	
2. Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de lasfuentes.	• Búsqueda y acceso de la información criterios para elegir información, confiabilidad de la fuente (ética, seguridad) • Ética • Concepto. • Principios y valores: • Respeto. • Probidad. • Anticorrupción. • Compromiso. • Legislación vigente relacionada con el tratamiento de los datos.	• Reconoce la importancia de la protección de los datos personales según normativa vigente. • Discute implicaciones económicas, socioculturales éticas en el uso de la información proporcionada a partir del análisis de datos. • Determina las implicaciones legales del uso incorrecto de los datos según la legislación vigente. • Discrimina fuentes de información confiables obtenidas de internet para el desarrollo de actividades de investigación guiadas.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		Busca información en Internet de forma segura y realiza actividades de comunicación con ética.
3. Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.	- Protección de sus datos y su privacidad. - Protección de los datos - Protección de seguridad en línea - Protección de la organización - Firewalls. - Comportamiento a seguir en laciberseguridad.	- Determina procedimientos para laprotección de los dispositivos y sured contra amenazas. - Describe procedimientos seguros para el mantenimiento de datos. - Discrimina métodos de autenticación y comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.
4. Explicar la importancia de laprotección de la información que se maneja en el ciber mundo y los tipos de ataques que pueden presentarse.	- La necesidad de la ciberseguridad. - Datos personales. - Datos de una organización. - Los atacantes y profesionales de laciberseguridad. - Panorama actual y tendencias. - Ataques, conceptos y técnicas. - Características y funcionamiento deun ciberataque. - Panorama de las ciberamenazas. - Ingeniería social. - Ciber-seguridad/Ciber bullying	- Describe el impacto de la violación de seguridad. - Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización. - Explica las características y el propósito de las guerras cibernéticas, los ataques y su funcionamiento.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Amenazas, ataques y vulnerabilidades en línea. • Código de ética en las redes • Netiqueta • Principios éticos y legales • Introducción a la Ciberseguridad	• Aplica principios éticos y legales de ciber-seguridad en la protección de la privacidad del cliente o consumidor según legislación vigente. • Aplica estrategias para la protección y seguridad de datos personales y de la empresa mientras navega en Internet, correo electrónico o redes sociales, según protocolos establecidos.
5. Crear productos innovadores y creativos utilizando las herramientas computacionales y el Internet para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.	• Importancia del Internet. • Herramientas computacionales: • Tipos • Aplicabilidad • Ideas creativas para el desarrollo de labores cotidianas. • Deberes y obligaciones profesionales. • Seguridad e identidad colectiva.	• Explica la importancia del Internet en las labores propias de su área de formación técnica. • Identifica herramientas computacionales útiles para el mejor desempeño en las labores de su especialidad técnica.

		• Genera alternativas creativas para la ejecución de sus labores con responsabilidad.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		Desarrolla procesos aportando ideas creativas e innovadoras según sus labores.
6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.	- Derechos de la diversidad cultural, ética, sociocultural, política, género y religiosa. - Seguridad en Internet. - Principios éticos y legales de Internet.	- Reconoce los derechos de la diversidad. - Distingue los principios éticos y legales durante el uso de Internet. - Desarrolla habilidad para la clasificación y análisis de la información en internet según protocolos. - Aplica la ciberseguridad durante el acceso y al compartir información de internet de acuerdo con principios legales vigentes.



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales paragestionar la información y el comercio electrónico	Unidad de estudio: 3.Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente		Tiempo estimado:32 horas
Competencias para el desarrollo humano: Capacidad de negociación		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro

1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.	• Centro corporativo secretarial y deservicio al cliente. • Servicios de: • Digitación • Impresión • Fotocopiado • Apoyo en sistemas de archivo • Encuadernación • Venta de suministros escolares • Inventario • Registro de ingresos y egresos • Otros relacionados con la especialidad • Equipo tecnológico • Computadoras, tablets, impresora multifuncional, fotocopidora, sumadora, calculadora, softwares y aplicaciones computacionales.	• Identifica el equipo e insumos requeridos para la venta de servicios secretariales. • Explica detalladamente los tipos de servicio que brinda el profesional técnico del campo disciplinar del secretariado ejecutivo. • Asiste al cliente considerando sus necesidades y requerimientos según protocolo de servicio al cliente. • Brinda servicios secretariales a la comunidad estudiantil y administrativa de la institución. • Aplica técnicas de mercadeo y principios de contabilidad en la



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		comercialización de servicios secretariales y suministros escolares. • Utiliza la tecnología al brindar servicios secretariales según reglamento y procedimientos del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.
2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.	• Principios morales y valores • Respeto, Tolerancia • Técnicas de negociación • Atención al cliente • Hábitos de trabajo • Gestión del tiempo • Administración de los recursos • Toma de decisiones	• Reconoce la importancia del respeto y tolerancia cuando se atiende al cliente. • Explica la importancia de la gestión del tiempo y la administración de los recursos durante la atención al cliente. • Aplica las técnicas de negociación con los docentes, administrativos y estudiantes basadas en el respeto y la tolerancia.

3. Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.	• Objetivos de desarrollo sostenible, agenda 2030 • Buenas prácticas ambientales • Oficina verde (eco amigable) • Consumo responsable de recursos • Cambio climático • Biodiversidad	• Reconoce los objetivos del desarrollo sostenible según la agenda 2030. • Identifica buenas prácticas de sostenibilidad ambiental según legislación vigente.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	• Autocuidado, aseo e higienepersonal, Etiqueta al vestir • Ley orgánica del ambiente N° 7554, Principios y fines • Contexto socio cultural y económico de la región.	• Aplica buenas prácticas ambientales en la oficina usando racionalmente los materiales, equipos, que propicien la protección el ambiente según legislación vigente. • Propone metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente. • Desarrolla modos de vida austeros, y saludables según el contexto sociocultural y económico.

English Oriented to Business and Customer Service Executive



Description

To provide our young people with greater opportunities and to improve the country's competitiveness, the Higher Education Council approved a subject area for the acquisition of language skills in English for Specific Purposes as part of the curricular structure of the curriculum of the Specialties of Technical Vocational Education and Training (TVET).

The development of language skills in English is an essential element for Costa Rican youth to successfully integrate into society, to take advantage of new opportunities and to enhance their employability.

The subject area English Oriented to Business and Customer Service Executive in Tenth grade offers a new curricular approach that combines the development of communicative skills with student-centered pedagogy, a technical orientation that integrates collaborative learning, the development of critical thinking, instruction based on conversation about a problem or product in the classroom, and project-based learning.

For the first time, English for Specific Purposes (ESP) is incorporated, in which the four linguistic competences are worked on using the six levels of the Common European Framework of Reference (CEFR) with essential knowledge that belongs specifically to the Executive Secretary field and some related specialties.

At the end of the twelfth grade, the student will become an English Independent User (B1) according to the Common European Framework of Reference (CEFR).

The subject area contains scenarios and each one has themes, which are detailed in the Curricular Grid and the Curriculum Scope and Sequence, which are detailed later in this section.

The organization outlined in this Curriculum is closer to real-life language use, which is grounded in interaction in which meaning is co-constructed. The goals are presented under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation. (CEFF, 2019 p.30.)

Language as, embracing language learning, comprises the action performed by people who as individuals and social agents develop a range of general and particular communicative language competences. Drawing on the competencies at their disposal in various contexts under various conditions and under different constraints to engage language activities involving language processes to produce and/or receive texts in relation to themes in specific domains, activating those strategies which seem most appropriate for carrying out the tasks to be accomplished. The monitoring of these actions by the participants leads to the reinforcement or modification of their competences.

The CEFR has two axes: a horizontal axis for describing different activities and aspects of competence and a vertical axis representing progress in proficiency. To facilitate organization, the CEFR presents six common reference levels. Firstly, they can be grouped into three broad categories: Basic user (A1 and A2), Independent user (B1 and B2) and Proficient User (C1 and C2). Secondly, the six reference levels are often segmented.



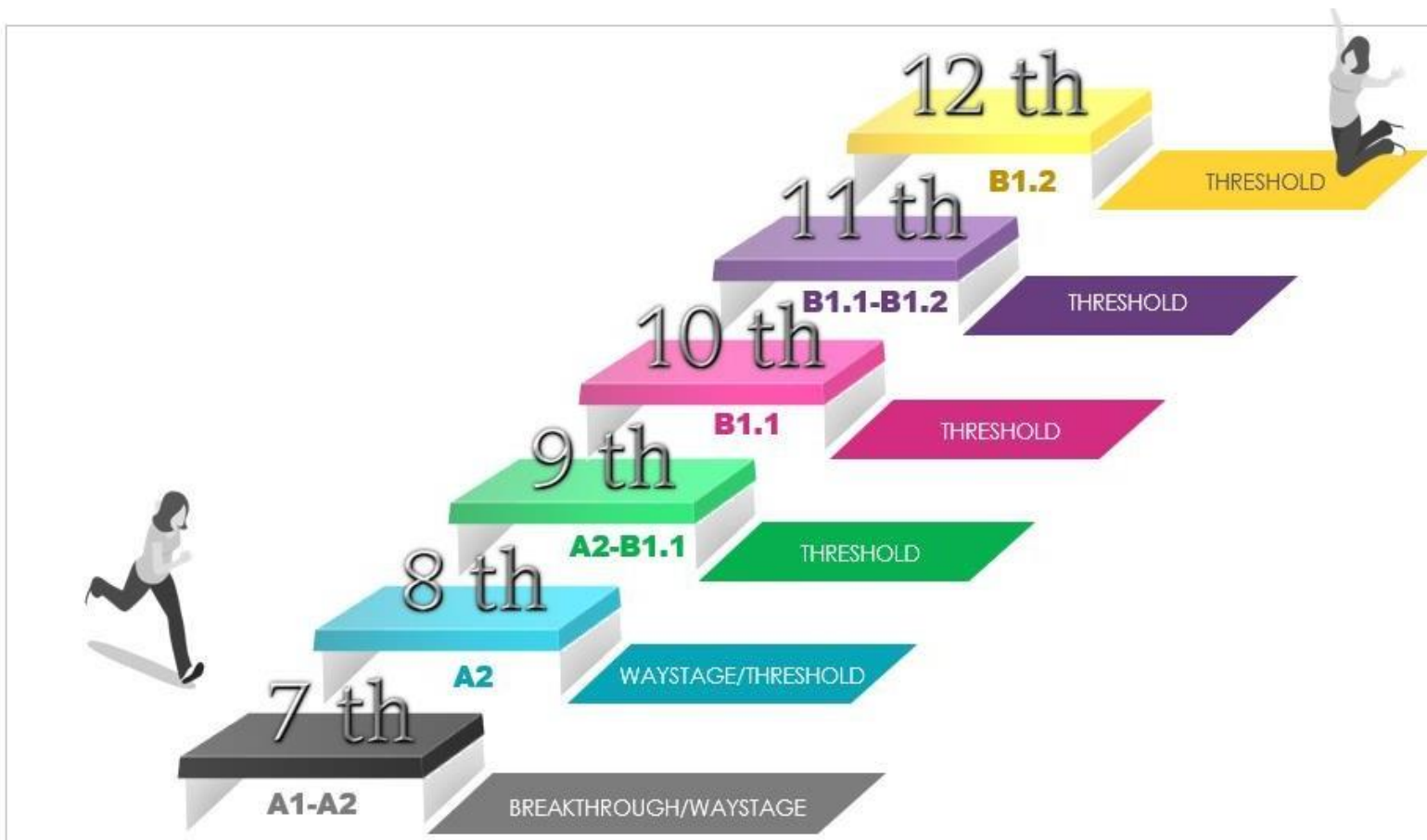


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, DETCE, 2019.

CEFR Guidelines

Instructional hours needed to fulfill the targets of each CEFR level:

Table 1. Range of hours required to achieve the category

Category	Range of hours required to achieve the category
A1	Approximately 90-100
A2	Approximately 180-200
B1	Approximately 350- 400
B2	Approximately 500-600
C1	Approximately 700-800
C2	Approximately 1000 –1200

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



Rationale

The Costa Rican education system is based on the Political Constitution, which establishes that the development of public education is the responsibility of the State. As indicated in article 77 of the Constitution of Costa Rica states, “Public education shall be organized as an integral process correlated in its various cycles, from preschool to university”.

In Costa Rica, education is recognized as a human and constitutional right, where the education system favors the acquisition of skills, abilities, knowledge, values, attitudes, behaviors and ways of seeing the world. In addition, it fosters and stimulates the integral development of the person and his or her individual and social transformation. It also promotes active participation in civic and academic life.

The Council of Higher Education (CSE), within the framework of its constitutional mandate, has adopted a series of comprehensive provisions, regulations and policies to guide Costa Rican education. Of special importance are the curricular policies within the framework of "Educating for a New Citizenship." "The person: center of the educational process and transforming subject of society", and the approval of study programs, which materialize the curricular transformation embodied in the aforementioned policies.

The Technical Vocational Education and Training, (TVET) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of



people to employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education.

Pursuit of improvement and promotion of the social mobility of Costa Rican population, the TVET of Costa Rica continues evolving with the purpose of generating qualified technical human talent capable of making informed decisions, assuming the responsibility of its individual actions and influencing the present and future collectivity, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the competitiveness of the country.

The educational policy and curricula establish the educational model in which the Technical Vocational Education and Training (TVET) study programs are framed, with a curricular focus on Education by Competencies that constitute the foundation and reference framework to follow for the achievement of the proposed goals and objectives of the subsystem.

The curricula are based on the philosophical pillars and the axes established in education policy, which are detailed below.

The Complexity Paradigm

States that the human being is a self-organized and self-referential being, i.e. that he is aware of himself and his environment. Their existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. As for the

acquisition of knowledge, this

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



paradigm considers that students develop in a bio natural ecosystem (which refers to the biological character of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality, establishing relationships with the environment, possessing aptitudes to learn, inventiveness, creativity, capacity to integrate information from the natural and social world and the ability to make decisions. In the field of education, the paradigm of complexity allows for a wider horizon of training, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially uncertain, full of unpredictable events that require the student to develop inventiveness and propose new strategies to deal with a reality that changes daily.

Humanism

It is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience including its emotional aspects. Each person considers himself responsible for his life and self-realization. Education, therefore, is centered on the person, so that he or she is the evaluator and guide of his or her own experience, through the meaning acquired by his or her learning process. Each person is unique, different; with initiative, with personal needs to grow, with potential to develop activities and solve problems creatively.

Social Constructivism

Proposes the maximum and multifaceted development of the abilities and interests of students. The purpose is fulfilled when learning is considered in the context of a society, considering previous experiences and the mental structures of the person who participates

in the processes of knowledge construction. This takes place in an interaction between the internal mental level and the social exchange.

The Paradigm of Rationalism

Based on reason and objective truths as principles for the development of valid knowledge, has been fundamental in the conceptualization of Costa Rican education policies.

Principles and axes that permeate education policy

- **Student-Centered Education**

This means that all the actions of the education system are aimed at promoting the integral development of the student.

- **Education Based on Human Rights and Citizens' duties**

This entails making commitments to give effect to these same rights and duties, through the participation of active citizenship geared to the changes desired.

- **Education for Sustainable Development**

Education becomes a means of empowering people to make informed decisions, take responsibility for their actions and their impact on current and future collectivity, and consequently contribute to the development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice for present and future generations.

- **Planetary Citizenship with National Identity**

This means strengthening awareness of the immediate connection and interaction that exists between people and environments around the world and the impact of local actions at the global level and vice versa. Also, it implies retaking our historical memory, to be aware of who we are, where we come from and where we want to go.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Refers to the development of a set of practices aimed at reducing the social and digital divide through the use and exploitation of digital technologies.

Due to the technological, social, economic and environmental changes, it is necessary not only the development of specific competencies related to the area of technical training but also the development of competencies for human development. These competencies will help to continue learning throughout life, for innovation and creativity in individual and teamwork, critical thinking, problem-solving with social responsibility and environmental awareness and ethical commitment.

The development of the curriculum is oriented to the development of specific linguistic and human competencies, which are articulated with the axes established by the current educational policy, which are detailed below.



-
- Education for Sustainable Development

Sustainable development" is based on the idea that, since the resources are finite, we must develop as far as they allow, which generates a struggle between "development and the environment". On the other hand, "sustainable development" advances towards an idea of greater harmony between human beings and ecosystems, understanding that the world is not broad and unlimited as we had believed, a conception that has provoked a revolution in the mentality of the last two generations.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Digital citizenship implies the development of a set of practices that make it possible to reduce the social and digital divide through the use and exploitation of digital information and communication technologies, based on the implementation of policies for the expansion of solidarity and universal connectivity.

The concept of "digital citizenship" arises in the international debate and has been defined as the norms of behavior concerning the use of technology. Digital citizenship" implies the understanding of human, cultural, economic and social issues related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs), as well as the application of behaviors relevant to that understanding and to the principles that guide it: ethics, legality, security, and responsibility in the use of the Internet, social networks and available technologies.

- **Strengthening a Planetary Citizenship with National Identity**

The clarification of the meaning and implications of "education and planetary citizenship" is recent. It is necessary

to emphasize essential skills that include values, attitudes, communicative abilities, as well as cognitive knowledge, always

dynamic and changing. Education is presented as a relevant aspect for understanding and solving social, political and cultural problems at the national and international levels, such as human rights, equity, multiculturalism, diversity, and sustainable development.

In this sense, the term "glocalized" communities are considered, which implies that individuals or groups are capable of "thinking globally and acting locally". Therefore it incorporates the need to learn to live together, as well as the recognition of the collective power of citizen action.

English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum presents the goals under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation, using the common reference levels established by the Common European Framework of Reference for languages.



Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, abbreviated in English as different acronyms as CEFR or CEF or CEFRL, is a guideline used to describe achievements of learners of foreign languages. This guideline contains standards for grading an individual's language proficiency. It was established by the Council of Europe as part of the project "Language Learning for European Citizenship" between the years 1989 and 1996. The main objective of this guideline is to provide a method of teaching, learning, and assessing which applies to all languages in Europe.

The CEFR has three principal dimensions: language activities, the domains in which the language activities occur, and the competencies on which we draw when we engage in them.

Language Activities

The CEFR distinguishes among four kinds of language activities:

- Reception (listening and reading),
- Production (spoken and written),
- Interaction (spoken and written),
- Mediation (translating and interpreting).

Domains

General and particular communicative competencies are developed by producing or receiving texts in various contexts under various conditions and constraints. These contexts correspond to various sectors of social life that the CEFR refers to as domains. Four broad domains are then distinguished: educational, occupational, public, and personal.

Competences

A language user can develop various degrees of competence in each of these domains and to help describe them, the CEFR has provided a set of six Common Reference Levels (A 1, A 2, B 1, B 2, C 1, C 2).

General Mediation Strategies and Pedagogical Approach

The Action Oriented Approach

The Action-Oriented Approach is the adopted approach for this curriculum to make language learning/teaching more efficient. It emphasizes what learners know and does to communicate successfully by completing tasks (not exclusively language-related) in a given set of circumstances, in a specific environment and within a particular field of action. It uses general and specific competences in meaningful contexts and real-life scenarios to use the language.

There is a progressive shift from complementing and improving the missing aspects of the Communicative Approach to the Action-Oriented Approach; increasing communication among people from various countries of the world increase not only the need for foreign language learning but also the methods, approaches, and techniques.

The Action-oriented approach, which does not ignore the social and cultural nature of the language as well as its communicative nature, deals with a new social dimension. It calls the learners as “social actors” (CEFR., 2000, p. 9) creating a common point in the phase of acquisition of skills and learning the knowledge “Actor means a person performing and animating some duties. Since foreign language is learned through some duties and actions as well, it handles the learners as (social) people who should perform tasks” (Delibaş, 2013, p. 1). Learners/users are responsible for their own learning in this approach where the social dimension is first mentioned in language teaching. “This social dimension is to prepare the learners not only to live together but also to work with strangers in their own country or in a



foreign country with different cultures and different spoken languages.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



The need to use the language that emerged while fulfilling the tasks makes the learning process effective and the learner active. Puren expresses the importance of actions in communication by saying "This is an action that determines communication"(2006, p. 38). Bourguignon supported this opinion by adding, "There is no point in establishing communication on its own. But it becomes meaningful when it mediates actions" (2006, p. 69).

The action-oriented approach considers the learner as a social agent where learning takes place in a social learning environment and develops linguistic and pragmatic skills besides communicative skills. The creation of a social language environment where the learner will be able to communicate with each other in the middle of the pluricultural and plurilingual environment depends on teachers' skills and knowledge. The tasks in the classroom or out of the classroom must be parallel to the needs of the learners and the teachers make learners feeling these needs. If considered that language learning is divided into two as knowledge and skills.

The action-oriented approach is the name of these two processes from the constructive learning where the learner is autonomous and directs his own process in which knowledge is constructed during the process and skills are acquired commonly and internationally. Krashen explains this feature of language acquisition by saying "Language acquisition is a subconscious process; language acquirers are not usually aware of the fact that they are acquiring language, but are only aware of the fact that they are using the language for communication (2009, p. 10). He also makes clear the difference between learning and using a language. In this process of acquisition and learning "language is not only a means of

communication but a tool of social action at the same time” (Alrabadi, 2012, p. 1). Bourguignon also emphasizes the same characteristic by saying “In action-oriented approach, communication is at the service for

action” (2006, p. 64). It shouldn’t forget “the action came before the language in the process of the evolution of humanity and it constitutes the first stage of the interaction between the people, first the action is revealed then the language develops” (Moreno; Dökme; as cited in Sayınsoy, 2003, p. 116). This phrase shows the learner and the teacher how important the action is.

Summarizing the components of the action-oriented approach. The **social agent** who learns in a **learning environment** uses various **knowledge, skills, and abilities** when performing **tasks**. Every place where language learning considered as a social processtakes place is the social learning environment; therefore, this social environment can be a classroom, home, shopping center. **The learner** is an autonomous and language user in this social environment but collaborator as a social agent. It shouldn’t be forgotten that this approach is based on the tasks. Important **tools** to create meaningful experiences are; **authentic materials** as comprehensible input, as much as possible as well as **IT access**. Functions, vocabulary, grammar, phonology are taught with the purpose of facilitating communication. This approach also considers the **cognitive** and **emotional** resources.

Task Based Language Teaching (TBLT)

What is a Task? The purposeful actions performed by one or more individuals strategically using their specific competencies to achieve a given result. When the description of the text (oral and written) is examined carefully, it reveals that language learners face tasks in everyday life within domains and scenarios. To fulfill these tasks, the learner will need several bits of knowledge, skills, and abilities. The learner is not speaking or writing to another person, but rather

speaking or writing in a real-life context for a social
purpose.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



The task stimulates the learners' commitment to the learning process. It may differ in nature according to the balance determined by the goal and the combination of dimensions (general and communicative competences). There are different types of tasks oriented to the complexity (from simple to complex), the length (from shortest to the longest) and social implication (from individual actions to collective actions).

Task-based language teaching aims at providing opportunities for learners to experiment with and explore both spoken and written language through learning activities that are designed to engage learners in the authentic, practical and functional use of language for meaningful purposes. Learners are encouraged to activate and use whatever language they already have in the process of completing a task. The use of tasks will also give a clear and purposeful context for the teaching and learning of grammar and other language features as well as skills. All in all, the role of task-based language learning is to stimulate a natural desire in learners to improve their language competence by challenging them to complete meaningful tasks.

Task-based language teaching has strengthened the following principles and practices:

- A needs-based approach to content selection.
- An emphasis on learning to communicate through interaction in the target language.
- The introduction of authentic texts into the learning situation.
- The provision of opportunities for learners to focus not only on language but also on the learning process itself.
- An enhancement of the learner's own personal experiences as important contributing elements to classroom learning.



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



- The linking of classroom language learning with language use outside the classroom.

Seven Principles for Task-Based Language Teaching

Principle 1: Scaffolding. Lessons and materials should provide supporting frameworks within which the learning takes place. At the beginning of the learning process, learners should not be expected to produce language that has not been introduced either explicitly or implicitly. A basic role for an educator is to provide a supporting framework within which the learning can take place. The learners will encounter holistic ‘chunks’ of language that will often be beyond their current processing capacity. The ‘art’ of TBLT is knowing when to remove the scaffolding. If the scaffolding is removed prematurely, the learning process will ‘collapse’. If it is maintained too long, the learners will not develop the independence required for autonomous language use.

Principle 2: Task dependency. Within a lesson, one task should grow out of, and build upon, the ones that have gone before. Within the task-dependency framework, a number of other principles are in operation. One of these is the receptive-to-productive principle. Here, at the beginning of the instructional cycle, learners spend a greater proportion of time engaged in receptive (listening and reading) tasks than in productive (speaking and writing) tasks. Later in the cycle, the proportion changes, and learners spend more time in productive work. The reproductive-to-creative-language principle is also used in developing chains of tasks.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Principle 3: Recycling. Recycling language maximizes opportunities for learning and activates the ‘organic’ learning principle. This recycling allows learners to encounter target language items in a range of different environments, both linguistic and experiential. As such, they will see how a particular item functions in conjunction with other closely related items in the linguistic ‘jigsaw puzzle’. They will also see how it functions in relation to different content areas.

Principle 4: Active learning. Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogue to completing a table or chart based on some listening input. The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher- focused work should not dominate class time.

Principle 5: Integration. Learners should be taught in ways that make clear the relationships between linguistic form, communicative function, and semantic meaning. The challenge for pedagogy is to ‘reintegrate’ formal and functional aspects of language, and that what is needed is a pedagogy that makes explicit to learners the systematic relationships between form, function, and meaning.

Principle 6: Reproduction to creation. Learners should be encouraged to move from reproductive to creative language use. In reproductive tasks, learners reproduce language models provided by the teacher, the textbook or the tape. These tasks are designed to give learners mastery of form, meaning and function, and are intended to provide a basis for creative tasks. In creativetasks, learners are recombining familiar elements in novel ways. This principle can be deployed not only with students who are at intermediate levels and above but also with beginners if the instructional process is carefully sequenced.

Principle 7: Reflection. Learners should be given opportunities to reflect on what they have learned and how well they are performing. Becoming a reflective learner is part of learner training where the focus shifts from language content to learning processes.

Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach

This Curriculum is based on real-world communicative needs, oriented towards real-life tasks and constructed around purposefullyselected notions and functions. This promotes a proficiency perspective guided by “Can Do” descriptors. In this approach in which knowledge and skill are blended, the learner can no longer be called only the constructor of knowledge, but as the one who can put together new information with existing and can carry acquired knowledge to future learning process. Teachers are the facilitators and guides that guide the learning process, form the need, take an active role with the learners in the learning process and their task is to facilitate the acquisition of real or near-real learning

environments for the acquisition of language

skills.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



English for Specific Purposes (ESP)

Breen suggests that when we place communication at the center of the curriculum the goal of that curriculum (individuals who are capable of communicating in the target language) and the means (classroom procedures that develop this capability) begin to merge: learners learn to communicate by communicating. The ends and the means become the same.

ESP is a major activity around the world. It is an enterprise involving education, training, and practice, and drawing upon three major realms of knowledge: language, pedagogy, and the students' / participants' specialist areas of interest.

ESP teachers generally have a great variety of simultaneous roles as researchers, course designers, material writers, testers, evaluators as well as classroom teachers. These teachers need some knowledge of, or at least access to information on any field of study that students are professionally involved with for example business, tourism, agriculture, or mechanics, computer science, drawing, accounting, electronics, (Robinson, p.1).

The Methodology Used in the Classroom

The Bureau of Technical Education and Entrepreneurship recommends for English Oriented to Business and Customer Service Executive en Tenth grade to implement a student center pedagogy that integrates collaborative learning, development of critical thinking skills, conversation-based instruction around a problem or product in the classroom. The purpose of the implementation of this Curriculum is to bump up the level of instruction and as a result to improve Costa Rican students' English Communicative Skills through a student-centered pedagogy aligned with a technical orientation. Aristotle said you have to know *what* you are teaching but you also need to know *why and how*. It isn't enough to just know "the learnings" you are teaching. Some elements must be integrated into your classroom for your students to learn such as what their strengths are, what they already come knowing and what matters to them.

Teaching English Oriented to Business and Customer Service Executive places priority on the communicative competence involving oral comprehension and oral and written communication so that they become Independent users of English and can reach the B1+ level, based on the descriptors of the CEFR.

Each level has scenarios and themes. Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.

- a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.
- b) They are deliberately thought-provoking, counterintuitive, and/or controversial.
- c) They require students to draw upon content knowledge and personal experience.



- d) They can be revisited throughout the unit to engage students in evolving dialogue and debate.
- e) They lead to other essential questions posed by students.
- The Essential Competence and the New Citizenship Axis are shared by the teacher at the beginning of each unit to connect students with the core ideas that have lasting value beyond the classroom.
- Essential Competence is presented to the students, they need to follow human development competencies which are already established to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community.
- The New Citizenship Axis might be: Sustainable Development Education, Digital Citizenship with Social Equity and Strengthening of Planetary Citizenship with Identity.
- Teachers select the goals from each theme. They can combine oral or written comprehension with oral and written production, depending on the pedagogical purpose of the lesson.
- Teachers start the lesson with a warm-up activity related to the name of the Theme. Then they share the learning goals/expected outcomes with the learners for that day or week.
- Lessons follow a task-based approach combined with the action-oriented approach.
- Grammar is developed by combining both inductive and deductive instruction within a meaningful context.

-
- The teacher follows a set of integrated sequence procedures established to develop different linguistic competences.

Curricular Design Template Elements

The elements considered in the curricular design are shown and defined in Table N. 2.

Table.2

Curricular elements of English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum.

Element	Definition
CEFR	A tool that promotes positive formulation of educational aims and outcomes at all levels.
Scenario	A real-life context referenced for an entire unit, providing the authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Number of hours devoted for a unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real-life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy, one must follow human development Competences which are already established in order to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
New Citizenship Axis	Sustainable Development Education Digital Citizenship with Social Equity

Strengthening of Planetary Citizenship with Identity

Goals

“Can Do” performance descriptors based on CEFR.

Oral and Written Comprehension

What a learner can understand or do when listening and/or reading.

Listening and Reading



Continued, Table 2. Curricular elements of English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum.

Oral and Written Production	What a learner can produce in an oral and/or written way.
Spoken production,	
Spoken Interaction and Writing	
Performance Indicator	They describe observable behaviors, give information about the student's performance acquired during the learning process. It allows to show the achievement of knowledge, skills, abilities and attitudes. It also contains two basic elements: Verb-Action and Condition.
Pedagogical Task	They are communicative or non-communicative activities that demand knowledge, skills and abilities and occur in the classroom.
Learnings	This is what learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Functions	The use of spoken discourse and/or written texts in communication for a particular purpose (e.g. asking and giving information, describing)
Grammar	The grammatical components that will be covered in the unit.
Vocabulary	Words learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Phonology	The part of the lesson that addresses the Learners ability to hear, identify, and manipulate sounds.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



Curriculum Template

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: Elija un elemento.	Scenario 1:	Time: hours
Essential Question:	Theme 1: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis ¹¹ : Elija un elemento.	

Goals	Performance	Pedagogical Task
Learner can...	Indicator	
	The student...	The teacher will...
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening:		
Reading:		

¹¹ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Oral and Written Production		
Spoken Interaction:		
Spoken Production:		
Writing:		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions			
Discourse Markers			



Planning

Annual Learning Plan

It is a chronogram in which the development of the curriculum is represented according to the months and weeks that compose the school year. It represents the distribution in time in which the scenarios and their themes will be accomplished, with their correspondent Goals according to the Curriculum. The amount of weeks and hours that will be devoted for the development of each one of the scenarios must be indicated. It includes the name of Themes that make up each scenario with their goals; respecting the logical sequence indicated by the curriculum for the approach of the educational process.

This plan must be delivered to the Principle of the Technical School at the beginning of the school year.



ANNUAL LEARNING PLAN																																			
Technical High School: Elija un elemento.																																			
Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive														Level: Tenth																					
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.																	Year: Haga clic aquí para escribir una fecha.																		
Scenarios Theme and Goals	February				March			April			May			June			July			August			September			October			November			December			Hours
Scenario	1	2	3	4																															
Theme																																			
Goals																																			



Pedagogical Practice Plan

This plan must be elaborated by Theme. It is of daily use at school and must be delivered to the Principle, according to the datelines established by the administration. The performance of the teacher during a lesson must have correspondence with what is written in the pedagogical practice plan as well as the time distribution established in the annual plan that was prepared at the beginning of the school year.

Definition of the Pedagogical Practice Plan template.

This is a template which contains different qualities at the heading e.g. the name of the institution, name of the teacher of course, and some of these qualities are given in the curricular design where the teacher has gotten familiar with them such as Essential Question, Essential Competence, CEFR level, Level, Scenario, Theme, New Citizenship Axis.

The First Column of the Template presents the Goals, which are found in the curricular design. When planning the teacher first collocates the goals for the Essential Competence, second the New Citizenship Axis Goals, then Oral and Written Comprehension goals for Listening and Reading, finally Oral and Written Production goals for Spoken Interaction, Spoken Production, and Writing. The second Column is Task Mediation Activities. First, a task is for Essential Competence and the second task corresponds to New Citizenship Axis and then comes the methodological message where language learning should be directed towards enabling learners to act in real-life situations, expressing themselves and accomplishing tasks of different natures.



With a group of pre-intermediate level students, how can we create a linked sequence of enabling exercises and activities that will prepare learners to carry out the task? It is asked to propose a six-step pedagogical sequence procedure for introducing tasks, and this is set out below.

Task-Building Process

Pre task

Schemata building. The first step is to develop a number of schema-building exercises that will serve as an introduction to the topic, set the context for the task, and introduce some of the key vocabulary and expressions that the students will need in order to complete the task.

Example:

1. *Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action according to the field of study.*

Task Rehearsal

Controlled practice. The next step is to provide students with controlled practice in using the target language vocabulary, structures, and functions. In this way, early in the instructional cycle, they would get to see, hear and practice the target language for the theme of work. This type of controlled practice extends the scaffolding learning that was



initiated in the previous. Learners are introduced to the language within a communicative context. In the final part of the step, they are also beginning to develop a degree



of communicative flexibility. Involve learners in intensive listening practice. The listening texts could involve several nativespeakers. This step would expose them to an authentic or simulated conversation.

Examples:

2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the field of study.

Focus on linguistic elements

The students now get to take part in a sequence of exercises in which the focus is on one or more linguistic elements. In the task- based procedure being presented here, it occurs relatively late in the instructional sequence. Before analyzing elements of the linguistic system, they have seen, heard and spoken the target language within a communicative context. Hopefully, this will make it easier for the learner to see the relationship between communicative meaning and linguistic form than when linguistic elements are isolated and presented out of context as is often the case in more traditional approaches.

Example:

3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question related to the field of study.

4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.

Post Task

Provide freer practice. The student should be encouraged to extemporize, using whatever language they have at their disposal to complete the task. Those who innovate will be producing what is known as ‘pushed output’ (Swain 1995) because the learners will be ‘pushed’ by the task to the edge of their current linguistic competence. In this process, they will create their meanings and, at times, language, but over time it will approximate more and more closely to native speaker norms as learners ‘grow’ into the language. (See Rutherford 1987, and Nunan 1999, for an account of language acquisition as an ‘organic’ process.)

Example:

5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.

Assessment

The final step in the instruction to assess is the pedagogical sequence itself. Students find it highly motivating, having worked through the sequence, to arrive at step 6 and find that they can create a project more or less successfully.

Example:

6. Project: integration of activities. It has to be done in class. One per trimester.

In third Column, the teacher writes the Indicators in third person singular as it points out what the student can do as a

result of the learning process.



Next, you find the template for Learnings (Functions, Grammar, Vocabulary, Phonology provided to the teacher in the CurricularDesign)

Finally, the teacher writes the needs: resources, classroom, English laboratory, devices, material required for the pedagogicalprocess for each Theme.

Pedagogical Recommendations

- Teacher makes sure that all learners understand task instructions.
- Teachers should ensure learners know how to use strategies through teacher scaffolding and modeling, peer collaborationand individual practice.
- Learners have at their disposition useful words, phrases and idioms that they need to perform the task. It could be anaudio recording with the instructions and the pronunciation of the words and phrases needed.
- The task could involve the integration of listening and speaking or reading and writing and is given to studentsindividually, in pairs, or teams.
- The learners complete the task together using all resources they have. They rehearse their presentation, revise their writtenreport, present their spoken reports or publish their written reports.
- Teacher monitors the learners' performance and encourages them when necessary.



- The learners consciously assess their language performances (using rubrics, checklists and other technically designed instruments that are provided and explained to them in advance). Teachers assess performance, provide feedback in the form of assistance, bring back useful words and phrases to learners' attention, and provide additional pedagogical resources to learners who need more practice.
- At the end of each period, the learners develop and present Integrated Mini-Projects to demonstrate mastery of the scenario goals.
- The Essential Competences and The New Citizenship Axis are central to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community. The Integrated Mini-Project is an opportunity for students to integrate these three learnings in a single task.
- Teach and plan English lessons in English to engage learners socially and cognitively according to the steps mentioned above.

Pedagogical Practice Plan			
Institution: Elija un elemento.		CEFR: B1.1	
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.		Level: Tenth	
Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		Scenario: Haga clic aquí para escribir texto.	Time: hours
Essential question: Haga clic aquí para escribir texto.		Themes: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.		New Citizenship Axis ¹² : Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity		Indicators
Essential Competences.	Task-Building Process: Pre-Task: 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention Task Rehearsal: 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary		
New Citizenship Axis.			
Oral and Written Comprehension			
Listening:			
Reading:			
Oral and Written Production			
Spoken Interaction			
Spoken Production:			

¹² Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Writing	4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions. Post Task: 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Assessment: Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.	
Resources: Haga clic aquí para escribir texto. Classroom: Haga clic aquí para escribir texto. English Laboratory: Haga clic aquí para escribir texto. Devices: Haga clic aquí para escribir texto. Materials: Haga clic aquí para escribir texto.		



Curricular Structure

Scenarios	Tenth Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
Scenario: S.1 Office Communication for Customer service 1.1 Theme: My Office Environment 1.2 Theme: Skills at the Office	8	80
Scenario: S.2 Dealing with others 2.1 Theme: Relating with others 2.2 Theme: Etiquette and Protocol	8	80
Scenario: S.3 Calls and Metrics 3.1 Theme: Inbound and Unbound Calls 3.2 Theme: Metrics and Time Managing	8	80
Scenario: S.4 Future at Hand 4.1 Theme: Ergonomics at the Office 4.2 Theme: Cybersecurity and Internet of the Things	8	56
Scenario: S.5 Digital Marketing 5.1 Theme: Digital Marketing	8	24
Total (hours)		320

Curricular Grip

Tenth

**S.1 Office Communication for
Customer service**

1	2
Theme	Theme
My Office Environment	Skills at the Office
40 Hours	40 Hours

S.2. Dealing with others

1	2
Theme	Theme
Relating with others	Etiquette and Protocol
40 Hours	40 Hours

Eleventh

S1. Target my Customer Service

1	2
Theme	Theme
Jargon in Contact Centers	Being Inclusive
40 Hours	40 Hours

S.2 Managing Documents

1	2
Theme	Theme
Types of Documents	Filing Effectively
40 Hours	40 Hours

Twelfth

S1. Today's Businesses

1	2
Theme	Theme
What's your Business?	Buying and Selling on-line
40 Hours	40 Hours

S.2 Cross Cultural Differences

1
Theme
Where are you from?
24 Hours

Tenth

S.3 Calls and Metrics

1	2
Theme Inbound and outbound Calls 40 Hours	Theme Metrics and Time Managing 40 Hours

Eleventh

S3. Numbers Count

1	2
Theme Financial and Technical Lexicon 40 Hours	Theme My Budget on Time 40 Hours

Twelfth

S3. Scenario: Customer Service in Practice

1	2	3
Theme Quality Services 32 Hours	Theme Hold theLine, Please! 32 Hours	Theme How can I help You! 32 Hours

S4. Future at Hand

1	2
Theme Ergonomics at the office 24 Hours	Theme Cybersecurity and Internet ofthe Things 32 Hours

S4. Going ahead by my own

1	2
Theme Succeed in Business 40 Hours	Theme Customer Service Practices 40 Hours

Tenth

S5. Digital Marketing

1

Theme

Digital Marketing

24 Hours

Curriculum Scope and Sequence

Grade: Tenth

English Oriented to Business and Customer Service Executive

1. Scenario: Office Communication for Customer Service (80 hours)

1.1 Theme: My Office Environment (40 hours)

Goals

EC/ Provide better customer service depending on the characteristics of each client and the situation they are involved.
NCA/ Recognize the importance of giving each customer the adequate treatment regarding justice, equity, dignity and respect.
L/ Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.
R/ Understand instructions and procedures in the form of a continuous text, for example in a manual, provided that he/she is familiar with the type of process or product concerned.
SI/ Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.
SP/ Make his/her opinions and reactions understood as regards possible solutions or the question of what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office.
Produce familiar sounds and prosodic patterns.

1.2 Theme: Skills at the Office (40 hours)

Goals

EC/ Identify the skills, behavior and duties at workplace and show respect and consideration to each of them
NCA/ Determines his/her role as representative /agent in cases where the right of an employee is not followed or when those rights need to be applied.
L/ Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.
R/ Understand the rules and expected behaviors described in a company's code of conduct document.
SI/ Ask and answer questions about habits and routines.
SP/ Give an extended description of everyday topics (e.g. people, places, experiences). Produce familiar sounds and prosodic patterns.
W/ Recognize the departments and their functions presented in a company's organizational chart.

W/ Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



English Oriented to Business and Customer Service Executive

Scenario: Dealing with others

**2.1 Theme: Relating with others
(40 hours)**

**2.2 Theme: Etiquette and Protocol
(40 hours)**

Goals

EC/ Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them.
NCA/ Finds new ways of understanding and analyzing the relationships in a company to have an assertive communication.
L/ Identify simple information in a short video.
R/ Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.
SI/ Give basic technical instructions in their field of specialization.
SP/ Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about dealing with others.
Produce familiar sounds and prosodic patterns
W/ Use appropriate outlines to organize ideas.

Goals

EC/ Integrate skills such as the proper expression of ideas, thoughts and feelings as well as demonstrate the ability to convey clear messages to others.
NCA/ Explain in simple terms how his/her behaviors at the table in a business meeting influence the views of other people.
L/ Follow main ideas in audios about the business meeting etiquette at lunch, its importance and avoid offend others.
R/ Pick out important information about showing confidence at the table show you are confident in business.
SI/ Enter unprepared into a conversation about the tips for being successful in business activities and express personal opinions. Produce familiar sounds and prosodic patterns
SP/ Can communicate maintain a conversation but may be difficult to follow when trying to say exactly what he/she would like to.
W/ Present a topic in a short report using photographs and short blocks of do's and don'ts for a business lunch.

English Oriented to Business and Customer Service Executive

2. Scenario: Calls and Metrics

**3.1 Theme: Inbound and Outbound Calls
(40 hours)**

Goals

EC/ Generate assertive communication based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.
NCA/ Show assertive communication and reflexive role as a member of a local, national and global community.
L/ Identify simple information in a short video/short conversation.
R/ Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.
SI/ Give basic technical instructions in their field of specialization.
SP/ Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues. Produce familiar sounds and prosodic patterns.
W/ Use appropriate outlines to organize ideas.

**3.2 Theme: Metrics and Time Managing
(40 hours)**

Goals

EC/ Recognize the importance of metrics and time managing in companies.
NCA/ Communicate in an effective way thinking of the importance of taking care of the environment.
L/ Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.
R/ Understand the main information in technical work-related documents.
SI/ Report the opinions of others, using simple language.
SP/ Make a presentation related to techniques using technical vocabulary. Produce familiar sounds and prosodic patterns.
W/Writes about the best practices in metrics and time managing.

English Oriented to Business and Customer Service Executive

3. Scenario: Future at Hand

**1.1 Ergonomics at the office
(24 hours)**

Goals

EC/ Think about solutions to avoid having a problem in the office caused by an unhealthy way to handle equipment or distribution of the office.

NCA/ Deduce the importance that each person represents for the company and how necessary it is to take preventive measures in any situation of danger.

L/ Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards.

R/ Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard.

SI/ Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly.

SP/ Sustain a straightforward description of occupational health and injuries because of a bad management of ergonomics, presenting it as a linear sequence of points. Produce familiar sounds and prosodic patterns.

W/ Give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.

**1.2 Theme: Cybersecurity and Internet of the Things
(32 hours)**

Goals

EC/ Establish innovative strategies and mechanisms to respond with efficiency to the constant changes in modern working environments.

NCA/ Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.

L/ Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support understanding explanations given about the internet of things.

R/ Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.

SI/ Describe pros and cons about a specific topic.

SP/ Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it.

Produce familiar sounds and prosodic patterns.

W/ Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.

English Oriented to Business and Customer Service Executive

5. Scenario: Digital Marketing

**5.1 Theme: Digital Marketing
(24 hours)**

Goals

EC/ Evaluate and select appropriate channels of distribution for various products/services by using digital marketing.

NCA/ Define the impact of changing technological conditions on marketing products/services.

L/ Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech

R/ Understand problem and solution relationships in a structured text to provide advice in the use of digital marketing.

SI/ Encourage discussion by inviting others to join in, say what they think about the use of digital marketing strategies.

SP/ Describe what actions would do and how consumers would react to digital marketing. Produce familiar sounds and prosodic patterns.

W/ Give advice and reasons of the best digital channel of distribution for specific products/services.

Curriculum Design

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Office Communication for Customer Service	Time: 40 hours
Essential Question: What does a contact center do?	Theme 1.1: My Office Environment	
Essential Competences: 12.Client Service Orientation	New Citizenship Axis ¹³ : Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Provide better customer service depending on the characteristics of each client and the situation they are involved.	Provides better customer service depending on the characteristics of each client and the situation in which they find themselves by identifying each type of customer and giving the required attention.	Specify recommendations to have an attitude toward each customer in order to satisfy each of their needs.
Recognize the importance of giving each customer the adequate treatment regarding justice, equity, dignity and respect.	Develops strategies to greet and treat each customer with respect and dignity by giving them the opportunity to have all their needs satisfied through a quality customer service.	Look for opportunities to create alternatives to express equity, justice, dignity and respect to each type of customer.

¹³ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Oral and Written Comprehension

Listening: Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.

Reading: Understand instructions and procedures in the form of a continuous text, foreexample in a manual, provided that he/she is familiar with the type of process or product concerned.

Oral and Written Production

Spoken Interaction: Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.

Spoken Production: Make his/her opinions and reactions understood as regards possible solutions or the question of what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office.

Produce familiar sounds and prosodic patterns.

Identifies simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.

Recognizes instructions and procedures in the form of a continuous text, for example in a manual or in a catalog of equipment to use at the office.

Uses information to explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.

Expresses opinions and reactions understood to solve questions related to what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office.

Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.

Task Building Process

1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about my office environment.
2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to my office environment.
3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about my office environment.
5. Engage learners to meaningful productive tasks based on my office environment.
6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about my office environment.

Writing: Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.

Writes chronological sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions - Recognizing vocabulary about office equipment and furniture. - Checking understanding about office equipment and furniture. - Describing past events. Discourse Markers Connecting words (and, but, because, furthermore, moreover, for example) Similarity or Comparison Similarly, likewise, in like manner, analogous to.	- Articles: with countable and uncountable nouns - Determiners: all the, most, both - Adjectives and collocation of adjectives - Comparatives and superlatives Collocation - What should I do to make a copy?, Please send me ..., I need __/ May I borrow __? Can you lend me...? Where is the _____? Simple present tense	What is a Contact Center? A contact center -- also referred to as a customer interaction center or e-contact center -- is a central point from which all customer interactions across various channels are managed. Their primary purpose is to provide customers with efficient and effective technical support, customer service and sales assistance. Office supplies: paper,	Review on voiceless vs voiced sounds. Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.

		stapler, scissors, hole punch, fasteners, folder, labels, ink cartridge,	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	- Suppliers add computer consumables, office equipment and furniture to their product range. - We need hole punch, fasteners, folder, and labels for our office. Simple Past tense - An office supplies inventory is an example of data. - My company bought office equipment at a cost of \$20,000. Comparatives - The price of office equipment here in this country is more expensive	paper clips, markers, pen, pencils, erasers, highlighter, sticky notes Office equipment: - Computer, monitor, power supply, video beam, printer, telephone, fax machine, headset, paper shredder, word processor, typewriter, desk tray, photocopier, telephone switchboard, calculator, scanner. Office furniture: - desk, chair, cabinet, drawers, table,	

	than in Thailand.	• carpet, file, whiteboard, • swivel chair	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	- I think that such as fax machines, photo copiers, and answering services are less expensive the others in that list. - That computer is more robust the others, it is for graphic design. There is /there are - There are call center agents that are problem-solvers who are committed to enhancing customers' experience with a company or brand. - There is an in-house call center near my home. Greetings , leave takings, introductions, formal, informal Making Contact Introducing someone	How to use it? - First, second... - Open the lid. - Remove the ink container. - Replace it with a new one. - Close the lid. - Turn on the machine. - Check the pieces of furniture, adjust the to your own ergonomic. - It is used for sending copies of documents. - Instructions, simple directions to detailed conditions on something unfamiliar. - Process of handling equipment and the different office supplies to prepare short dialogues among coworkers (could you	

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<i>(See the vocabulary column)</i>	check if the printer is on? Greetings , leave takings, introductions, formal, informal GREETINGS AND INTRODUCTIONS Greetings • Hello, .../ Hi, ... /Howdy • How is it going? • What's up? • Good morning/ afternoon/ evening. • Good/ Nice to see you again. • I'm glad/ happy/ pleased to see you. • How are you? - Fine, thanks. And you?	

		• How do you do?	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		- How have you been? -Very well. And you? - How are things? - Not too bad, thanks. - How is your girlfriend? - She's fine. Introductions - Introducing oneself - Can/ May I introduce myself? My name's Luis. - Let me introduce myself. My name's - I'd like to introduce myself. - I'm ... I don't think we've met. - I'm Introducing someone else	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		• Can/ May I introduce a good friend of mine? • This is ... Have you met ...? I'd like you to meet ... I want you to meet Making contact • Excuse me, are you Mrs ...? - Yes, that's right. • Hello, you must be Mrs ... • You are Mr ..., aren't you? • Have we met? How do you do? - How do you do? • Nice to meet you. - Nice to meet you, too.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		- Please, call me ... - Then you must call me Good-byes - Good bye/ Bye/ I'll say good bye/ See you later/ See you soon. - It's been (most) interesting talking to you. - It's been a very useful meeting/ nice afternoon. - Thanks for everything - Thank you for (all) your help. - Thank you for coming. Have a good/ safe trip/ flight. -	

		Thank you ... (same to you). Have a good weekend. - Same to	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		you. Enjoy the rest of your stay. - Same to you. • It was nice meeting you. - I really enjoyed meeting you, too. • I hope to see you again. - I hope so, too. - See you. • I look forward to our next meeting. • I look forward to seeing you again. • I look forward to seeing you when you're next in San José.	



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Office Communication for Customer Service	Time: 40 hours
Essential Question: How can I be respectful and polite?	Theme 1.2: Skills at the Office	
Essential Competences: 3. Respect	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Identify the skills, behavior and duties at workplace and show respect and consideration to each of them	Recognizes phrases and sentences that show respect at the workplace.	Encourage students to be respectful citizens and employee through the knowledge and skills about greetings.
Determines his/her role as representative /agent in cases where the right of an employee is not followed or when those rights need to be applied.	Discusses about the importance of goodmanners and respect at the workplace.	Discuss the importance of being respectful with coworkers, employers andbosses.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.	Describes instructions delivered at normal speed and accompanied by visualsupport about skills and behavior in an office.	- Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about first Aid Kit and CPR. - Expose learners to authentic materials to deal with the real
Reading: Understand the rules and expected behaviors described in a company's code of conduct document.	Identifies rules, skills and expected behaviors at the workplace in aa contact centers or call centers.	

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Oral and Written Production		world of communication related to skills at the office. - Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. - Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about skills at the office. - Engage learners to meaningful productive tasks based on skills at the office. - Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about skills at the office.
Spoken Interaction: Ask and answer questions about habits and routines.	Ask and answer questions about habits and routines about your necessary skills in an office.	
Spoken Production: Give an extended description of everyday topics (e.g. people, places, experiences). Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Produces a presentation about the description of everyday topics in your office. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Recognize the departments and their functions presented in a company's organizational chart.	Reports written functions, tasks and skills necessary in a company.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology

Functions - Recognizing Difference between Call Center and Contact Center. - Describing experiences and events.	Simple present tense vs Present Progressive. - I offers computers in this job. - I am offering customers support to one of my clients	What's the Difference Between Call Center and Contact Center? A call center differs from a contact center in that it traditionally only deals with	Review on voiceless vs voiced sounds. Types of consonants: plosive,nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Discourse Markers Connecting words cause and effect, contrast Connecting words giving a reason -Due to -due to the fact that -Owing to -owing to the fact that -Because Because of -Since -As •	about TV. Cable companies in this area. • I handles the client's queries every day. • He is handling their queries about how to greet our clients. • I introduce my friend to the boss. • I am introducing my best friend to my boss in this party. Past vs Past progressive • I worked in a contact center. • I was working in a contact center when a supervisor recommended me for	voice calls. As soon as your call center handles queries from another channel of contact – whether that's email, live chat, messaging etc. – it becomes the contact center. However, while this is technically the case and almost all organizations now handle customer queries over email as well as the phone, the industry is yet to shrug off the call center label. So the terms “call center” and “contact center” are often used interchangeably. <i>How would you describe the role of a call center representative?</i> The role of a call center representative is to answer questions and provide solutions to customers over the	

	ahigher position.	phone. Review the job description and	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Comparatives - Your metrics are better than mine. - My new computer at work is less expensive than that computer. - My house is far from the office, but her house is even farther. Superlatives - Today is the worst day I've had in a long time. - Excuse ma'am is this the least expensive sweater in this store? - My new job in this company is the most	answer this question by explaining the skills you can use to address the requirements of the position. Definitions A code of conduct is a set of rules outlining the norms, rules, and responsibilities or proper practices of an individual party or an organization. Skills to work in Contact Centers Hard Skills - Knowledge of your work. - Knowledge about the Company's Products or Services. Soft Skills	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	exciting job I've ever had. See Appendix #1 Types of sentences • Simple Sentence: A sentence with only one independent clause. • Declarative Sentence: makes a statement. -You only get 24 hours, 1,440 minutes or 86,400 seconds each day. • Interrogative Sentence: asks a question. -What is your work Schedule?	Attention to Detail and Organization Clear and Effective Communication Teamwork Leadership Empathy Patience Adaptability Positive Attitude Success and continuous improvement. See Appendix #2 Your Work Hours • 24-hour • Break • Morning/daytime	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	• Imperative Sentence: makes a command -Don't procrastinate your duties. • Exclamatory Sentence: communicates strong emotion or surprise. -Let's go, it's time break! • A relative clause is one kind of dependent clause. It has a subject and verb, but can't stand alone as a sentence. A relative clause always begins with a "relative pronoun,"	• Full time/part time/shift weekend • evening • overtime Definition of company • types of companies (Individual, Limited • Liability companies, Stock • company, • cooperatives, public, private) Organizational chart and types of organizational charts • (horizontal, vertical, circular) charts • Job positions and functions Departments and their functions in a company:	

	which/who/that substitutes for a noun, a noun phrase, or a	General Management, Human Resources, CEO	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	pronoun when sentences ar e combined. - The job, <i>which I had before</i>, was very stressful. My sister, <i>who lives in New York</i>, is a representative of a big company. Compound Sentence: sentence made up of two or more simple sentences. - Mary is always stressed because she always works overtime. Complex Sentence: contains one independent clause and one or more dependent	Resources, Marketing and Sales, Purchasing, Production (HR office). Online Resources https://www.amigosingleses.com/2019/03/21/relative-clauses/ https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/	

	clauses.		

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	-When you work the night shift, you are exposed to light during hours of the day when your body expects it to be dark. • Compound-Complex Sentence: contains two or more independent clauses and one or more dependent clauses. -Though Sara prefers working in the night shift, she bought a new car due to the hour's schedule, and she enjoyed it very much. Taken from: https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Dealing with others	Time: 40 hours
Essential Question:	Theme 2.1: Relating with others	
Essential Competences: 8. Assertive Communication	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them.	Adapts to a new working environment using assertive communication.	Show students ways in which they can develop skills to show assertive communication.
Finds new ways of understanding and analyzing the relationships in a company to have an assertive communication.	Values assertive communication. As a tool with a good relationships with the coworkers.	Give students techniques for them to choose the best way to show assertive communication.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Identify simple information in a short video.	Identifies main points about dealing with others at work/soft skills to dealing with others in a short video.	- Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about relating with others. - Expose learners to authentic materials to deal with the real
Reading: Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written conversations and dialogues about dealing with others.	
Oral and Written Production		

Spoken Interaction: Give basic technical instructions in their field of specialization.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about dealing with others.	world of communication related to relating with others. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about relating with others. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on relating with others. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about relating with others.
Spoken Production: Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about dealing with others. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way making a presentation about relating with other. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Use appropriate outlines to organize ideas.	Writes your own procedures about specific information related to dealing with others, writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<u>Functions</u> • Answering personal questions.	Used to • I used to apply only for call centers but now I	Questions in a Job interview 1. Tell me about yourself (icebreaker)	Identify the following sounds: [æ] as in father and actor

Talking about past events.	apply for banks, and financial companies. When I was a child I used to image me	- Why did you leave your last job? - Why do you want to workfor our company?	[3] as in turn, first, and serve



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Talking about your life and preferences. Connecting words cause and effect, contrast Connecting words giving a reason -Due to -due to the fact that -Owing to -owing to the fact that -Because Because of -Since -As	working for a transnational company. Past Continuous - When I was working in the other company I got along very well with my coworkers. - She was thinking in the first question when the interviewer asked for thesecond one. Present Cerfect. - This technique has been considered one of the most common when you want toget along very well withyour coworkers. - The manager has been kind with all the employees.	- What are your strengths and weaknesses? - What questions do you have for us? - What's your idea of a /contact center/ call center? Taken from: https://www.mastersonstaffing.com/blog/14-commonly-asked-job-interview-questions-answer/ Get along with your colleagues <u>Respect Your Colleagues</u>	Identify the following sounds: [ə] as in a, upon, soda [ʌ] as in up, but, come

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Find A Way to Get Along With Everyone, Even the Most Difficult People Get Your Workplace Relationships Off to a Good Start Practice Good Office Etiquette Be Kind to Your Coworkers Don't Spread Malicious Gossip Assertive communication (human resources: oneself, co-workers, customers) Assertiveness Assertiveness is an interpersonal skill in which you demonstrate	

		the healthy confidence to stand up for	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		yourself while still respecting the rights of others. When you are assertive, you are neither passive nor aggressive, but direct and honest. • Keep communicating • Understand and accept different points of views • Don't be aggressive • Speak simply and directly • Exercise the power of "I" • Stay calm • Set boundaries/limits • Learn to say "no" politely (when, where, to whom) Making presentations Top Tips for Effective Presentations • Show your Passion and Connect with your Audience.	

		• Focus on your Audience's Needs.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		• Keep it Simple: Concentrate on your Core Message. • Smile and Make Eye Contact with your Audience. • Start Strongly. ... • Remember the 10-20-30Rule for Slideshows. • Tell Stories. • Use your Voice Effectively. • Use your Body Too • 10. Relax, Breathe and Enjoy Taken from: https://www.skillsyouneed.com/presentation/presentation-tips.html Online Resources https://www.cs.cmu.edu/~mihaib/presentation-rules.html https://www.ncsl.org/legislators-	

		staff/legislative-staff/legislative-staff-coordinating-committee/tips-for-	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		making-effective-powerpoint-presentations.aspx https://hbr.org/2020/01/what-it-takes-to-give-a-great-presentation https://www.visme.co/videos/how-to-make-a-presentation/	

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Dealing with Others	Time: 40 hours
Essential Question: What is the relevance of studying etiquette and protocols for working and personal life?	Theme 2.2: Etiquette and Protocols	
Essential Competences: 15. Order and Cleanliness	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Integrate skills such as the proper expression of ideas, thoughts and feelings as well as demonstrate the ability to convey clear messages to others.	Listens to others and understands their messages about order and cleanliness in a business activity.	Organize frequent opportunities for students to expose their ideas, productions, or work, and provide feedback on their performance.
Explain in simple terms how his/her behaviors at the table in a business meeting influence the views of other people.	Effectively articulates his/her thoughts, emotions and ideas when having a business conversation at the table.	Model how to give back or make constructive criticism of others' ideas regarding the importance of business meeting etiquette
Oral and Written Comprehension		Task Building Process



Listening: Follow main ideas in audios about the business meeting etiquette at lunch, its importance and avoid offend others.	Distinguishes main points, concepts and details in audios about etiquette, protocols, and netiquette in a business activity.	1. Create opportunities for schemata-building t ointroduce the meaning of

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Follow a lecture or talk about business etiquette lunch to impact when applying having a social business activity.	Summarizes information from a lecture or talk about business etiquette lunch to impact when applying having a social business activity.	unknown vocabulary, structures and functions for concrete actions in a business activity.
Reading: Pick out important information about showing confidence at the table show you are confident in business.	Describes relevant information about the importance of showing confidence in a business meeting activity.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the Etiquette and Protocols.
Oral and Written Production		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Interaction: Enter unprepared into a conversation about the tips for being successful in business activities and express personal opinions.	Gives reasons to support his/her point of view and exchange information about the importance of having a good behavior during a business meeting activity.	4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.
Spoken Production: Can communicate maintain a conversation but may be difficult to follow when trying to say exactly what he/she would like to.	Engages effectively in a conversation responding to questions emphasizing important points, sounding reasoning and using appropriate eye contact, adequate volume and clear pronunciation.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the Etiquette and Protocols.

		6. Project: integration of activities. It has to be done



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Produce familiar sounds and prosodic patterns	Articulate a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	in class about Etiquette and Protocols.
Writing: Present a topic in a short report using photographs and short blocks of do's and don'ts for a business lunch.	Writes a short report (descriptive paragraph) of polite and impolite behavior in a business meal based on photographs following specific instructions.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions - Describing tips for successful businesslunch applying etiquette and protocols. - Managing interaction during a	Will and Going to for prediction Will and probably.	What is etiquette and protocol? Etiquette refers to the customary code of social behavior or rather, a system of accepted rules, conventions, and norms governing polite behavior and interactions among society. ... Protocol , on the other hand, refers to the code of	Identify the following sounds: [æ] as in father and actor [ɜ] as in turn, first, and serve

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
business lunch ordinner - Summarizing texts about netiquette. - Writing a paragraphs Discourse Markers Checking understanding from speaker's point of view: Is that clear? Do you follow me? Do you understand?	- She will need that time to settle her business and pack her things. - His business will be his duty. Wh-questions for business meetings - How will you greet someone ... - How will you eat in a business meeting lunch? - What will you bring to a business lunch? - What is meant by working lunch? Writing a paragraph - A topic sentence	conduct and behavior governing diplomacy and affairs of the state. Interpersonal Communication - common reference - graphic symbols - manual signs - unaided communication Etiquette rules - dress code rules (standards) - do's and don'ts of meeting etiquette - mingle with others - be concise - initiate the handshake - higher ranking - host/participants - sit/dress appropriately - be on time	Identify the following sounds: [ə] as in a, upon, soda [ʌ] as in up, but, come

From listeners' point of view:	• Three Supporting Sentences • A Concluding Sentence	• strong agenda	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
I'm sorry, did you say ...? Do you mean...? I am not sure I understand, are you saying that ...?	Use transitional Words First - indicates the start, the initial step <i>First, we ate very early.</i> Then - indicates the next step <i>Then, we drank tea.</i> Next - indicates what happens immediately after <i>Next, we drove our car to the office.</i> After - indicates what's following in time <i>After, we had a meeting with some colleagues.</i> After that - indicates what's following an already stated event, implied by that <i>We discussed everything about the new perfume marketing campaign.</i> Before - indicates what happened at an earlier time <i>Before starting the meeting,</i>	- speak up - don't have your phone out - screaming - lying - types of meetings Netiquette rules - The golden rule - Don't spam - Obey copyright laws - Online security, safety and ethics - Research skills - Internet threats - Cyberspace - Proofread - Nasty e-mails - Recipient - Privacy - Safe web behavior - Be forgiving - Host	

	<i>wedrank coffee.</i>		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Before that - indicates what happened earlier than an already stated event, implied by that Types of paragraphs There are four paragraph types • narrative, • descriptive, • expository, • and persuasive.	• Store • Stuff • Show Confidence • In the loop • Buzz • Avoid to offend others • Cutlery • Business meeting etiquette • Proper behavior • Social etiquette • Napkin etiquette • Pause and finish signal • Bread and butter etiquette • Wine etiquette • Judged on your tablemanners • Day off See Appendix 4: How do I organize a paragraph?	

	Online Resources		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/ https://www.etiquettescholar.com/dining_etiquette/table_manners_4.htm https://es.slideshare.net/AbdulRehman851/writing-good-paragraphs-ppt https://learnamericanenglishonline.com/Write_in_English/WL10_types_of_paragraphs.html Netiquette rules http://www.albion.com/netiquette/book/0963702513p32.html https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/netiquette-	There are many different ways to organize a paragraph. The organization you choose will depend on the controlling idea of the paragraph. • Narration: Tell a story. Go chronologically, from start to finish. • Description: Provide specific details about what something looks, smells, tastes, sounds, or feels like. Organize spatially, in order of appearance, or by topic. • Process: Explain how something works, step by step. Perhaps follow a sequence—first, second, third. • Classification: Separate into groups or explain the various parts of a topic. • Illustration: Give examples	

	guidelines-every-online-student-needs-to-know/	and explain how those examples prove your point.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		(See the detailed example in the next section of this handout.) 5-step process to paragraph development • Step 1. Decide on a controlling idea and create atopic sentence Paragraph development begins with the formulationof the controlling idea. Thisidea directs the paragraph's development. • Step 2. Explain the controlling idea • Step 3. Give an example (or multiple examples) • Step 4. Explain the example • Step 5. Complete the paragraph's idea or transitioninto the next paragraph	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Use transitional words: First, Second Next...	

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Future at hand	Time: 40 hours
Essential Question:	Theme 3.1: Inbound and Outbound Calls	
Essential Competences: 8. Assertive Communication	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Generate assertive communication based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.	Shows assertive communication in order to improve individually or collectively.	Help students to show assertive communication in order to improve individually or collectively.
Show assertive communication and reflexive role as a member of a local, national and global community.	Communicates assertively with his/her own surroundings.	Create assertive communication c of everybody's, national and global commitment in all life areas.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Identify simple information in a short video/conversation.	Identify simple information in a short video about technical vocabulary/phrases used in contact /call centers.	- Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Inbound /Outbound Calls. - Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Inbound /Outbound Calls.
Reading: Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific phrases information by reading simple technical books/readings used in contact /call centers.	
Oral and Written Production		

Spoken Interaction: Give basic technical instructions in their field of specialization.	Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about contact /call centers.	- Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. - Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Inbound/ Outbound Calls. - Engage learners to meaningful productive tasks based on Inbound/Outbound Calls - Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Inbound /Outbound Calls.
Spoken Production: Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about contact /call centers. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Use appropriate outlines to organize ideas.	Writes the correct conversation used in contact /call centers. (Use study cases).	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<u>Functions</u> - Practicing technical vocabulary. - Describing	Simple Past The manager assumed that all employees know what to do in emergencies.	Outbound calling means outgoing calls made by agents (or sales representatives) for sales, follow-ups, renewal reminders, or updates. Inbound calling	Identify the following sounds: / eɪ / / aɪ / / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards

and events.	experience s		means incoming calls taken by agents for customer support or inquiries. To understand the nature of work,	within (or towards in the



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Expressing positive attitude in customer service. Discourse Markers Contrasting ideas But, however although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. While, Whereas Unlike	- The staff asked for training courses in soft skills. Present perfect - The representative has taken many courses about emergency plans in an office. - The expert has prepared a practice for the students. Example of Outbound call -Hi, _____. My name is Jacob with _____. -The reason that I am calling today is to get some time on your calendar. -I noticed that you were hiring 10 newsalespeople this quarter. A number of your competitors are using _____ to help their <u>sales development</u> teams secure more conversations with ideal prospects and book more meetings.	purpose, agents, attributes, customers, level of challenge, and effect on business, let's delve deeper into this. Differences in Purpose The goal of any call center is a happy and satisfied customer, the way to achieve this differs in either _____ case. In an inbound call center, customers will be calling in with either queries, doubts, complaints, or suggestions where he needs the assistance of agents. The agents will help him resolve this. The customers' need for service is high, and closing the interaction positively is more in the _____ agent's _____ control. Conversely, in an outbound process, the agents call the customer. It may be for sales, payments, updates, offers, or renewals on products or services. The customer may or	case of / ɔɪ /) the front of the mouth.

		may not be receptive, as his need for the same	
EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA			

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	-They have been able to cut the on-boarding time of new reps in half using our solution. -I thought the best place to start might be to schedule a quick call to learn about your current sales challenges and goals that you have for your salesteam. -Do you have time to talk on Thursday or Friday at 1 PM EST? Example Inbound call -Call Center Representative (CCR): Hello, Acme, Inc. Shelly speaking. How can I help you today? -Caller (C): Yes, hello. I have a question about my insurance.. -CCR: It sounds as if you need the	is not verified. Neither is the time of contact at his convenience. As a result, success rates are lower. Example Uses of These Words in Customer Service 1. I definitely will make sure that it gets sorted... 2. I absolutely agree with you... 3. I can certainly help you... 4. That is exactly right... 5. I completely agree with you... 6. I will quickly run through this with you... 7. That is a fantastic alternative... 8. Great news! 9. Marvellous choice...	

	<i>insurance department. I'll transfer</i>	10. That is	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<i>you to that number. Here it is, though, in case you get disconnected.</i> <i>-C: Really. You have to transfer me? I've been on hold for the last 30 minutes. I followed all of your prompts to talk to you and now you're telling me that you won't help me?</i> <i>-CCR: I understand how frustrating that can be—let's see how we can work this out. We can work together to answer your questions, but only if we can discuss the matter calmly.</i> <i>-C: Of course. I'm sorry. It's not your fault that I have this problem. Thank you for working with me. You see, here's what happened...</i>	an excellent suggestion... 11. I hope you enjoy your... 12. Splendid! All that is left to do now... 13. Yes, it is essential that you... 14. It is a very generous offer... 15. I can highly recommend... 16. Thanks, we aim to provide a friendly service... 17. That's certainly impressive, Mrs Smith... 18. That it is an interesting idea... 19. Brilliant! I'm glad we are on the same page... 20. Yes, it is an exciting prospect... 21. I think that it's a terrific option... 22. That is absolutely fascinating... 23. You certainly are an expert on this... 24. That is personally my favorite option...	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	-CCR: <i>I see. I'm going to have to consult with a colleague. I'll be back with you soon—in 2 or 3 minutes max.</i> -C: <i>Okay. Thank you.</i> <i>(2 or 3 minutes later)</i> -CCR: <i>Thank you for holding. Here's the answer to your question...</i> Phrasal verbs, extended Phrasal verbs to use at the Telephone • Break – up • Call back • Call up • Cut off • Get through Telephone Phrasal Verbs with	25. It would definitely be ideal, considering your situation... Online Resources https://www.youtube.com/watch?v=hpZFJctBUHQ&list=PLN5fSSV5xEkiM1S_DliWwkcJ3Jls9HdnZ	

	Meaning and Examples Break – up		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Meaning: Become inaudible over the phone, usually because of a bad connection Example: <i>"Sorry, could you repeat that, please? You're breaking up".</i> Call back Meaning: To telephone someone again or to return a call Example: <i>She said she'd call back.</i> Call up Meaning: Call someone on the phone Example: <i>My dad called me up to tell me the bad news.</i> Cut off Meaning: When a telephone call finishes because of a bad connection Example: <i>We were cut off in the middle of our conversation.</i> Get through Meaning: To be connected to a		

	place by telephone		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Example: <i>I finally got through to Tom on his mobile.</i> Hang on Meaning: Wait for a short time (informal) Example: <i>Hang on – I'll just see if he's here.</i> Hang up Meaning: End a telephone call by putting the phone down Example: <i>After I hung up I remembered what I'd wanted to say.</i> Hold on Meaning: Wait for a short time Example: <i>Could you hold on a moment, please?</i> Pick up Meaning: Answer the telephone call Example: <i>The phone rang and rang and nobody picked up.</i> Put through Meaning: Connect by phone Example: <i>Could you put me through to the manager, please?</i>		

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Speak up Meaning: Speak louder Example: <i>Can you speak up a bit? It's very noisy here.</i> Get back to someone Meaning: Telephone someone later Example: <i>I'll find out and get back to you soon.</i> Get off Meaning: Finish talking on the phone Example: <i>I just got off the phone with Dad. He is keeping well.</i> Turn off Meaning: Disconnect using the power button Example: <i>It's good to turn off the phone while charging.</i> Turn on Meaning: Connect using the power button Example: <i>Your own greeting is displayed instead of an animation when you turn on the phone.</i>		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	Pass on Meaning: (A message) – To communicate (to convey) a message to someone else Example: <i>Did you pass on my message to him?</i> Phone in Meaning: Call in by telephone to a central person or central point. Example: <i>I have to phone in and report the changes.</i>		



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: : Future at hand	Time: 40 hours
Essential Question: How do you measure time management success?	Theme 3.2: Theme: Metrics and Time Managing	
Essential Competences: 2. Self-Control	New Citizenship Axis ¹⁴ : Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Recognize the importance of metrics and time managing in companies.	Recognizes the different documents, parts and purpose of each commercial document by explaining them to the classmates.	Explain strategies to deal with metrics and time managing in companies.
Communicate in an effective way thinking of the importance of taking care of the environment.	Expresses the importance of avoiding the use of paper when having the opportunity to communicate by email.	Provide the space in which the students interact and share their ideas to help the environment.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	Comprehends opinions in conversations about metrics and time managing.	- Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Metrics and Time Managing. - Expose learners to authentic materials to deal with the real world
Reading: Understand the main information in technical work-related documents.	Describes the main information related to metrics and time managing in companies.	

¹⁴ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Oral and Written Production		of communication related to Metrics and Time Managing. - Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. - Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Metrics and Time Managing. - Engage learners to meaningful productive tasks based on Metrics and Time Managing. - Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Metrics and Time Managing.
Spoken Interaction: Report the opinions of others, using simple language.	Reports the opinions of others, using simple language related to metrics and time managing in companies.	
Spoken Production: Make a presentation related to techniques using technical vocabulary. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes an oral presentation related to managing time and metrics in companies. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Writes about the best practices in metrics and time managing.	Complete KPI (Key Performance Indicator) scorecards in metrics and time managing companies in specific labor contexts.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology

Functions Recognizing the importance of time managing in companies.	Verbs of state I believe that the metrics were not as well as my boss wanted.	What is Time Management? Time Management refers to managing time effectively.	Identify the following sounds: / ɪə / / eə / / ʊə / = Centring - the tongue starting from different



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
- Describing tasks and duties. - Describing Stateverbs. Discourse Markers Giving a result Therefore So Consequently This means that As a result	- Managers love efficiency in daily tasks. - Some years ago, I wanted to improve my metrics. - She sees, hears, and smells beautiful flowers in her office. - The employees seem to be happy doing the party. - Thought: know, believe, and remember. First and Second, and Third conditionals First conditional: If sales increase (next quarter), we'll make a profit. Second conditional: If calls increased (next quarter), we would	Time Management refers to making the best use of time as time is always limited. This includes: - Effective Planning - Setting goals and objectives - Setting deadlines - Delegation of responsibilities Effective Planning Plan your day, prepare a "TASK PLAN". Complete pending tasks one by one. Setting Goals and Objectives Set targets for yourself and make sure they are realistic ones and achievable. Setting Deadlines Set deadlines for yourself	positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth. Minimal Pairs: / ɪə / or / eə / practice

		and strive hard to complete tasks ahead of the	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	make a profit. (Second) Third conditional: If sales had increased (last quarter), we would have made areward. <i>See Appendix #6: Conditionals</i>	deadlines. Use a planner to mark the important dates against the set deadlines. Delegation of Responsibilities Learn to say “NO” at workplace. Don’t do everything on your own. There are other people as well. Prioritizing Tasks Prioritize the tasks. Know the difference between important and urgent work. For Effective Time Management one needs to be: Organized - Avoid keeping paper at your workstation. Throw what all you don’t need. Put important documents in	



		folders.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		• Don't misuse time - Do not kill time by loitering or gossiping around. Concentrate on your work and finish assignments on time. • Be Focused - One needs to be focused for effective time management. • Using planners -, organizers, table top calendars for better time management. Work assignment Management's prerogative in assigning work to employees and in determining the manner in which it will be performed. The management can also define the qualifications and requirements for a particular job or position and determine who meets them. Read more:	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		http://www.businessdictionary.com/definition/right-to-assign-work.html A KPI (Key Performance Indicator) is a measurable value, or values, that demonstrates how effectively a company, department, team, or individual is achieving business goals. What are the time management metrics? What are the benefits of Time Management metric: Time management KPIs are often a part of the personal Balanced Scorecard which proved to be incredibly effective. Common KPIs include time spent on email, call answering hours etc. In other words, these kpis concern all daily activities.	

		<i>See Appendix #7: Metrics</i>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		On line Resources https://www.klipfolio.com/blog/kpis-for-call-centre-managers https://risepeople.com/blog/5-metrics-team-member-performance/	



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Future at Hand	Time: 24 hours
Essential Question: What hazards or problems we may face in an office?	Theme 4.1: Ergonomics at the Office	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Think about solutions to avoid having a problem in the office caused by an unhealthy way to handle equipment or distribution of the office.	Analyzes and gives suggestions on how to be aware or avoid possible hazards or problems that may affect the health of the employees by using the school as an example.	Provide ideas on how to identify problems, risks or hazards in the office.
Deduce the importance that each person represents for the company and how necessary it is to take preventive measures in any situation of danger.	Expresses the importance of occupational health for the safety of each employee by sharing his/her suggestions to implement measures about safety at work.	Explain the value each employee has for the company and the importance of the prevention of accidents.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards.	Understands instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards and by listening to recorded audio.	1. Create opportunities for schemata- building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Ergonomics at the Office.

Reading: Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard	Understands simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard by reading articles or news about related situations.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Ergonomics at the Office. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Ergonomics at the Office. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Ergonomics at the Office . 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Ergonomics at the Office.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly.	Asks for, follows and gives detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly by having a conversation in groups of three.	
Spoken Production: Sustain a straightforward description of occupational health and injuries because of a bad management of ergonomics, presenting it as a linear sequence of points. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Presents a straightforward description of one of occupational health and the injuries produced because of a bad management of ergonomics in a reasonably fluent way and by preparing an individual speech. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
Writing: Give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.	Gives basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work by writing a manual to use at the company.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions: - Checking understanding about prevention and accidents at the office. - Describing accidents at the office and how to prevent them. - Checking understanding about occupational health hand ergonomics. - Describing injuries produced by performing a job. Discourse Markers Giving a result Therefore So Consequently This means that	Modals - Modals of deduction- must/can't - Modals of possibility: – might, may, will, probably - Modals: past– should have/might have/etc - Modals of obligation: must/have to ought to, need to Past - Did you use the money to go to the doctor? - I used the money of my Christmas Bonus to buy an ergonomic chair.	- Safety signs and types of safety signs: prevention, mandatory, information. - Types of accidents(slips, trips, falls),prevention, consequences. - Examples of different accidents at the office. Occupational health: definition. - Importance of ergonomics, - lights, space, adequate furniture for officeclerks. - Injuries produced by bad management of	Identify the following sounds: / ɪə / / eə / / uə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of themouth. Minimal Pairs: / ɪə / or / eə / practice

As a result	Past Perfect	ergonomics.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	- I had suffered for back pains for years. - I had answered some questions from guests when the meeting began. Past Perfect Continuous - I had been thinking for days when I improved ergonomics in my office. - Those men had been talking for 2 hours. On Line Resources https://www.youtube.com/watch?v=UaNf50BAI8U https://www.researchgate.net/publication/283962423_Ergonomic_Risk_Assessment_among_Call_Center_Work	Office ergonomics can help you be more comfortable at work. It can help lower stress and injury caused by awkward positions and repetitive tasks. It focuses on how things are set up in your office work space, such as: Your workstation set-up, how you sit, and how long you stay in one position.  Taken from: https://www.lifehacker.com.au/2011/08/kogan-hq-looks-like-business-class-plane-seating/ See Appendix #7: Future Chairs and desks	

	ers		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Ergonomics is defined by the Oxford English Dictionary as the “study of the efficiency of persons in their working environment.” It has come to mean making sure that the workplace is set up to enable employees to perform their tasks efficiently, with little risk of incurring injuries that impede individual and company efficiencies. Call centers classify call centers as medium- to high-risk workplaces. Agents suffer from head, neck, and to a lesser extent, back and leg injuries at their workstations. They also experience headaches, neck, arm and mid-back pain.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		These conditions are often known as musculoskeletal disorders (MSDs). • carpal tunnelsyndrome • Tendinitis. • Eyestrain and fatigue. • Noise causes anincrease in stress. • Poor airflow: eyeirritation. Sinus problems an dheadaches. Taken From: EETimes. Ergonomics: Rx For Call Centers https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#	

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Future at hand	Time: 32 hours
Essential Question: Why is IoT and cybersecurity important in the near future?	Theme 4.2: Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT)	
Essential Competences: 6. Innovation And Creativity	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Establish innovative strategies and mechanisms to respond with efficiency to the constant changes in modern working environments.	Makes an effective selection of procedures and mechanisms to satisfy the modern demands of a Global Community.	Provide opportunities for the student to evaluate, assess and select the most efficient strategy to adapt to modern working environments.
Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.	Interacts with other citizens to obtain a determined goal using modern digital tools with responsibility and innovation.	Facilitate enriching and highly cooperative experiences to empower the students with fair and responsible outcomes.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support understanding explanations given about the internet of things.	Distinguishes relevant information to maximize the integration of the Internet of Things, within complex processes.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT). 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of
Reading: Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.	Selects readings about IoT and Cybersecurity to know more about these specific topics in other language.	

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

Oral and Written Production

communication



Spoken Interaction: Describe pros and cons about a specific topic.	Describes the positive/negative effects and experiences of incorporating Internet of Things in daily life.	related to Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).
Spoken Production: Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	In groups, communicates information about cybersecurity and IoT in daily activities. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT). 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).
Writing: Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.	Points out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative about Cybersecurity.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology

Functions Talking about the issues and	Present tense	Internet of Things What is IoT?	Identify the following sounds:



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
concepts about IoT and cybersecurity? Describing things. Discourse Markers Giving a result Therefore So Consequently This means thatAs a result	- A contact center representative assists callers that have questions regarding the services or products of a company Past tense - I just read a book about Cybersecurity. - Last night, I saw a documentary about Internet of Things it looked like Science Fiction. Conditionals, 1st 2nd and 3rd First conditional - If I were you, I would be	The internet of things, or IoT, is a system of interrelated computing devices, mechanical and digital machines, objects, animals or people that are provided with unique identifiers (UIDs) and the ability to transfer data over a network without requiring human-to-human or human-to-computer interaction. - Smart House - Sensors - Voice Assistant - Avatars - Big Data - Datamining - E-Health - E-Commerce - Hardware - Latency - Smart Cities - Smart Farms - fifth generation	/ ɪə / / eə / / ʊə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth. Minimal Pairs: / ɪə / or / eə / practice

	aware of (cyberbullying,	(mobilephone technologies)	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	identity theft, online predators, hacking, copyright infringement, plagiarism). Second Conditional If I had enough time, I would have watched the movie again. Third Conditional If I had had enough money, I would have bought the book and DVD. Present Perfect • I have used a social	• Raspberry Pi (Single Board Computer - New Mini Computer) • Python (Programming Language) • PAN (Personal Area Network) • LoRa WAN (LPWAN (Low Power Wide Area Network) networks specification) • Cloud Computing • Cloud Services • Amazon Web Services • IFTTT (If This Then That, is a free web-based service) • Zapier (online automation tool that connects your apps and services) • Fog Computing (It allows	

	network but a man wrote	data and content to be	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	me and send me a love message, I think he is a scammer. • We have purchased a new computer. I think it's much faster. • The class has watched YouTube videos to learn English. I like it when we do that. Present Perfect Continuous • They have been offering to connect your computerto the T.V. • You have been looking for a new video game toplay.	stored on remote serversinside the network) • Moving Data • Network Connectivity • Security • Data Analysis • Automation • Firmware • Trusted Networks • Integrated Solutions • Energy Challenges • Health Challenges • Manufacturing Challenges • Prototype • Test • Arduino (open-source electronics platform orboard and the softwareused to program it)	

		• API (application program interface)	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		• Documentation • Continuous Learning • Cybersecurity • Controlled System • Actuators Cybersecurity Cybersecurity is the practice of protecting systems, networks, and programs from digital attacks. These cyberattacks are usually aimed at accessing, changing, or destroying sensitive information; extorting money from users; or interrupting normal business processes. <i>Taken From:</i> https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html Cyberattacks Types of cyber threats	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		The threats countered by cyber-security are three-fold: 1. Cybercrime includes single actors or groups targeting systems for financial gain or to cause disruption. 2. Cyber-attack often involves politically motivated information gathering. 3. Cyberterrorism is intended to undermine electronic systems to cause panic or fear. So, how do malicious actors gain control of computer systems? Here are some common methods used to threaten cyber-security: Malware Malware means malicious software. One of the most common cyber threats, malware is software that a cybercriminal or	



		hacker has created to disrupt or damage a legitimate user's computer. Often	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		spread via an unsolicited email attachment or legitimate-looking download, malware may be used by cybercriminals to make money or in politically motivated cyber-attacks. There are a number of different types of malware, including: Virus: A self-replicating program that attaches itself to cleanfile and spreads throughout a computer system, infecting files with malicious code. Trojans: A type of malware that is disguised as legitimate software. Cybercriminals trick users into uploading Trojans onto their computer where they cause damage or collect data. Spyware: A program that secretly records what a user does, so that cybercriminals can make use of this information. For	

		example, spyware could capture credit card details.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Ransomware: Malware which locks down a user's files and data, with the threat of erasing it unless a ransom is paid. Adware: Advertising software which can be used to spread malware. Botnets: Networks of malware infected computers which cybercriminals use to perform tasks online without the user's permission. Danger Zones in a Digital World • Virus, spam, • Risks of the digital world: cyberbullying, • identity, theft, hacking, copyright. infringement, • plagiarism • Scammers	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Types of computer and Internet related scams There are thousands of types of scams today, but most boil down to stealing money, property, or information. Below is an overview of common scams. Phishing Receive an e-mail from someone pretending to be your bank indicating you are overdrawn or made a purchase you really didn't make and asking you to log in and verify the information. However, the link in the e-mail actually points to a fake site that logs your username and password information. Auction fraud Someone selling something on an online auction site, such as eBay, that appears to be something it really isn't. For example, someone may claim to be	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		selling tickets for an upcoming concert that really are not official tickets. Donation scam A person claiming they have or have a child or someone they know with an illness and need financial assistance. Although many of these claims can be real, there are also an alarming number of people who create fake accounts on donation sites in the hope of scamming people out of money. Catfish/ love dating scammers A person who creates a fake online profile with the intention of deceiving someone. For example, a man could create a fake profile on an online dating website, create a relationship with one or more people and then create a fake scenario that asks others for money.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Cold call scam Someone claiming to be from technical support from a computer company like Dell, saying they have received information that your computer is infected with a virus, or hacked. They offer to remotely connect to your computer and fix the problem. 419 419 or the Nigeria scam gives the impression you can gain a large amount of money and only requires bank information to deposit the money into your account. In reality, the bank information is used against the person or the deposits are kept with no reward.	

		Chain mail	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		Usually harmless, this scam is usually spread through e-mail and tells people to forward the e-mail to all their friends to get money back from someone such as Bill Gates. See the chainmail definition for additional information and examples. Online survey scams Online survey scams are survey sites that say they offer money or gift vouchers to participants. Taken from: https://www.computerhope.com/jargon/s/scam.htm	



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.2	Scenario 5: Digital Marketing	Time: 24 hours
Essential Question: What is the role of digital marketing?	Theme 5.1: Digital Marketing	
Essential Competences: 15. Negotiation Capacity	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance IndicatorThe student...	Pedagogical Task The teacher will...
Evaluate and select appropriate channels of distribution for various products/services by using digital marketing.	Points out the most convenient channel of distribution for products or services based on digital marketing principles.	Present the different principles to consider when using digital marketing.
Define the impact of changing technological conditions on marketing products/services.	Compares and contrasts the most appropriate way of marketing products or services through the use of technology.	Establish the advantages and disadvantages of digital marketing in a company with the help of the students.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech.	Recognizes reasons for using digital marketing to persuade consumers to buy a product or service.	- Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about digital marketing. - Expose learners to authentic materials to deal with the real
Reading: Understand problem and solution relationships in a structured text to provide advice in the use of digital marketing.	Provides advice in order to use digital marketing by analyzing the relationship among problems and solutions.	
Oral and Written Production		

Spoken Interaction: Encourage discussion by inviting others to join in, say what they think about the use of digital marketing strategies.	Discuss the best use of digital marketing strategies with the help of others' opinions and thoughts.	world of communication related to digital marketing. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers,



Spoken Production: Describe what actions would do and how consumers would react to digital marketing. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Compares the different actions done in digital marketing and the consumers' reactions. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about digital marketing. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on digital marketing. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about digital marketing.
Writing: Give advice and reasons of the best digital channel of distribution for specific products/services.	Recognizes the reasons for using a specific channel of distribution and giving advice in order to persuade the consumers to buy.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology

Functions - Analyzing the use of digital marketing. - Giving opinions. - Making predictions. Discourse Markers	Simple Past - When I began in my job I designed a campaign in social media. - Employees followed the rules every day. Past continuous	Digital marketing is the component of marketing that utilizes internet and online based digital technologies such as desktop computers, mobilephones and other digital media and platforms to promote products and services.	Pronouncing Plural, Third-Person verbs, Possessions, and contractions. /s/ Voiceless: helps /ps/ /z/ Voiced: crabs /bz/



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
- Also - Too - Likewise - Unlike - In contrast to - Different from - Whereas - I agree / disagree - That's true - Absolutely - I totally disagree - That's not always the case	- The company members were designing some ads when they doubt about the permission. - They were forcing to use the logo of that company. Past perfect - Edwards said the final works had been sent to the manager, before the company saw it. Wh- questions What is digital marketing? - Can I know some Digital Marketing Examples? What does a digital marketer do? Inbound Marketing vs. Digital Marketing: Which is it? Does digital marketing work for all businesses?	Taken from: Wikipedia. Digital Marketing - Digital Marketing - Website marketing - Pay-Per-Click - Advertising - Content marketing - Email marketing - Social Media marketing - Affiliate marketing - Video marketing - SMS marketing - Search Engine Optimization - Online PR - Inbound marketing - B2B - B2C - Website Traffic The Digital Marketer Defined In general terms, a digital	/ɪz / Sibilant: buses /sɪz /

		marketer is responsible for	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	• What is the role of digital marketing to a company? • What types of digital content should I create? • How long will it take to see results from my content? • Do I need a big budget for digital marketing? • How does mobile marketing fit into my digital marketingstrategy? • I'm ready to try digital marketing. Now what? • So, how do you define digital marketing today? Giving opinions • I think.... • In my opinion, email marketing ... • I agree with you.	using digital channels to generate leads and build brand awareness. Digital channels include: • Company websites • Social media • Search engine rankings • Email marketing • Online display ads • Corporate blogs Taken from: https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	- I don't agree about the strategy we are using. Future Tense/ Will and Going to - The product will be very successful. - This product will be promoted by a video marketing.	Online Resources https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing	

Referencias

Acuña Castro, A. (2009). *Manual para la organización de eventos artísticos y actividades*. San José, Costa Rica: Unesco.

Alvarez Nobell, A. (2016). *Comunicación estratégica, organización de envetos institucionales y ceremonial*. Argentina:

Universidad Nacional de Córdoba.

Araya Muñoz, M. I. (2018). *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas*. Heredia, Costa Rica:

EUNA. Asamblea Legislativa. (1990). Ley de promoción de igualdad social de la Mujer, Ley N° 7.142. San José,

Costa Rica: La Gaceta. Asamblea Legislativa . (18 de 02 de 2000). Ley de protección al trabajador. San José, Costa Rica: La Gaceta.

Asamblea Legislativa. (09 de 12 de 2019). Ley Reforma Procesal Laboral. San José: La Gaceta.

Asamblea Legislativa Costa Rica. (03 de 05 de 2010). Ley Derechos de autor y derechos conexos. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7202 Sistema de Archivos. (s.f.). *Dirección General Archivo Nacional*.

Obtenido de
http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de 10 de 2000). Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, Ley 8039. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (s.f.). *REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*. Obtenido de Imprinta Nacional: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217_07_09_2017.pdf

Cadexco. (2019). *Cadexco* . Obtenido de Guía de Servicios: [https://www.cadexco.org/categories/16978/guia-](https://www.cadexco.org/categories/16978/guia-de-servicios)

[de-servicios](https://www.cadexco.org/categories/16978/guia-de-servicios) Cenarec. (s.f.). *Cenarec, Diccionario Lesco*. Obtenido de [http://cenarec-](http://cenarec-lesco.org/DiccionarioLESCO.php)

[lesco.org/DiccionarioLESCO.php](http://cenarec-lesco.org/DiccionarioLESCO.php)

CENAREC, CONAPDIS, MEP. (2013). *Centro nacional de recursos para la educación inclusiva*. Obtenido de Diccionario lenguaje señas costarricense (LESCO): <http://www.cenarec-lesco.org/index.php/61-mosaico/55-lengua-de-senas-costarricense-lesco>

Chiavaneto, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. : Mc Graw Hill.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Chile Valora. (2017). *Catálogo de competencias transversales para la empleabilidad*. Chile: Comisión sistema de certificación.

Conapan, Consejo Nacional de persona adulta mayor. (9 de abril de 2002). Ley Integral para la persona Adulta Mayor y sureglamento, . *Ley No.7935*. San José, Costa Rica.

Conapdis. (s.f.). *Conapdis, Consejo Nacional de personas con discapacidad, legislación*. Obtenido de Ley N°8661 Ley de aprobación de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad:
<http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion.aspx>

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (2015). Protocolo de atención personal y telefónica. San José, Costa Rica.

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (marzo de 2016). Manual de Servicio al cliente. San José, Costa Rica. Corrales Solano, C. (2012). *Derecho Mercantil*. San José Costa Rica: Uned.

Diccionarios de la Real Academia Española. (2019). Obtenido de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>

Dirección General de Archivo Nacional, Ministerio de Cultura y Juventud. (25 de 06 de 2019). *Archivo Nacional de Costa Rica*.

Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/>

Fernandez, M. (2016). *El arte de aprender como se aprende*. Universidad Estatal a Distancia.

Fidel, C. P. (2011). *Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico*. México: Pearson.

Flores, A. (2013). *Manual autoformativo de Informática 1*. Perú: Solución Gráfica.

Gobierno de la República de Costa rica. (19 de Julio de 2012). Ley de reconocimiento del lenguaje de señas costarricenses (Lesco) como lengua materna. *Ley 9049, alcance No99a*. San José, Costa Rica.

Hallberg, B. (2007). *Fundamento de Redes*. Mc Graw Hill Interamericana.

Imprenta Nacional. (s.f.). *La Gaceta*. Obtenido de <https://www.imprentanacional.go.cr/gaceta/>



Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos su reglamento*. Obtenido de https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_de_certificados_firmas_digitales_y_documentos_electronicos_y_su_reglamento.pdf

Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento*.

Obtenido de Decreto Ejecutivo N° 37045-MPMEIC:

https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_proteccion_al_ciudadano_edincr.pdf

Instituto costarricense de electricidad (ICE). (2014). *Manual corporativo de protocolo y etiqueta*. . San José, Costa Rica: GrupoICE, Dirección comunicación e identidad Corporativa.

Instituto de desarrollo de derechos humanos. (2003). *Educación en Valores Éticos*. San José, Costa Rica: Instituto de desarrollo de derechos humanos.

Ilijena Sánchez, R. (2014). *Cómo organizar eventos con éxito*. Buenos Aires: Ujerman Editor.

Mc Gregor, D. (1994). *El lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Ministerio de Hacienda, Gobierno de Costa Rica. (s.f.). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Sistema Tica: <https://www.hacienda.go.cr/tica/web/hdbaranc.aspx>

Morales Martínez, F. (2018). *El arte de envejecer bien: consejos prácticos*. San José: EDNASSS-CCSS.

Naciones Unidas. (2016). *Los objetivos del desarrollo sostenible*. New York.

Pacheco Salazar, V. (1997). *Comunicación escrita y oral*. San José, Costa Rica: GQ Impresos.

Pecina Hernández, J. (2004). *Ortografía, ejercicios para todos*. México: Pearson Educación.

Pérez Martínez, M. J. (2010). *Informática 1*. México: Limusa S.A.



Presidencia de la República. (s.f.). *Conapan*. Obtenido de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>

Procomer Costa Rica Exporta. (2019). *Procomer-Costa Rica* . Obtenido de Guía para Exportar: <https://www.procomer.com/es/guia-para-exportar>



Procomer-CR. (2012). *Procomer*. Obtenido de Trámites de Exportación Costa Rica: <https://www.youtube.com/watch?v=r6DAeNDdE9M>

Procuraduría de la República. (s.f.). *Sistema costarricense de información Jurídica*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx

Promotora de comercio exterior. (Julio de 2014). *Guía informativa de Comercio Exterior*. San José, Costa Rica:

Procomer. Promotora de exportación Costa Rica. (s.f.). *Procomer*. Obtenido de Procomer Costa Rica Exporta: <https://www.procomer.com/es/>

Reglamento del sistema de ventanilla única de comercio exterior. 33452. (s.f.). Obtenido de Sistema costarricense de información jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=58587&nValor3=66977&strTipM=TC

Ruiz Cana, J., Gaitán Rebollo, J., & Morato Gómez, J. L. (2005). *Logística Comercial*. Madrid: Mc

Graw Hill. Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). *Issuu*. Obtenido de Issuu: https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo

Stoner, J. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Tacsan Chen, R. (2001). *Elementos de macroeconomía*. San José, Costa Rica: UNED.

Ulate García, M. (2015). *Manual para la elaboración de documentos de oficina*. España: Pearson.

Universidad Católica Boliviana. (noviembre de 2011). *ntaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos y privados*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=d9zAlvX984s&t=7s>

Velásquez Alvarez, J. (2012). *Contabilidad de Costos*. Heredia, Costa Rica: EUNA.



Viceministerio Académico MEP. (2015). Transformación curricular. En *Fundamentación pedagógica de la transformación curricular*.



References

Alexander, L. Marketing. The Who, What, Why, & How of Digital Marketing. <https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing>

All Things Grammar. [https://www.allthingsgrammar.com/linkers-time-past--first-then-after-that-](https://www.allthingsgrammar.com/linkers-time-past--first-then-after-that-etc.html)

[etc.html](https://www.allthingsgrammar.com/linkers-time-past--first-then-after-that-etc.html) 8 Types of Sentences. Slideshare. <https://es.slideshare.net/team7cela/the-8-types-of-sentences>.

Basturkmen, H. (2006). Ideas and Options in English for Specific Purposes. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahwah, New Jersey.

Call Centre Helper. Top 25 Positive Words, Phrases and Empathy Statements. <https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>

Council of Europe. *Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. www.coe.int/lang-cefr

Council of Europe (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Council of Europe.

Digital Marketing Institute. WHAT DOES A DIGITAL MARKETER DO? Careers. <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do>

EAquals — Our aims". EAquals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.



EETimes. Ergonomics: Rx For Call Centers
<https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#>

Ellis, R. 2003. Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford University Press.

Etiquette Scholar. Dining Etiquette. <https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>



How to make a successful presentation: 5 easy steps to perfection.
<https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>

Hutchinson, T; Waters, A. English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.

MCKay, D.R. *How to Get Along With Your Coworkers. 7 ways to improve your workplace relationships.*

<https://www.thebalancecareers.com/get-along-better-with-coworkers-525457>

Masterson, M. *7 Important Skills Every Inbound Call Center Agent Should Have.* <https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). Second Language Teaching and Learning. Boston:

Thomson/Heinle. Nunan, D. (2004). Task-Based Language Teaching. Cambridge:

Cambridge University Press.

Pearson (2015). Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide. https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf



Pearson. *Global Scale of English Teacher for Professional English*. Pearson Education Ltd 2018.May 2018.

Política Educativa. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.



The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR). Council of Europe.
Retrieved 18 September 2015.

Robinson, P. (1991). *ESP Today. A Practitioner's Guide*. Prentice Hall. USA.

Skehan, P. (1998). *A Cognitive Approach to Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.

Strategy 2 Acts. Re-enforce Your Time Management System with KPIs and Scorecard
https://www.strategy2act.com/solutions/time_management_excel.htm

Talkdesk.12 Call Centers KPI's to Track for Customer Success. <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>

Types of Contact Centers. [https://www.sfgate.com/?_ga=2.178633574.373094677.1586031028-](https://www.sfgate.com/?_ga=2.178633574.373094677.1586031028-808438274.1586031015)

[808438274.1586031015](https://www.sfgate.com/?_ga=2.178633574.373094677.1586031028-808438274.1586031015)The Code. Org. Code for Tourism. <http://www.thecode.org/about/>

The Writing Center. University of North Carolina at Chapel Hill. *Paragraphs*. <https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/>

Your Dictionary. *Types of Sentences*. <https://grammar.yourdictionary.com/grammar/sentences/types-of-sentences.html>University of Cambridge. (2011).Using CEFR. Principle of Good Practice.

CISCO. What Is Cybersecurity? <https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html>

WIDA FOCUS ON. STEM Discourse: Strengthening Reasoning, Strengthening Language. JAN 2017. JAN 2017WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin. WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.



Glosario de términos

Concepto	Definición
Economía	Es una ciencia social cuyo ámbito de interés lo constituyen los modos en que una sociedad se organiza a sí misma para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales de consumo Fuente: https://concepto.de/economia/#ixzz5wpKXJTUu
Ética	El conjunto de principios que guían al individuo en el bienestar de la comunidad, es la manera de ser de una persona, se deriva de la palabra ethos, que significa costumbres.
Marketing	Es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como de las organizaciones.
Marketing interactivo	Es el conjunto de herramientas que emplean los trabajadores de la empresa para satisfacer al cliente.
Marketing mix	Conjunto de herramientas que debe combinar la dirección de marketing para conseguir los objetivos previstos. Utiliza productos, precio, distribución y comunicación.
Marketing viral	Consiste en propagar una idea a través de plataformas o redes sociales en internet.
Logística Comercial	La logística comercial es un conjunto de tareas necesarias para llevar al cliente final los productos adecuados, controlando los distintos canales de distribución.
Sistema TICA	El TICA es un sistema informático desarrollado para modernizar el Servicio Nacional de Aduanas, modelo de operación en todas las aduanas.

Incoterms	Conjunto de reglas internacionales las cuales definen y reparten las obligaciones, gastos, riesgos del transporte internacional y del seguro, entre vendedor y comprador para hacer más transparentes las transacciones comerciales.



Concepto	Definición
Notas técnicas	Son permisos que deben tramitarse en instituciones Estatales para cumplir los requisitos de importación y exportación.
Conocimiento de embarque	Es un título representativo de mercancías, es como el contrato entre el remitente y el transportista para transportarlas al territorio nacional y designa al consignatario de ellas.
DUA	Documento único de embarque
Correo electrónico	Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica. En inglés: electronic mail, comúnmente abreviado e-mail o email)
Redes sociales	Desde el punto de vista conceptual, es un grupo de personas que están interconectadas. Se caracterizan por la conformación de cadenas de participantes, que genera lo que se ha denominado el efecto “bola de nieve” entre un círculo de amigos, conocidos o personas que comparten intereses comunes. Generan nuevos códigos de comunicación, interacción, colaboración y cooperación entre sus participantes.
Videoconferencia.	Sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.
Realidad aumentada.	Es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre nuestra visión de la realidad.
Inteligencia artificial.	Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.

Simuladores.	Es un aparato, por lo general informático, que permite la reproducción de un sistema. Los simuladores reproducen sensaciones y experiencias que en la realidad pueden llegar a suceder. Un simulador pretende reproducir tanto las



Concepto	Definición
	sensaciones físicas (velocidad, aceleración, percepción del entorno) como el comportamiento de los equipos de la máquina que se pretende simular.
Industria 4.0.	La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros.
Internet de las Cosas (IoT)	Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida. En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado. Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld. El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800 millones, lo que significa que el número de dispositivos conectados por persona era de más de uno (1,84,

	paraser exactos) por primera vez en la historia.



Concepto	Definición
Ciberseguridad	También conocida como seguridad informática, es el conjunto de políticas, procesos y herramientas de hardware y software, que se encargan de protegerla privacidad, la disponibilidad y la integridad de la información y los sistemas en una red.
Amenazas cibernéticas	Son estrategias digitales que usan los criminales cibernéticos para entrar en su red. Así pueden secuestrarla o acceder a información confidencial para obtener beneficios económicos que podrían traerle consecuencias graves a su organización.
Malware	Es un software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un sistema de información sin el consentimiento de su propietario. Existen diferentes tipos de malware como los troyanos, los worms, los bots, el spyware, el ransomware, entre otros.
Phishing	También conocido como suplantación de identidad, es una estafa electrónica donde el criminal cibernético intenta adquirir información confidencial de forma fraudulenta. Es muy usado para robar contraseñas y números de tarjetas de crédito, entre otros datos sensibles.
Antivirus	Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Éstos han ido evolucionando y actualmente son capaces de bloquear el virus, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos. Además, pueden reconocer varios tipos de malware como spyware, gusanos y troyanos.



Ingeniería social	Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Es una técnica que pueden usar ciertas personas para obtener información, acceso o privilegios en sistemas de información que les permitan realizar algún acto que perjudique o exponga la persona u organismo comprometido a riesgo o abusos.



Concepto	Definición
Nube	Es una plataforma que hace posible la oferta de recursos informáticos bajodemanda a través de internet. Les permite a los usuarios acceder fácilmente a servicios alojados en centros de datos remotos.
Centro de Datos	Es un espacio donde se concentran los recursos y sistemas necesarios para el procesamiento de la información de una organización. Tiene tres componentes principales: los servidores, la conectividad y el almacenamiento.

Appendixes

See Appendix: #1Comparatives and Superlatives

Comparison of adjectives

Teacher

Positive	Comparative	Superlative
 big	 bigger	 biggest
Remember to use the before a superlative.		
One syllable	slow old	slower older slowest oldest
One syllable ending in -e	fine rare	finer rarer finest rarest
double the final consonant and add		
Adjectives with one vowel + one consonant	sad hot	sadder hotter saddest hottest
change y to i and add		
Two syllables ending in -e	happy easy	happier easier happiest easiest
more+ most+		
Two or more syllables	interesting famous	more famous more difficult most famous most difficult
Irregular adjectives	good bad little much	better worse less more best worst least most

VocabularyPage.com

by Huseyn Shavaddinli

VocabularyPage.com by Huseyn Shavaddinli

Taken from: <http://www.vocabularypage.com/2017/03/the-comparative-and-superlative.html>

Appendix # 2: Skills to work at Contact and Call Centers

7 Important Skills Every Inbound Call Center Agent Should Have

September 14th, 2017 Written by: **Molly Masterson**

Share This Page

When you have a problem with a product or service, who do you call? (Hint: It's not Ghostbusters.) More often than not, it's the company's customer service call center.

These inbound call centers are crucial to the customer service process—and call center agents are on the frontlines. After all, you're the first person customers turn to to get their questions answered and their problems solved. And 63% of customers agree that resolving an issue quickly or at first contact is the most important element of a good customer experience.

To provide excellent customer service and impress bosses both present and future, we believe there are seven skills you need to possess as an inbound call center agent.

1. Deep Knowledge of a Company's Products or Services

To field dozens of phone calls a day means fielding dozens of topics as well. Agents need to have a vast and deep understanding of their company's inner workings, products, and services if they're to be trusted to accurately represent the company in their conversations. As a result, if you want to thrive as a call center agent you need to have deep company knowledge. This not only helps you feel more confident in the answers and solutions you're offering, but also increasing the likelihood of a positive experience for customers—which is really what your job is all about.

2. Attention to Detail and Organization

As a call center agent, it's critical that you listen carefully to customers so you can provide them with

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

accurate and satisfying answers. With that in mind, you need to have great attention to detail and pick up on the things the customer is *and* isn't saying. Furthermore, you need to be well organized so you can record and track a conversation with a customer. This often means taking notes or accessing your company's CRM database while you're on the phone with customers.

3. Clear and Effective Communication

Call center agents who spend 99% of their day communicating need to have superior written and verbal communication skills. You also need to find a balance between being approachable and being a credible source of information. This means toeing the line between being conversational, yet professional. The ability to clearly and effectively communicate your company's policies, services, and next steps is the foundation for the entire call experience. Without clear communication, the customer will be left confused and may even think a resolution was never reached.

4. Adaptability

From technical issues to strange customer demands, every service call is different. To ensure the customer experience doesn't suffer from unexpected circumstances, you need to be ready to handle anything that's thrown your way. Plus, phone conversations happen in real-time, so being able to adapt to the conversation as it happens is a critical skill for you to have as an agent.

5. Empathy

Customers go to call center agents with their problems and will frequently vent their frustrations without hesitation. While it might not be something you can immediately fix, simply understanding where customers are coming from can make an enormous difference. If you can acknowledge customer concerns and offer your respect, a customer may leave satisfied even if you couldn't solve their specific problem.

6. Patience

It's no secret that as a call center agent, you can endure a lot of abuse from upset customers. Having the patience for customers to air their grievances and address their concerns is the difference between a good call center agent and a *great* one. You cannot take customer issues personally. Instead, you need to listen patiently and respond calmly in order to diffuse situations

and leave customers with a good impression.

7. Positive Attitude

Just like a smile can go a long way during in-person meetings, the same could be said for a positive attitude. Phones will ring off the hook, but being able to answer each call with the same amount of enthusiasm and positivity will create a good experience for every customer who crosses your path. In addition, call center agents are the voice of the company so projecting a friendly tone and using positive language will help reassure customers that a solution will be reached.

Taken from: <https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>

Appendix # 3: Making Presentations

1. The topic

- **Love your topic.**
- **Research.**
- **Context.**
- **Relevance. Distil to a single point.**

2. The format

- **Time limit.**
- **Plan on paper.**
- **PowerPoint.**
- **Slides images inspire.**

3. The content

- **Short and sweet.**
- **Tell a story.**
- **Use examples.**
- **Pre-empt questions.**
- **Know what you can leave out.**

4. The preparation

- **Know how to use your tools.**
- **Rehearse.**
- **Plan your outfit.**
- **Get a lay of the land.**
- **Run a fact check.**

5. The day

- **Take everything you need (and a backup).**
- **Arrive early.**



- Warm up.
- Connect with your audience.
- Share and follow up.

Taken from: <https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>



Appendix # 4: Positive words to use for telephoning/contact and call centers

25 Positive Words

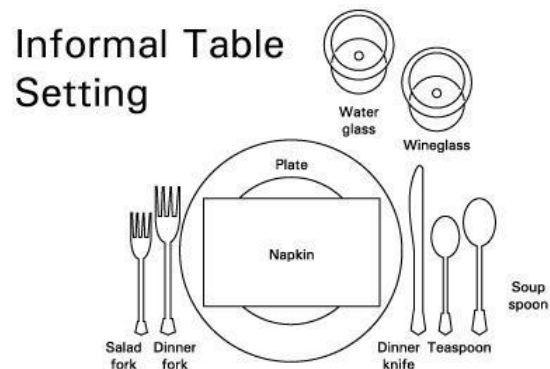
... For Customer Service

1. Definitely	10. Excellent	18. Interesting
2. Absolutely	11. Enjoy	19. Brilliant
3. Certainly	12. Splendid	20. Exciting
4. Exactly	13. Essential	21. Terrific
5. Completely	14. Generous	22. Fascinating
6. Quickly	15. Recommend	23. Expert
7. Fantastic	16. Friendly	24. Favourite
8. Great	17. Impressive	25. Ideal
9. Marvellous		

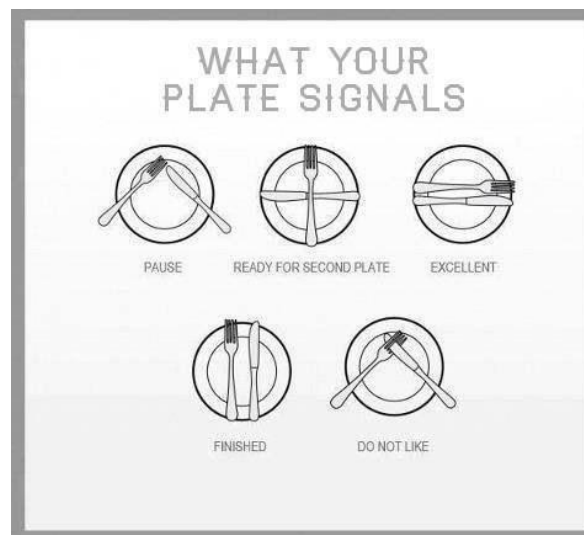
Taken from: <https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>



Appendix # 5: Table Etiquette



Taken from: <https://www.gentlemansgazette.com/table-etiquette-guide-informal-dining-manners/>



Taken From: <https://www.pinterest.com/pin/AWtlrK-LfPqAVKCyowx1Ebtpdn8YqaC6n3cCDIfR4U72givQHQHHQ2U/>

Top 10 Table Manners

Before the Meal

1. Place your napkin on your lap.
2. Keep personal items (including smart phones) off the table.

During the Meal

3. Wait until all guests are served and the host begins eating before you begin eating.
4. Understand the table setting - use the "outside-in" rule.
5. Hold your utensils in the Continental style.
6. Chew with your mouth closed.
7. Always pass the salt and pepper together.
8. If an item is not being passed to a specific person, pass food from left to right.

After the Meal

9. When finished eating, position your silverware to tell the server you are done.
10. Fold your used napkin and place it to the left of your place setting.

www.etiquettescholar.com

Taken From: <https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



Appendix # 6: Conditionals

Uses of the Conditional

1. First conditional

- a. Nature: Open condition, what is said in the condition is possible.
- b. Time: This condition refers either to present or to future time.
e.g. If he is late, we will have to go without him.
If my mother knows about this, we are in serious trouble.

2. Second conditional

- a. Nature: unreal (impossible) or improbable situations.
- b. Time: present; the TENSE is past, but we are talking about the present, now.
e.g. If I knew her name, I would tell
you. If I were you, I would tell my
father.
Compare: If I become president, I will change the social security system. (Said by a
presidential candidate)
If I became president, I would change the social security system. (Said by a schoolboy:
improbable) If we win this match, we are qualified for the semifinals.
If I won a million pounds, I would stop teaching. (improbable)

3. Third conditional

- a. Nature: unreal
- b. Time: Past (so we are talking about a situation that was not so in the past.)
e.g. If you had warned me, I would not have told your father about that party. (But you
didn't, and I have).

Taken from: FIRST, SECOND, & THIRD CONDITIONAL. (<http://guidetogrammar.org/grammar/conditional2.htm>)

Appendix # 7: Metrics and Time managing

Perspective	Goal	Weight (x of 10)	Description	Performance (%)
<i>Email and calls</i>		2		74,44%
	Time spent on email (avg.)	2	Number of hours spent processing email divided by the average number of email messages received daily	0,25%
	Percentage of answered email	2	Number of email messages answered daily divided by the average number of daily emails messages, multiplied by 100	80%
	Call answering hours	2	Number of hours spent on answering phone calls divided by the total number of working hours, multiplied by 100	25%
Total Performance in group		Email and calls		74,44%

Perspective	Performance
Email and calls	74,44%
Office hours	58,04%
Interruptions	53,70%
Objectives	44,00%
Out-of-office hours	41,67%
<i>Total Performance</i>	<i>53,81%</i>
<i>Scorecard includes 5 categories, 14 indicators</i>	

Taken From: https://www.strategy2act.com/solutions/time_management_excel.htm

Appendix # 8: Key Performance Indicators (KPIs)

Analyzing call center key performance indicators (KPIs) is imperative when assessing the effectiveness and efficiency of a call center. While it is clear to most call center managers and decision-makers that they need to analyze call center KPIs, what is often not so clear is which **contact center metrics** to measure and track over time.

1. Percentage of Calls Blocked
2. Average Time in Queue
3. Average Abandonment Rate
4. Service Level
5. Average Speed of Answer
6. Average Handle Time
7. Average after Call Work Time
8. First Call Resolution
9. Customer Satisfaction
10. Occupancy Rate
11. Agent Absenteeism
12. Agent Turnover Rate

Taken from: <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>

See Appendix #9: Future Chairs and desks



Taken from Futuristic Office Chair
Silmarilli<https://www.pinterest.com/pin/786581891139080940/>



Taken From: Best Ergonomic Computer Chair.[Ergonomics-info.com](http://www.ergonomics-info.com/best-ergonomic-computer-chair.html)
<http://www.ergonomics-info.com/best-ergonomic-computer-chair.html>

Estándar de cualificación



FR MNC 03
EDICIÓN 02
Aprobado 12/08/2019

CATÁLOGO DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

Estándar de Cualificación

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

Código
0415-01-02-4

Versión 01

Agosto, 2020



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37-2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2016), en su Capítulo III, establece:

Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral. (p.42)

Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. (p.42)

• **Componentes**

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación. (p.43)

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas. (p.8)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros. (p.1)

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)¹ con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional. (p.1)

¹ Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013)

El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado **0415 Secretariado y**

Trabajo de Oficina, incluye:

- Servicios administrativos y secretariales
- Programas administrativos
- Entrada de datos
- Secretariado en idioma extranjera
- Habilidades de teclado
- Secretariado legal (programa)
- Secretariado médico (programa)
- Operación de equipos de oficina
- Entrenamiento de recepcionista
- Programas secretariales
- Taquigrafía
- Operación de paneles de control
- Mecanografía

Inclusiones

- Amplios programas de secretaría que comprenden, entre otras cosas, cursos de informática, se incluyen aquí.

Exclusiones

- Se excluyen de este campo detallado los programas o certificaciones dedicados al uso de un software informático específico y se incluyen en el campo detallado 0611 «Uso de computadores».
- La gestión de la oficina se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0413 «Gestión y administración».
- Los programas de recepcionistas de hotel se excluyen de este campo detallado y se incluyen en el campo detallado 1013 «Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes» (p.18).

	Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0415-01-02-4		Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0415-01-02-4
CRÉDITOS Elaboración ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación²: - Rocio Quirós Campos - MEP, DETCE - Idalmi Sañkey González - MEP, DETCE - Maricel Cox Alvarado - MEP, DETCE - Brandon Solís Chaverri - UTN - Eufemia Salazar Rodríguez - UTN ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación: - CINDE ✓ Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso: - Lourdes Castro Campos – MNC-EFTP-CR		Aprobación El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el <u>Resolución N° 00-00-0000</u> el día <u>00</u> del mes <u>00</u> del año <u>0000</u>.	
Aprobación Nombre y firma de Ministro de Educación Pública, presidente de la CIIS Fecha y sello		Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación. Página 5 de 25	



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

I. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

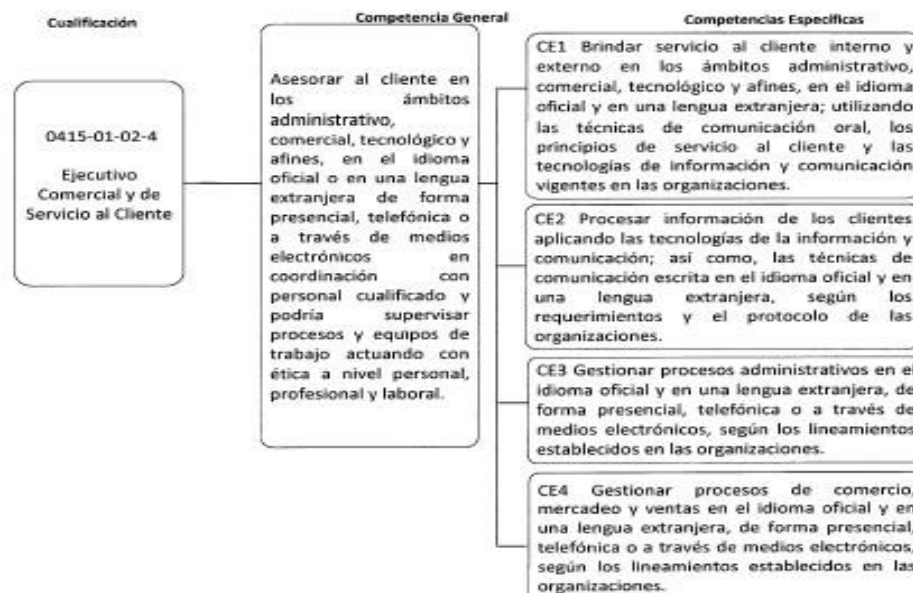
1) Código Cualificación: 0415-01-02-4	
2) Cualificación (Nombre): Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	
3) Nivel de cualificación: Técnico 4	
4) Campo Amplio: 04 Administración de Empresas y Derecho	5) Campo Específico: 041 Educación Comercial y Administración
6) Campo Detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	7) Campo Profesión: 0415-01 Secretariado
8) Campo Cualificación: 0411-01-02 Ejecutivo comercial	9) Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 5 años
10) Fecha de actualización: Junio 2025	11) Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: III Ciclo de Educación General Básica
12) Nivel de escolaridad requerido para la titulación: Educación Diversificada	
13) Competencia General: Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.	
14) Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para la titulación de este: No aplica.	

Página 7 de 21



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

15) Mapa de la Cualificación:





Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

II. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje ²
CE1 Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación vigentes en las organizaciones.	La persona es competente cuando: 1. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, en idioma oficial y en una segunda lengua. 2. Utiliza las técnicas inclusivas de servicio al cliente en la atención telefónica y presencial, con base en la legislación vigente. 3. Implementa las normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente, según los requerimientos de la organización. 4. Utiliza el equipo de telecomunicaciones en llamadas nacionales o internacionales de los clientes internos y externos, según protocolos organizacionales. 5. Resuelve situaciones relacionadas con la asistencia al cliente, con autonomía. 6. Aplica protocolos de servicio al cliente, con base en la normativa organizacional. 7. Atiende al cliente interno y externo en el idioma oficial y en una lengua extranjera, con respeto, ética y asertividad. 8. Brinda información al cliente, utilizando las tecnologías de información y comunicación.
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°1	
Evidencias CE1	
Conocimiento:	✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la atención al cliente y derechos del consumidor.

² Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinares.

Página 9 de 20



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

Desempeño:	✓ Atiende al cliente interno y externo, aplicando las técnicas de comunicación oral, servicio al cliente, principios de calidad y las normas de etiqueta y protocolo. ✓ Utiliza equipo tecnológico de un centro de llamadas, una plataforma de servicios u otros. Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.
Producto:	✓ No aplica.
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
CE2 Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.	La persona es competente cuando: 1. Digita mensajes y tipos documentales comerciales, administrativos y afines, con velocidad y exactitud. 2. Elabora documentos administrativos, comerciales y afines, utilizando aplicaciones ofimáticas. 3. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte electrónico, utilizando software archivístico, según requerimientos de la organización. 4. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte físico, según la legislación vigente y requerimientos de la organización. 5. Emplea técnicas de comunicación escrita, con base en los lineamientos del idioma oficial y de la lengua extranjera. 6. Redacta comunicaciones comerciales, administrativas y afines, según las necesidades organizacionales. 7. Gestiona bases de datos en herramientas tecnológicas actuales, según la legislación vigente. 8. Utiliza herramientas tecnológicas, según requerimientos de la organización.

Página 10 de 20



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

9. Aplica los protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación, según los lineamientos organizacionales.

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°2

Evidencias CE2

Conocimiento:

- ✓ Normas de redacción y ortografía en el idioma oficial y en una lengua extranjera.
- ✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la administración de archivos físicos y electrónicos.

Desempeño:

- ✓ Elabora tipos documentales, utilizando aplicaciones ofimáticas.
- ✓ Redacta comunicaciones comerciales y administrativas y afines, de acuerdo con la normativa del lenguaje.
- ✓ Gestiona información en soporte físico y electrónico utilizando software archivístico.

Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

Producto:

- ✓ Tipos documentales elaborados.

Nota: Los productos se realizan en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

Competencias específicas (CE)

CE3 Gestionar procesos administrativos en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

Resultados de aprendizaje⁶

La persona es competente cuando:

1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos administrativos, según los requerimientos de la organización.
2. Organiza la operación en el centro de llamadas, en la plataforma de servicios y afines, según los requerimientos de la organizacionales.
3. Tramita documentación de importación y exportación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la organización.
4. Procesa la información del cliente usando equipo especializado y herramientas tecnológicas.
5. Propone mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines, según procedimientos organizacionales.
6. Interpreta las métricas de atención al cliente, de acuerdo con los objetivos de la organización.
7. Genera informes relacionados con las plataformas de servicios, con base en principios estadísticos.
8. Aplica principios contables, según requerimientos de la organización.
9. Implementa principios de la legislación laboral en el desempeño de sus funciones, según requerimientos organizacionales.
10. Aplica principios de supervisión a las personas colaboradoras en las plataformas de servicio, según los lineamientos de la organización.

⁶ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°3	
Evidencias CE3	
Conocimiento:	✓ Herramientas de calidad ✓ Elementos de estadística descriptiva ✓ Principios contables
Desempeño:	✓ Gestiona documentación administrativa. Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.
Producto:	✓ Plan de mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines. ✓ Informe relacionado con las plataformas de servicios. Nota: Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

Página 13 de 20



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje ³
CE4 Gestionar procesos de comercio, mercadeo y ventas en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.	La persona es competente cuando: 1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos comerciales, según los requerimientos de la organización. 2. Realiza transacciones comerciales físicas o electrónicas, a nivel nacional e internacional, con base en normas legales. 3. Aplica fundamentos de mercadeo, según las necesidades de la organización. 4. Utiliza estrategias de mercadeo digital para comercialización de productos y servicios, según los requerimientos de la organización. 5. Realiza trámites de compra y venta de producto, según los procedimientos de la organización. 6. Tramita cobros y cambios de productos y servicios, según los procedimientos de la organización. 7. Interpreta las métricas de ventas y marketing, de acuerdo con los objetivos de la organización. 8. Genera informes de mercadeo y ventas, con base en los datos comerciales.

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°4	
Evidencias CE4	
Conocimiento:	✓ Elementos de estadística descriptiva ✓ Fundamentos de mercadeo ✓ Principios de comercio internacional
Desempeño:	✓ Comercializa productos y servicios a nivel nacional e internacional. ✓ Tramita la documentación de comercio nacional e internacional.

³ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.

Página 14 de 20





Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

	Nota: Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.
Producto:	✓ Informe de mercadeo y ventas. Nota: Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0415-01-02-4

III. RESULTADOS DE APRENDIZAJE TRANSVERSALES A TODAS LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS⁶

1. Cumple la normativa vigente relacionada con salud ocupacional, calidad y ambiente, entre otras.
2. Implementa buenas prácticas comunicativas en la atención al cliente interno y externo.
3. Atiende indicaciones verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.
4. Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
5. Emplea medios y canales establecidos por la organización para una comunicación asertiva y trabajo en equipo.
6. Mantiene una actitud positiva para el aprendizaje.
7. Respeta las diferencias culturales y sociales de los clientes.
8. Utiliza herramientas colaborativas para su desempeño.
9. Implementa soluciones creativas e innovadoras a procesos del campo laboral.
10. Aplica técnicas de negociación en el cumplimiento de su labor.
11. Implementa principios de liderazgo en el desarrollo de su trabajo.

En relación con la adquisición de una lengua extranjera y la aplicación en la cualificación "0415-01-02-4 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente". La persona debe dominar en un nivel intermedio, las siguientes competencias lingüísticas:

Nivel intermedio alto B2.

Comprensión auditiva:

Distingue el idioma estándar expresado, en persona o transmitido por diferentes medios de comunicación: sobre temas conocidos o desconocidos en contextos personal, social, académico o vocacional; la comunicación solamente puede ser influenciada o confundida por ruidos fuertes, o discursos articulados inadecuadamente o por el uso de frases idiomáticas.

⁶ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunas de las siguientes: salud

 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0415-01-02-4 Comprensión de lectura: Distingue textos con un alto grado de independencia, adaptando el estilo, la velocidad de lectura y finalidades y utilizando fuentes de referencias apropiadamente seleccionadas. Tiene un amplio vocabulario activo de lectura, pero puede tener alguna dificultad con modismos poco frecuentes. Expresión escrita: Compone textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando la información y argumentos de diferentes fuentes. Expresión oral: Interactúa con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia gama de temas, fundamentando su opinión con detalles de apoyo apropiados e ideas relevantes. IV- CONTEXTO LABORAL: 16) Condiciones del contexto laboral: ✓ Trabajar bajo presión ✓ Trabajar en horarios rotativos ✓ Mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral ✓ Trabajar con concentración para coordinar escucha y escritura simultánea en idioma oficial o en un segundo idioma ✓ Resolver problemas aplicando el buen juicio ✓ Atender diversos perfiles de clientes ✓ Asumir variadas tareas simultáneamente ✓ Trabajar con alta exigencia manual y visual 17) Ámbito de aplicación de la cualificación: ✓ Organizaciones públicas y privadas ✓ Plataformas de servicio ✓ Empresas de comercio internacional ✓ Empresas de servicios médicos ✓ Empresas de servicios tecnológicos ✓ Empresas de centros de llamadas	 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0415-01-02-4 18) Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR): ✓ 422 Empleados de Servicios de Información al cliente ✓ 4222 Empleados de Centros de llamadas ✓ 4223 Telefonistas ✓ 4224 Recepcionistas de hotel ✓ 4225 Empleados de ventanillas de informaciones ✓ 4226 Recepcionistas (general) ✓ 4227 Entrevistadores de encuestas y de investigaciones de mercados ✓ 4229 Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes. 19) Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR: ✓ 0415-01-02-3 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente. 20) Estándares de Cualificación internacionales relacionados: INCUAL, España: ✓ INCUAL - COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario. ✓ INCUAL - COM085_2 Actividades de venta. ✓ INCUAL - ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Chile-Valora: ✓ Chile Valora - P-8220-4222-001-V01 Operador de Call Center. ✓ Chile Valora - P-5222-4110-001-V02 Oficinista Portuario.



VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Terminología asociada a la cualificación:

- ✓ **Ámbitos:** se refiere a los diferentes espacios tecnológicos, administrativos, médicos, legales, centro de atención telefónica, aduanas, comercio exterior y afines donde podrá desempeñarse el graduado.
- ✓ **Métricas de atención al cliente:** son indicadores para determinar entre otros aspectos la satisfacción del cliente. Ejemplo: Indicadores principales para la medición del servicio al cliente según número de llamadas recibidas y clientes satisfechos.

VII. ANEXO

Listado de organizaciones, instituciones empresas, informantes clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

- ✓ L3 Harris
- ✓ Auxis
- ✓ Boston Scientific
- ✓ ICU Medical
- ✓ Tech Data
- ✓ VM ware
- ✓ 3M
- ✓ Avantor
- ✓ Qualfon
- ✓ Eurofins
- ✓ Stratus Video
- ✓ Amazon

Colegio Técnico Profesional

Invu las Cañas



TEL: 2440-62-40

E-mail: ctp.invulascanas@mep.go.cr

**CUADERNO DE COMUNICACIONES
INSTITUCIÓN – HOGAR****Datos del Estudiante**_____
Primer Apellido_____
Segundo Apellido_____
Nombre

Sección

Número de cédula (Lugar y fecha de nacimiento)

Dirección exacta:

Grupo Sanguíneo: _____ Año: _____

N° de asegurado: _____

Teléfono:

Observaciones:

El cuaderno de comunicaciones se debe validar con estos datos completos del estudiante, fotografía, los datos completos de los encargados legales, copia de la cédula de los mismos y el sello del auxiliar administrativo.

Datos de los encargados legales del estudiante

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del frente
de la cédula del encargado legal del
estudiante en este
espacio

Nombre : _____

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del reverso
de la cédula del encargado legal
del estudiante en este
espacio

Parentezco : _____

Celular: _____ Tél. fijo: _____ e-mail: _____
Ocupación: _____ Trabaja en: _____ Tel. Trabajo: _____

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del frente
de la cédula del encargado legal del
estudiante en este
espacio

Nombre : _____

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del reverso
de la cédula del encargado legal
del estudiante en este
espacio

Parentezco : _____

Celular: _____ Tél. fijo: _____ e-mail: _____
Ocupación: _____ Trabaja en: _____ Tel. Trabajo: _____

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del frente
de la cédula del encargado legal del
estudiante en este
espacio

Pegue una
fotocopia clara, en buen estado
y reciente del reverso
de la cédula del encargado legal
del estudiante en este
espacio

Nombre : _____ Parentezco : _____
 Celular: _____ Tél. fijo: _____ e-mail: _____
 Ocupación: _____ Trabaja en: _____ Tel. Trabajo: _____

Disposiciones de los Encargados legales

PERMISO DE SALIDA DE LA INSTITUCIÓN POR “LECCIONES LIBRES” O “ALMUERZO”

El suscrito (a) (Nombre Completo de quien autoriza): _____, número de identidad: _____, encargado legal del discente: _____ de la sección: _____,

Autorizo a mi representando, para que pueda retirarse de la institución, si por horario regular o especial tuviese lecciones libres o para almorzar fuera del centro educativo. No omito, manifestar, que asumo toda la responsabilidad de lo que este acto implique, una vez que mi representando, se retire del colegio; EXIMIENDO DE TODA RESPONSABILIDAD, al Personal Docente y Administrativo de del CTP Invu las Cañas.

El presente permiso lo extiendo para todo el Curso Lectivo _____. Dando fe, de ser Representante Legal del estudiante registrado en el presente Cuaderno de Comunicaciones, con la autoridad para solicitar dicho permiso.

Firma de la persona que autoriza(Encargado del (la) estudiante): _____

Uso Exclusivo de la Administración

VB° del Auxiliar Administrativo: _____.

Fecha de Validación: _____

Sello.

SOLICITUD DE NO RECIBIR LA MATERIA DE EDUCACIÓN RELIGIOSA

El suscrito (a) (Nombre Completo de quien autoriza): _____, número de identidad: _____,

_____ encargado legal del discente:

_____ de la sección: _____, Solicito que mi representando, no sea incluido, ni sea formado o evaluado en los programas de Educación Religiosa, durante el año lectivo _____. Soy consiente de que las actividades que mi representante realice durante esas lecciones si permanece dentro del colegio debo planearlas, organizarlas y supervisarlas desde el hogar, a fin

de que no se le encuentre en condición ociosa que afecte su propio avance educativo o el de otros estudiantes. No omito, manifestar, que asumo toda la responsabilidad de lo que este acto implique, EXIMIENDO DE TODA RESPONSABILIDAD, al Personal Docente y Administrativo de del CTP Invu las Cañas.

Firma de la persona que autoriza(Encargado del (la) estudiante):

Uso Exclusivo de la Administración

VB° del Auxiliar Administrativo: _____.

Fecha de Validación: _____

Sello.

SOLICITUD DE NO RECIBIR LA MATERIA DE AFECTIVIDAD Y SEXUALIDAD INTEGRAL

El suscrito (a) (Nombre Completo de quien autoriza): _____, número de identidad: _____

_____ encargado legal del discente:

_____ de la sección: _____, Solicito que mi representando, no sea incluido, ni sea formado o evaluado en los programas de Afectividad y Sexualidad Integral, durante el año lectivo _____. Soy consiente de que las actividades que mi representante realice durante esas lecciones si permanece dentro del colegio debo planearlas, organizarlas y supervisarlas desde el hogar, a fin de que no se le encuentre en condición ociosa que afecte su propio avance educativo o el de otros estudiantes. No omito, manifestar, que asumo toda la responsabilidad de lo que este acto implique, EXIMIENDO DE TODA RESPONSABILIDAD, al Personal Docente y Administrativo de del CTP Invu las Cañas.

Firma de la persona que autoriza(Encargado del (la) estudiante):

Uso Exclusivo de la Administración

VB° del Auxiliar Administrativo: _____.

Fecha de Validación: _____

Sello.

Para que estos permisos sean efectivos, el estudiante debe presentar una copia de este documento y una copia de cédula de identidad por ambos lados de la madre o padre de familia, encargado o representante legal que autoriza el permiso del alumno (a), por una única vez al año al Auxiliar Administrativo para su verificación y visto bueno. Estos permisos no eximen de la entrega de las cartas de solicitud que los encargados deben presentar al auxiliar y los docentes respectivamente. En todos los casos el encargado legal del estudiante debe guardar copia de recibido con firma para evitar inconvenientes.

El estudiante no adquiere derecho a salir de la institución durante las lecciones de materias que no reciba

PERMISO DE AUTORIZACIÓN DE IMAGEN

El suscrito (a) (Nombre Completo de quien autoriza): _____, número de identidad: _____

_____ encargado legal del discente: _____

de la sección: _____, Autorizo a mi representando, para que participe en actividades recreativas y académicas durante las fechas seguidamente dispuestas, las cuales que serán fotografiadas y grabadas en la institución o fuera de ella con el respectivo protocolo de salida, para colaborar con la buena imagen de la institución y la especialidad de la que forma parte y se divulgarán en las páginas oficiales del MEP, de la Dirección Regional de Alajuela, de la institución propiamente y de las especialidades.

El presente permiso lo extiendo para todo el Curso Lectivo _____. Dando fe, de ser Representante Legal del estudiante registrado en el presente Cuaderno de Comunicaciones, con la autoridad para solicitar dicho permiso.

FECHA	ACTIVIDAD	Firma de la persona que autoriza (Encargado del (la) estudiante)
		Firma: _____
		Firma: _____
		Firma: _____
		Firma: _____

HORARIO

Firma de la persona encargada del (la) estudiante) que confirma que conoce el horario:

HORA	LEC	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
7:00 - 7:40	1					
7:40 - 8:20	2					
8:20 - 9:00	3					
8:00 - 9:20	PRIMER RECREO					
9:20-10:00	4					
10:00-10:40	5					
10:40-11:20	6					
11:20-12:10	ALMUERZO					
12:10-12:50	7					
12:50- 1:30	8					

1:30- 2:10	9					
2:10 - 2:30	SEGUNDO RECREO					
2:30-3:10	10					
3:10 - 3:50	11					
3:50 - 4:30	12					

CONTROL DE RENDIMIENTO ACADÉMICO			
ASIGNATURA	NOTA DEL I TRIMESTRE	NOTA DEL II TRIMESTRE	NOTA DEL III TRIMESTRE

ASPECTOS GENERALES SOBRE EL CUADERNO DE COMUNICACIONES AL HOGAR:

A través de este documento se pretende mantener una comunicación diaria con el padre, fortaleciendo de esta manera el vínculo Institución-Hogar.

En él podrá encontrar segmentos especiales para solicitar permisos de salida, solicitudes de reposición de pruebas y trabajos, justificaciones de ausencias, permisos de uniforme, solicitar citas a docentes, entre otros.

Para su correcto uso es de importancia tomar en consideración los siguientes aspectos:

7- Para cualquier trámite será condición indispensable el contar con el Cuaderno de Comunicación al Hogar completo y actualizado incluyendo toda la información que en él se solicita. También debe contar con las fotocopias de las cédulas de identidad del padre, madre o encargado del estudiante y se debe llevar a la administración para ser firmadas y selladas y seguidamente se debe emplasticar las páginas correspondientes a datos del estudiante

8- En cuanto a la solicitud de permisos por uniforme para asistir a clases con tenis o pantalones de mezclilla, éstos solo se tramitarán en casos muy calificados y con el visto bueno previo de la Dirección.

9- Cualquier alteración en este Cuaderno, así como el uso de corrector en los espacios de comunicación, dejará sin efecto el trámite solicitado y podrá ser motivo para una falta en conducta si se determina un caso de fraude.

Yo, _____ como encargado legal del estudiante:
_____, de la sección:
_____, portador de este documento, "cuaderno de comunicaciones", he leído los términos de uso del cuaderno y me comprometo a revisarlo diariamente y utilizarlo para una correcta comunicación con la institución, consciente de las implicaciones de los permisos y comunicados y autorizaciones aquí expresadas.

Firmo en (lugar) _____ fecha: _____

Firma del encargado legal : _____

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

-----Validación del Auxiliar -----

ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO

Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____

SELLO

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

-----Validación del Auxiliar -----

ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO

Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____

SELLO

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

-----Validación del Auxiliar -----

ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO

Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____

SELLO

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

-----Validación del Auxiliar -----

ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO

Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____

SELLO

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

(cambio de domicilio, correo, teléfono, sección, apoyos educativos u otros datos relevantes) constituye un comprobante de formalización y comunicación.

CAMBIO DE: _____

ACTUALMENTE: _____

MOTIVO: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

-----Validación del Auxiliar ----- ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	-----Validación del Auxiliar ----- ESTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE HA SIDO TRAMITADA DE MANERA FORMAL ANTE EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y VALIDADA EN EL REGISTRO DEL COLEGIO Y RIGE PARTIR DEL: _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO

CALENDARIO DE PRUEBAS

PRIMER TRIMESTRE PRIMERAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		
SEGUNDO TRIMESTRE PRIMERAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		
TERCER TRIMESTRE PRIMERAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		

PRIMER TRIMESTRE SEGUNDAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		
SEGUNDO TRIMESTRE SEGUNDAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		
TERCER TRIMESTRE SEGUNDAS PRUEBAS		
ASIGNATURA	FECHA	LECCION
Firma de la persona encargada del (la) estudiante que confirma que conoce la calendarización:		

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR Fecha: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ _____ Prof.: _____ Materia: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

COMUNICACIÓN INSTITUCIÓN – HOGAR

Fecha: _____

Motivo: _____

Prof.: _____ Materia: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

SOLICITUD DE RETIRO ANTICIPADO DEL ESTUDIANTE

Fecha de la salida: _____

Hora de salida: _____ Lecciones: _____

Materia (s) afectadas: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Visto bueno Administrativo _____

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

SELO

SELO

Firma y Cédula del Encargado: _____

Materia afectada	Firma del (la) docente	Fecha en la que justifica

Firma y Cédula del Encargado: _____

Materia afectada	Firma del (la) docente	Fecha en la que justifica

Firma y Cédula del Encargado: _____

Materia afectada	Firma del (la) docente	Fecha en la que justifica

Firma y Cédula del Encargado: _____

Materia afectada	Firma del (la) docente	Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada	Firma del (la)docente	Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada	Firma del (la)docente	Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada	Firma del (la)docente	Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada	Firma del (la)docente	Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la)docente Fecha en la que justifica

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____ Fecha: _____

SELLO

JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS Fecha de las AUSENCIA O TARDÍA:

Horas de ausencia o tardía/ de las: _____ a las: _____

Lecciones: _____

Motivo: _____

Firma y Cédula del Encargado: _____

Aporta comprobante Si () NO ()

Materia afectada Firma del (la) docente Fecha en la que justifica

Validación del Auxiliar (en caso de ausencia del docente dentro del periodo de justificación, 3 días hábiles después de la reincorporación del estudiante)

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

Firma del auxiliar : _____
Fecha: _____

SELLO

SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO
SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO
SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ _____	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ _____

-----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____	-----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____

SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO
SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO

SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO	SOLICITUD DE PERMISO DE UNIFORME INCOMPLETO Fecha de la FALTA AL UNIFORME: _____ Motivo: _____ _____ _____ _____ Firma y Cédula del Encargado: _____ -----Validación del Auxiliar ----- LA VALIDÉZ DE ESTE PERMISO ES EXCLUSIVAMENTE EN LAS FECHA DEL: _____ HASTA : _____ Vº Bº del auxiliar : _____ SELLO

SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____
SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____
SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____
SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____
SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____
SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____	SOLICITUD PARA QUE EL ENCARGADO SE PRESENTE AL COLEGIO Sr. Padre, Madre o Encargado (a) del alumno (a): _____ _____ Sección: _____ Se le solicita presentarse al colegio el día _____, a las _____, para reunirse con _____, para tratar asuntos relativos a _____ _____ _____ En el espacio didáctico _____ Prof.: _____ _____ Fecha: _____ Firma y Cédula del Encargado: _____

SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____
SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____
SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____

SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____
SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____
SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____

SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____
SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____	SOLICITUD DE CITA AL DOCENTE Prof. _____ Materia: _____ Le solicito respetuosamente me asigne una cita para tratar con Ud., asuntos relativos a _____ _____ _____ _____ Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta del docente Cita asignada para el día: _____ Hora: _____ Firma del profesor: _____

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en: _____ _____ ¿Aporta comprobante? Si () No () Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta de docentes	Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en: _____ _____ ¿Aporta comprobante? Si () No () Nombre del Encargado(a): _____ Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____ Firma y cédula del Encargado(a): _____ ----- Espacio para respuesta de docentes												
<table><tr><td colspan="2">El docente valida la justificación Firma del Si () No ()</td></tr><tr><td>profesor:</td><td></td></tr><tr><td>Materia Fecha para la Hora</td><td>Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación</td></tr></table>	El docente valida la justificación Firma del Si () No ()		profesor:		Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación	<table><tr><td colspan="2">El docente valida la justificación Firma del Si () No ()</td></tr><tr><td>profesor:</td><td></td></tr><tr><td>Materia Fecha para la Hora</td><td>Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación</td></tr></table>	El docente valida la justificación Firma del Si () No ()		profesor:		Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación
El docente valida la justificación Firma del Si () No ()													
profesor:													
Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación												
El docente valida la justificación Firma del Si () No ()													
profesor:													
Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación												

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en: _____ _____ _____	El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor: Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación												
<table><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>							<table><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>						

Colegio Técnico Profesional
INVU LAS CAÑAS
¡Conquistá tu futuro!

CTP
INVU

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

El docente valida la justificación Firma del Si () No ()
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación cual coincide reprogramación

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS

Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le re programe las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:

¿Aporta comprobante? Si () No ()

Nombre del Encargado(a): _____

Teléfono del encargado (a) legal (opcional) _____

Firma y cédula del Encargado(a): _____

Espacio para respuesta de docentes

El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	

El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	
SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS			
Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:			

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS			
Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:			

¿Aporta comprobante? Si () No ()			
Nombre del Encargado(a): _____			
Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____			
Firma y cédula del Encargado(a): _____			

Espacio para respuesta de docentes			
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	

¿Aporta comprobante? Si () No ()			
Nombre del Encargado(a): _____			
Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____			
Firma y cédula del Encargado(a): _____			

Espacio para respuesta de docentes			
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	

El docente valida la justificación Firma del **Si ()** **No ()**
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación
reprogramación

El docente valida la justificación Firma del **Si ()** **No ()**
profesor:

Materia Fecha para la Hora Permiso del docente con el reprogramación
reprogramación

SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE PRUEBAS			
Debido a la ausencia () ó tardía () el día _____, durante las lecciones _____ Le solicito respetuosamente le reprogramme las pruebas abajo indicadas a mi representando. El motivo de su ausencia el día citado consiste en:			

¿Aporta comprobante? Si () No ()			
Nombre del Encargado(a): _____			
Teléfono del encargado (a)legal (opcional) _____			
Firma y cédula del Encargado(a): _____			

Espacio para respuesta de docentes			
El docente valida la justificación Firma del Si () No () profesor:			
	Materia Fecha para la Hora	Permiso del docente con el reprogramación	

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____, a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)
(Firma y SELLO)		

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines).
2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física del estudiante.
3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines). 2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines).
2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física del estudiante.
3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines). 2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines).
2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física del estudiante.
3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines). 2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines).
2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física del estudiante.
3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.
4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

AUTORIZACIÓN DEL ENCARGADO (A) LEGAL PARA LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS FUERA DEL AULA O EXTRAMUROS

Por este medio yo, (nombre completo del encargado(a) legal del estudiante) _____, N° Identificación _____, bajo mi responsabilidad legal, civil y penal, concedo permiso para que mi representando (a), (Nombre completo del estudiante) _____, de la sección _____, con número de poliza de estudiante: _____ participe en (nombre de la actividad) _____ a desarrollarse el (fecha) _____ y por realizarse en (lugar de la actividad) _____, horario de la actividad de: _____ hasta las _____. (el horario puede sufrir imprevistos).

Asimismo, me doy por enterado (a) que con la firma de este documento, exonero a la institución de toda situación conflictiva que eventualmente se pueda presentar.

_____	_____	_____
Encargado Legal	Responsable de la actividad	VºBº
Administrativo (Firma y SELLO)	(Firma y cédula)	(Firma y cédula)

Observaciones:

1. Las actividades extramuros se autorizan únicamente si se realizan entre Lunes y Viernes y con base a las disposiciones institucionales respectivas inspiradas en las disposiciones de Educación Técnica y en los lineamientos de seguridad establecidos por el MEP. (Póliza, autorización en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y aspectos afines). 2. El docente respectivo o representante de la actividad, velará por el orden, disciplina, seguridad e integridad física

del estudiante.

3. Durante la realización de las actividades extramuros los participantes deberán observar estrictamente el cumplimiento de todas las disposiciones reglamentarias que les corresponden, según las normativas vigentes.

4. La falsificación de la firma ó cualquier otra alteración de este documento constituye un delito de fraude.

Filosofía Institucional del C. T. P. Invu las Cañas



Misión

Somos un centro educativo orientado a la formación técnica profesional con actitud crítica y de valores, cuya finalidad es la creación de oportunidades que favorezcan la calidad de vida integral de los estudiantes a través del trabajo en una Comunidad Educativa comprometida.

Visión

Ser un centro educativo de calidad que promueva una educación en continua mejora, para convertirse en una importante opción educativa a nivel nacional, en la que se reconozca a sus partícipes como técnicos profesionales; orientándonos hacia la formación de un estudiante empático, proactivo y con capacidad de adaptación a su entorno social y laboral.

Valores Institucionales

El CTP Invu Las Cañas promueve los siguientes valores a través de su mediación pedagógica:

- f) Solidaridad: Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.
- g) Responsabilidad: Capacidad existente de todo sujeto para aceptar y reconocer un hecho realizado libremente.
- h) Respeto: Valoración de la condición humana, de sus características y limitaciones.
- i) Perseverancia: Mantenerse constantemente en la prosecución de una actitud o de una opinión.
- j) Resiliencia: Capacidad humana de asumir situaciones límite con flexibilidad y sobreponerse a ellas.

Filosofía institucional

Busca alcanzar e implementar una formación integral del individuo, cuyo objetivo principal es transformarlo en un ciudadano fructuoso, efectivo, creativo e integrado a la sociedad en que se desenvuelve, tomando como base los aspectos académicos, técnicos, humanos y solidarios, que les permita ajustarse a la normativa vigente, para lograr así una excelente inserción laboral que le permita alcanzar una vida digna y profesional.

La entidad educativa es el eje central de la formación holística, generadora de una cultura creadora de jóvenes emprendedores y profesionales, motivados por una concepción constructivista, crítica y analítica, encauzados a producir de acuerdo con la demanda de una sociedad costarricense sedienta de progreso y desarrollo, tan competente que requiere de capital humano especializado y de calidad, contribuyendo no solo en el porvenir de la nación, sino también con el de sus familias.

Porque es su cimiento la formación de personas íntegras y profesionales, es que el centro educativo ratifica las políticas surgidas de los fines de la educación costarricense, la Política Educativa enfocada hacia el relanzamiento de la educación, por medio de la Dirección General de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras como ente regulador de la Educación Técnica del país y las normativas del Ministerio de Educación Pública, porque basa su creencia en que la educación es la luz que guiará el camino que llevará a las nuevas generaciones hacia la obtención del triunfo y el éxito.

La política educativa de esta institución forma parte de los principios de solidaridad, criticidad, capacidad analítica y compromiso socioambiental. En la dinámica de clase pretende alcanzar una relación constructiva entre el docente y el educando, para la que es necesaria la implementación de criterios éticos y morales que deben ser correspondientes con el entorno económico, social y ambiental dentro del que se enmarca la institución.

Políticas institucionales

Se basa en una relación estrecha con la comunidad en la cual su prioridad es inculcar valores de honestidad, responsabilidad y lealtad a toda nuestra Comunidad Estudiantil, por medio de las siguientes políticas:

- g) Desarrollar un proceso de embellecimiento mediante actividades que involucren y eduquen a la persona estudiante con respecto al cuidado de la planta física, zonas verdes y ambiente en general.
- h) Involucrar a los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos para lograr así un mayor apoyo y coordinación entre la institución y el hogar para el bienestar de los estudiantes.
- i) Despertar en cada estudiante el deseo de competitividad en una forma sana que proyecte en él un mejor futuro para su propio bienestar y el de las personas que le rodean.
- j) Que el área administrativa asuma un compromiso de lucha continua, apoyo y solidaridad para con el resto de la institución.
- k) Que los educadores cumplan con su labor de docente y sean capaces de solidarizarse con sus estudiantes, manteniendo una relación de respeto mutuo.
- l) Brindar a la Comunidad Estudiantil una educación que satisfaga las demandas individuales y colectivas para así insertarlos en el mercado laboral y social con un perfil de competitividad.

EXTRACTOS DE LA NORMATIVA INTERNA INSTITUCIONAL DEL C.T.P. INVU LAS CAÑAS

Los siguientes son algunos extractos de la Normativa Interna del C.T.P Invu las Cañas, relativos a aspectos prioritarios de la labor, desempeño y actitud de los padres de familia y de los discentes de esta institución, en relación con sus obligaciones, restricciones y derechos como miembros de esta comunidad educativa.

Dada la extensión de la Normativa de la que son extraídos, es imposible copiarlos todos en este Cuaderno de Comunicaciones al Hogar, por lo que se ha hecho na selección de los aspectos considerados prioritarios para los padres de familia, discentes y para el personal docente y administrativo de la institución. Ello no significa que lo que no se ha copiado aquí carezca de importancia o de aplicabilidad debido a que ésta Normativa es de acatamiento obligatorio para todos los alumnos de la institución en todos sus aspectos.

Es de importancia recordar a todos los miembros de la comunidad educativa del C.T.P Invu las Cañas, que puede conseguirse en la fotocopidora de la institución.

EXTRACTOS DE LA NORMATIVA INTERNA (la normativa completa puede obtenerla en la fotocopidora INSTITUCIONAL DEL C.T.P. INVU LAS CAÑAS institucional o solicitarla en la oficina administrativa de manera digital).

Artículo 32. De los deberes y obligaciones de la persona estudiante.

Además de lo estipulado en el artículo 20 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente, también se consideran deberes y obligaciones de la persona estudiante en relación con el proceso educativo lo siguiente:

- a) Mostar una conducta que lo dignifique como persona y que enaltezca el buen nombre de la institución y su comunidad, a través del respeto a las disposiciones de la legislación vigente, el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes y esta normativa, en especial en lo referido al respeto a los derechos y dignidad de las demás personas.
- b) Conocer y cumplir con la Misión, Visión, Objetivos y Principios institucionales del CTP Invu Las Cañas, contenidos en esta normativa.
- c) Conocer el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes y la Normativa Interna vigentes, el Reglamento de Matrícula, el Reglamento de Admisión de la Institución y los procedimientos y protocolos institucionales.
- d) Asistir puntualmente a lecciones, pruebas y demás actividades convocadas oficialmente por la institución.
- e) Justificar sus llegadas tardías y ausencias a toda lección según su horario ante el docente con quien se presentó la situación a través del Cuaderno de Comunicación al Hogar y aportando los documentos oficiales que correspondan, en los 3 días hábiles siguientes al momento de reincorporarse a lecciones.
- f) En caso de que el estudiante haya faltado a una prueba o a cualquier actividad evaluada, es responsabilidad del mismo y de los encargados legales aportar los documentos pertinentes de carácter oficial que prueben, sin lugar a duda, su incapacidad para realizar dichas actividades evaluativas. El tiempo máximo para realizar la justificación es de 3 días hábiles posteriores a su reincorporación a la institución y debe realizarse a través del Cuaderno de Comunicación al Hogar.
- g) Respetar el uso correcto y los fines de los medios de comunicación oficial propios del CTP Invu Las Cañas.
- h) Permanecer dentro de las instalaciones de la institución a lo largo de su jornada lectiva, incluyendo sus periodos de descanso y lecciones libres, salvo que por alguna razón la Dirección determine otra medida o en caso de que exista una autorización de salida firmada por los padres de familia o encargado legal, suscrita en el Cuaderno de Comunicación al Hogar y validada por el Auxiliar Administrativo.
- i) Tratar con el debido respeto al personal administrativo, profesores, misceláneos, cocineras, personal de soda, del comedor, vigilancia, fotocopidora, compañeros, visitantes, entre otros.
- j) Respetar la intimidad de sus profesores, compañeros y funcionarios del colegio, evitando hacer comentarios de índole personal en todo medio ya sea de forma oral, escrita, física o digital.
- k) Buscar la solución a los conflictos por medio del diálogo con los compañeros, profesores y demás funcionarios de la institución.
- l) Asumir con responsabilidad y honestidad el cumplimiento de sus tareas, exámenes, investigaciones y demás requerimientos que su condición de estudiante exige.
- m) Aceptar la revisión del uniforme por parte de cualquier funcionario que la Dirección designe en la institución o por parte de la Fuerza Pública cuando ello se estime pertinente.
- n) Utilizar los portones habilitados para ingresar y salir de la institución en las horas establecidas, con la salvedad de la existencia de una situación de emergencia en las que se usen diferentes rutas de evacuación.
- o) No dañar las paredes, cielorrasos, techos u otros componentes de la planta física institucional. Asimismo, los muros y las mallas de la institución o saltarlas para salir de ella.
- p) Portar el Carné Estudiantil Institucional (CEI) y el Cuaderno de Comunicación al Hogar con su respectiva foto y registro de firmas actualizadas durante su permanencia en la institución educativa. Este documento debe contar con la fotocopia de la cédula de los padres o encargados legales y ser presentado al funcionario o docente que se lo solicite. Es condición ineludible para cualquier trámite que el Cuaderno de Comunicación al Hogar se encuentre en buen estado y que no se vea alterado con tachones, corrector o borrones que hagan dudar de su autenticidad. Este debe contar con los sellos oficiales que las autoridades pertinentes establezcan.
- q) Comunicar a sus padres o encargados sobre la existencia de informes al hogar de cualquier naturaleza, emitidos por cualquier funcionario de la institución autorizado para ello.
- r) Reponer económica o materialmente cualquier daño que ocasione al vehículo utilizado para el transporte de estudiantes, personal docente y administrativo, visitantes; así como a la planta física, mobiliario, instrumentos musicales, equipos, accesorios, implementos de sonido y

audiovisuales de la institución o vehículos automotores y pertenencias personales propiedad del personal docente o administrativo, visitantes y demás miembros de la Comunidad Estudiantil.

s) No usar las redes sociales o cualquier otro medio físico o digital con la finalidad de lesionar la integridad física y la dignidad de las demás personas. Así mismo, debe evitar hacer uso del nombre, los símbolos del CTP Invu Las Cañas o los de su personal docente o administrativo.

El uso incorrecto de este tipo de medios dentro de este contexto exime a la institución de cualquier tipo de responsabilidad objetiva.

t) Acatar los diferentes reglamentos de uso de la Biblioteca, Laboratorios de Cómputo e Inglés, Aula L@bora, Sala de proyecciones audiovisuales, bodegas de mantenimiento, aulas de todo tipo, Comedor y Gimnasio cuando se permanezca o se haga uso de estas.

u) Cumplir con las normas de higiene, aseo y ornato en las instalaciones de la institución y participar en campañas que estén relacionadas con estas temáticas que se realicen o coordinen en la institución.

v) Entrar y salir ordenadamente del aula y demás instalaciones de la institución.

w) No interrumpir a profesores y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

x) Portar el uniforme completo de acuerdo con las normas de este reglamento, durante su permanencia en la institución y durante la realización de toda actividad de carácter oficial (incluyendo las correspondientes a extramuros), debidamente convocadas por los funcionarios institucionales pertinentes. En caso de no poder hacerlo por causas de fuerza mayor, gestionar ante el Auxiliar Administrativo (o el funcionario que la Dirección designe), el correspondiente permiso en su Cuaderno de Comunicación al Hogar, mismo que debe contar con la firma original de padre, madre o encargado legal.

y) Vestir con decoro según las regulaciones establecidas en cuanto al uniforme y presentación personal en esta normativa o en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, incluyendo las oportunidades en las que, con fines educativos y de formación personal y profesional, se solicite a los estudiantes el uso de prendas de vestir diferentes de las del uniforme institucional.

z) Abstenerse de participar o fomentar riñas, expresar palabras obscenas o protagonizar cualquier otra acción que atente contra la buena imagen de la Comunidad Educativa.

aa) Conservar el orden y respeto durante la estancia en la

institución y fuera de ella, así como en los actos cívicos o actividades extracurriculares.

bb) Ingresar al aula inmediatamente después de haberse realizado el toque del timbre indicando que el recreo terminó o que dio inicio la jornada lectiva. En caso de no haberlo, hacerlo en estricto apego al horario de clases oportunamente comunicado a los estudiantes y sus responsables legales.

cc) Abstenerse de ingerir cualquier clase de alimento en las aulas, laboratorios y talleres.

dd) Practicar hábitos correctos y adecuados cuando asiste al Comedor, abarcando acciones como respetar la fila, no empujarse, esperar su turno con calma, lavarse las manos y seguir las indicaciones de los miembros colaboradores del comedor, entre otros.

ee) Abstenerse de ofender de palabra o de hecho a otras personas, así como de referirse a ellos con apodos. **ff)** Atender las orientaciones y llamadas de atención que el docente o autoridades institucionales le realicen en los temas de su competencia, incluyendo aseo, orden e higiene, así como en los demás estipulados por esta normativa. **gg)** Respetar los convenios o contratos de contingencias a que haya llegado con los docentes, miembros del Dpto. de Orientación, Dirección y padres de familia o encargados legales.

hh) Durante la aplicación de una prueba, el estudiante deberá entregar la suya al docente encargado de custodiar el examen cuando este la solicite, una vez vencido el tiempo establecido para su realización.

ii) Presentar al docente en el plazo establecido los documentos oficiales necesarios para justificar ausencias y poder reprogramar actividades evaluativas de todo tipo. Dicho plazo es de tres días hábiles después de la reincorporación del estudiante a la institución.

jj) Hacer uso adecuado de los materiales, infraestructura, mobiliario y equipos de la institución.

kk) Justificar sus ausencias a lecciones a través del Cuaderno de Comunicación al Hogar ante el docente correspondiente.

ll) Aceptar y colaborar en la revisión de los bultos, salveques, maletines y otros similares en beneficio y resguardo de la seguridad propia y de los demás, por parte de quien ocupe la Dirección de la institución, el Asistente de Dirección y el Auxiliar Administrativo, así como de la Fuerza Pública cuando sea necesario.

mm) No solicitar ningún tipo de entrega de comidas u otros (Servicios Exprés) durante su permanencia en la institución. **nn)** No usar en los espacios institucionales y

durante el desarrollo de las lecciones, teléfonos celulares, grabadoras, juegos electrónicos y de video, balones, juegos de mesa o cualquier otro tipo de aditamento que funcione como distractor para sí mismo o para los demás estudiantes, salvo que el docente solicite su uso con fines educativos. Si tales artículos se utilizan a pesar de lo anterior, en el caso de pérdida por extravío hurto o robo de objetos por parte del educando, la institución no será responsable de este hecho, por ser una decisión propia de los estudiantes el traer estos dispositivos.

Artículo 33. De los deberes y obligaciones de los padres de familia y encargados legales de la persona estudiante. Además de lo estipulado en el Artículo 21 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente, también se consideran deberes del padre de familia o encargado, en relación con la evaluación y el proceso educativo de sus hijos lo siguiente:

- a) Conocer, cumplir y hacer cumplir sus deberes como padres de familia o encargados legales de los estudiantes y respetar los derechos de la minoridad.
- b) Llenar completa y correctamente la información solicitada en el Cuaderno de Comunicación al Hogar, correspondiente a los datos de contacto e identificación de los encargados y del estudiante. Las páginas en donde se anote esta información deberán ser protegidas con plástico adhesivo con el fin de preservar su autenticidad, una vez que este instrumento haya sido validado (sus firmas y sellos) por parte de las autoridades competentes.
- c) Cumplir con la Misión, Visión, Objetivos y Principios institucionales del CTP Invu Las Cañas contenidos en el Proyecto de Centro y lo dispuesto en este Reglamento Interno.
- d) Conocer el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente y la Normativa Interna de la Institución.
- e) Apoyar e identificarse con los planes, proyectos y actividades de la Junta Administrativa, que promuevan el bienestar integral de la Comunidad Estudiantil.
- f) Denunciar en forma oportuna ante las instancias competentes, cualquier acto que ponga en riesgo la integridad física, emocional y sexual de sus hijos o de terceros en condiciones de minoridad.
- g) Fortalecer las virtudes y los valores que deben contribuir a la formación integral de sus hijos.
- h) Vigilar que se cumpla el derecho a la educación en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad del desarrollo de los programas educativos.
- i) Procurar la educación de sus hijos. En consecuencia, tienen el deber fundamental de apoyar conjuntamente el proceso educativo que ofrece la institución en general y que

dirige el educador en especial, para la consecución de los fines y objetivos correspondientes.

- j) Firmar el Compromiso de Matrícula, por el cual se hace responsable de aceptar las disposiciones de esta Normativa Interna, así como la otras al uso reglamentadas por la institución.
- k) Colaborar con las actividades organizadas por la institución en aras de mejorar la educación de sus hijos.
- l) Velar porque sus hijos dispongan de los materiales requeridos para el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- m) Justificar por escrito a través del Cuaderno de Comunicación al Hogar, ante el Auxiliar Administrativo o a quien corresponda, cuando por alguna razón especial, la persona estudiante tenga que presentarse con el uniforme incompleto. Esta gestión debe realizarse en los primeros 30 minutos antes del ingreso del estudiante a su primera clase del día.
- n) Adquirir cada año y revisar periódicamente el Cuaderno de Comunicación al Hogar y utilizarlo apropiadamente para los fines pertinentes, señalados en esta normativa.
- o) Firmar a la brevedad posible todo documento que le sea enviado por parte de la institución, incluyendo especialmente pruebas de todo tipo, tareas, prácticas realizadas en clase y los diferentes criterios de evaluación que cada profesor utilizará para evaluar su asignatura, así como los Informes de calificaciones y Boletas de conducta, entre otros.
- p) Asumir la responsabilidad de reparar o pagar daños ocurridos en equipos o bienes institucionales por el uso inapropiado o negligente que le haya dado su hijo, en un término no mayor a 15 días hábiles después de haber sido notificado por los docentes y la Dirección.
- q) En caso de que el estudiante se enferme durante la permanencia en la institución, el padre de familia o encargado debe hacerse presente para retirar al estudiante del centro educativo una vez notificada su condición.
- r) En los casos en los que la persona estudiante cuente con una condición médica o psicológica de relevancia (embarazo, tratamiento psicológico o psiquiátrico, tratamiento imposible de suspender u otros por el estilo) los padres de familia o encargados deben presentar la documentación oficial pertinente e informar a la brevedad posible de la condición del estudiante para que la institución pueda tomarla en consideración y determinar las medidas pertinentes para salvaguardar a la población estudiantil, a la persona interesada y a su adecuado desarrollo del proceso educativo.

s) Verificar semanalmente la asistencia de sus hijos a las diferentes clases con el fin de que estos mantengan los requisitos que le darán derecho a presentar la o las pruebas de aplazados según lo que establece el art. 48 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes.

t) Comunicar al docente la necesidad de que su hijo deba retirarse de lecciones antes de la finalización de la jornada lectiva a través del Cuaderno de Comunicación al Hogar.

u) Contribuir con el Control Interno y la excelencia en la Gestión Educativa Institucional.

v) Informar en forma inmediata al docente correspondiente sobre cualquier cambio de dirección de su domicilio, así como de los de medios de comunicación telefónico o electrónica.

w) Contribuir y apoyar las acciones institucionales de denuncia y protección integral de los niños y niñas estudiantes, en situación o condiciones de vulnerabilidad psicosocial o riesgo social, cuando tengan hechos fundados o se presuma algún tipo de maltrato al menor.

x) Acatar las disposiciones de control y orden durante su permanencia en la Institución.

y) Cumplir con las restricciones y condiciones para el uso de las zonas de parqueo vehicular y otras regulaciones que se establezcan por la Dirección, en aras de no poner en riesgo la propiedad de terceros o la integridad física de estudiantes y visitantes.

z) Cumplir con las normas de seguridad institucional y los procedimientos institucionales, protocolos existentes, propios de la dinámica institucional y además directrices emanadas por las autoridades administrativas y la Dirección del centro, orientadas a regular la convivencia interna y uso de los espacios comunes, a saber: zonas de descanso, zona de espera, zona del comedor, zonas verdes, zonas deportivas, zonas del parqueo establecidas para los padres de familia o encargados de los estudiantes y visitantes. **aa)** Velar por el tipo de acceso que tienen sus hijos en las redes sociales, delimitando y supervisando su uso. **bb)** Cualesquiera otras propias de su condición de padre de familia o encargado.

Artículo 34. Acerca del retiro de estudiantes del plantel educativo.

Los estudiantes del CTP Invu Las Cañas deben cumplir a cabalidad con el horario lectivo que oportunamente se comunicará a sus padres o encargados legales. Sin embargo, en las situaciones en las que, a solicitud de estos, sus hijos deban retirarse de la institución antes de la

culminación de su jornada lectiva, se observarán las siguientes disposiciones, sin detrimento de otras que sea crea oportuno incorporar posteriormente:

a) Corresponde a los padres de familia o encargado legal la responsabilidad de comunicar a la institución y al docente a cargo la necesidad de que su hijo deba retirarse de lecciones antes de la finalización de la jornada lectiva. Para ello hará uso del Cuaderno de Comunicación al Hogar (apartado de Solicitud de retiro anticipado). Tal notificación no constituye justificación de las ausencias, por lo que sigue siendo responsabilidad del padre de familia justificar las ausencias en las que el estudiante incurrió con los docentes correspondientes, aportando los documentos pertinentes y respetando el plazo de tres días hábiles para hacerlo, contados a partir del momento en el que el estudiante se reintegre a clases.

b) Los padres de familia o encargados legales serán los responsables de informar a la Dirección acerca de personas autorizadas para retirar a su hijo de las instalaciones educativas, debiendo para ello llenar un formulario de autorización para el ingreso al plantel educativo, incluyendo a quienes sean responsables de un servicio de transporte estudiantil. En este último caso, los padres de familia o encargados legales serán los únicos responsables ante cualquier tipo de eventualidad, eximiendo de todo tipo de responsabilidad a la institución.

c) Los padres, madres o encargados legales serán los únicos responsables de velar porque las personas que contratan para transportar estudiantes cumplan con los requerimientos legales para brindar tal servicio.

d) Los padres de familia o los encargados legales, así como las personas autorizadas para el retiro de los estudiantes del centro educativo serán responsables penales o civiles ante cualquier daño que sufra las instalaciones producto algún tipo de maniobra del vehículo que provoquen daños a la infraestructura o a terceros. Por ello serán responsables de cumplir con las restricciones y usos de las zonas de parqueo autorizadas.

e) Corresponde a los padres de familia, encargados legales o personas oficialmente autorizadas retirar puntualmente a los estudiantes de las instalaciones educativas cuando concluya la jornada lectiva. El incumplimiento de esta medida en forma injustificada obliga a la Institución a dar parte a las autoridades del Patronato Nacional de la Infancia y otras competentes, a efectos de salvaguardar y sentar las responsabilidades que correspondan.

f) Los estudiantes tienen prohibido salir del plantel institucional durante su jornada lectiva, pese a que tengan

lecciones libres o a que un docente no les pueda atender. Sin embargo, es potestad exclusiva de la Dirección autorizar la salida de estudiantes de la institución durante la jornada lectiva, para lo cual deberá mediar una autorización por escrito emitida por la Dirección o por el funcionario que esta designe, que el estudiante autorizado deberá entregar al Guardia de seguridad quien, bajo estas circunstancias, permitirá al estudiante salir de la institución.

TÍTULO IV.

SOBRE EL UNIFORME INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I

SOBRE LAS DISPOSICIONES PARA EL USO DEL UNIFORME Y LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS ESTUDIANTES.

SECCIÓN I:

Del uniforme institucional para la Sección Diurna.

Artículo 42. Acerca del uniforme institucional.

Es obligatorio para los educandos del C.T.P. Invu Las Cañas, presentarse a la institución con el uniforme oficial completo, según lo establece el decreto de Uniforme Único (MEP- 2000) y las disposiciones internas insertas en la presente normativa.

Artículo 43. Características del uniforme de las alumnas. Las estudiantes de la institución deberán portar un uniforme que debe respetar las siguientes disposiciones:

a) Camiseta de color verde menta de cuello tipo polo sencillo, con cuello color azul y con dos franjas amarillas. La camiseta cuenta con dos botones transparentes al frente y mangas cortas con un borde (“vivo”) de color azul con dos franjas amarillas.

b) La camiseta lleva el escudo del colegio bordado en la parte superior izquierda y las siglas “CTP INVU” bordadas en la parte inferior izquierda, mismos que deben permanecer visibles pues son parte del uniforme oficial.

c) Las faldas de la camiseta deben usarse por fuera en todo momento, excepto en el caso de las estudiantes que opten por la utilización del jumper, que quedan exentas de esta obligación y de la que establece el inciso anterior sobre la visibilidad del logo institucional y de las siglas “CTP INVU”, debido a la naturaleza de la prenda.

d) Se prohíbe recortar las faldas de la camiseta o realizar en ella modificaciones estéticas de cualquier tipo que impliquen costuras adicionales o modificaciones notorias. Quedan excluidas de esta disposición las

estudiantes embarazadas, por los evidentes cambios físicos que su condición implica.

e) Las medias del uniforme oficial son de color azul escolar únicamente (sin estampados). No se permitirá el uso de media malla o calceta.

f) Las estudiantes solo podrán optar por usar pantalón o jumper. La utilización de toda falda distinta del jumper queda prohibida.

g) El pantalón aprobado para su uso por la institución será de corte sencillo y de color azul escolar, de corte tipo colegial, con ruedo hacia adentro y bien cosido, que descansa sobre el zapato.

h) En caso de optar por usar jumper, deben observarse los siguientes criterios:

i) El jumper usará tirantes de color azul, como el resto de la prenda. ii) Tendrá un único zipper al costado izquierdo.

iii) El talle de la prenda será a la cintura iv) La falda del jumper será línea A, con dos paletones encontrados al lado del frente y dos paletones encontrados en la parte de atrás.

v) La prenda tendrá una pretina de 4 centímetros de ancho.

vi) El largo de la prenda llegará como mínimo a la rodilla.

i) Las alumnas podrán utilizar zapatos o tenis negros. En ambos casos deberán ser de tipo sencillo y de color negro completamente. No se permitirá el uso de zapatos con hebillas o adornos de metal, burros, botas o botines. Se puede utilizar el zapato de gamuza negra. Los zapatos deben ser de tacón bajo. En el caso de las tenis no se permitirán con franjas o rayas ni logos de ninguna clase o color que no sea el negro.

j) Se permite el uso de abrigo liso y sin estampados que atenten contra la dignidad humana o legislación vigente, que no sobrepase la cadera. Si el abrigo tiene gorro, no debe cubrirse la cabeza con él.

k) Si usa camiseta por debajo de la del uniforme, esta solo podrá ser de color blanco, lisa, sin letras o estampados de ningún tipo.

Artículo 44. Características del uniforme de los estudiantes varones.

Los estudiantes de la institución deberán portar un uniforme que debe respetar las siguientes disposiciones:

a) Pantalón largo color azul escolar, de corte tipo colegial, con ruedo con doblez bien cosido hacia adentro, que descansa sobre el zapato. El pantalón deberá tener dos bolsas laterales y dos bolsas traseras, una a cada lado. De tiro normal, no se permite el tiro largo o a mitad de la pierna; debe usarse a la cintura y no en la cadera o más abajo. El

número de pantalón debe corresponder a la talla del estudiante.

- b) Faja lisa de color negro o azul escolar, sin adornos.
- c) Camisa de color verde menta de cuello tipo polo sencillo, con cuello color azul y dos franjas amarillas, con dos botones transparentes al frente. Tendrá mangas cortas con un borde (“vivo”) de color azul con dos franjas de color amarillo. La camisa lleva el escudo del colegio bordado en la parte superior izquierda y las siglas CTP INVU bordadas en la parte inferior izquierda, mismos que deben permanecer visibles pues son parte del uniforme oficial. Las faldas de la camiseta deben usarse fuera del pantalón sin excepciones.
- d) Los alumnos deben portar medias color azul escolar únicamente (sin estampados). No se permitirá el uso de media malla o calceta.
- e) Los estudiantes pueden optar por usar zapatos de cuero o tenis. En ambos casos serán de tipo sencillo y de color negro completamente. No se permitirá el uso de zapatos con hebillas o adornos de metal, burros, botas o botines. Se puede utilizar el zapato de gamuza negra. Los zapatos deben ser de tacón bajo. En el caso del tenis no se permitirán con franjas o rayas ni logos de ninguna clase o color, que no sea el negro.
- f) Se permite el uso de abrigo liso, sin estampados que atenten contra la dignidad humana o legislación vigente, que no sobrepase la cadera. Si el abrigo tiene gorro, no debe cubrirse la cabeza con él.
- g) Si usa camiseta por dentro en forma permanente, solo podrá ser de color blanco. No se permiten camisetas con estampados, letras en el cuello ni en la misma camiseta.

Artículo 45. Características del uniforme diferenciado para Duodécimo año.

Los de Duodécimo año tienen la posibilidad de optar por la utilización de una camiseta diferenciada en algunos aspectos de la que utilizan los demás alumnos de la institución, en reconocimiento a los logros académicos que les han permitido estar el último año de su formación técnica profesional. En caso de optar por esta, dicha camiseta deberá contemplar las siguientes disposiciones básicas:

- a) Las características estructurales de la camiseta serán las mismas que las establecidas en la presente normativa para el uniforme de los estudiantes del CTP Invu Las Cañas, por lo que al respecto se seguirán lo dispuesto en el artículo 43, incisos a, b, c y d y en el artículo 44, inciso c dicha normativa. Al respecto, solo varían las disposiciones relativas a los colores de la camiseta, que deberá ser escogida de forma democrática

por los estudiantes de Undécimo durante el año anterior a su estadía en Duodécimo año.

- b) La camiseta de los alumnos de Duodécimo podrá incorporar a las características que tiene el uniforme institucional normal, el nombre de la Especialidad (completo o abreviado según corresponda) en la que está matriculado el estudiante y su nombre de pila completo, según esté establecido en su documento de identificación oficial, ambos colocados en las mangas de esta. Se prohíbe la utilización de apodos de cualquier tipo en estas camisetas.
- c) Se permite la utilización en la camiseta de un distintivo generacional correspondiente al año de su promoción en la parte inferior izquierda de la misma, con un tamaño no mayor a 6x6 cm.
- d) La tela de la camiseta de estos alumnos será la misma de la usada para confeccionar las camisetas de los demás estudiantes de la institución.

Artículo 46. De las telas del uniforme.

Las telas para el uniforme deben reunir las siguientes características y condiciones:

- a) Para pantalones y jumper:
 - i. De color azul oscuro tipo colegial y opaco. ii. Puede ser de sincatex, bonatex, o de gabardina. iii. No se permitirá el uso del armi, ni de la mezclilla. iv. No se podrá utilizar telas de tipo licra o leggings.
- b) Para camisas y blusas:
 - i. Tejido plano de algodón con mezcla de fibras sintéticas (poliéster o rayón), que reúna las características adecuadas para el fácil lavado de las prendas en el hogar y duración razonable de las mismas. ii. Color verde menta.

Artículo 47. Del uniforme de Educación Física El uniforme de Educación Física consistirá en:

- a) Camiseta blanca con cuello tipo “V” de color azul, con el escudo de la institución al frente y a la izquierda y en el costado derecho (por delante y por detrás) una representación multicolor de la práctica deportiva.
- b) Pantalón azul, con un borde (“vivo”) blanco en ambos lados y con la frase CTP Invu en color amarillo.
- c) Medias blancas, azules o negras.
- d) Los zapatos que deben usar los estudiantes para la práctica de la Educación Física deben ser tenis que cumplan con criterios de comodidad y practicabilidad para la realización de las actividades propias de esta asignatura, sin limitaciones de color. En general deberán ser cómodas y

aptas para el adecuado desempeño en actividades deportivas y recreativas.

- e) No se permite el uso de plataformas o suecos.
- f) No se permite el uso de licras.

Artículo 48. Adquisición del uniforme de Educación Física.

Para efectos de obtención del uniforme, el Departamento de Educación Física, al inicio del curso lectivo, dará un mes de tiempo al estudiante para que se presente a la clase con el uniforme correspondiente.

Pasado ese periodo, los alumnos que no cumplan las disposiciones reglamentarias mencionadas en esta asignatura referentes al uniforme, serán sancionados por el incumplimiento de la reglamentación vigente en este tema, considerando tal situación como una falta muy leve.

La adquisición de este uniforme se realizará en las instalaciones del colegio, en las fechas oportunamente determinadas por la Junta Administrativa y la Dirección.

Artículo 49. Acerca del uso de alhajas y de la presentación del cabello en las personas estudiantes. Con respecto a las alhajas, únicamente se permitirán:

- a) Un reloj, una cadena sencilla, una pulsera y un anillo. En el caso de las mujeres solo se permite el uso de solo un par de aretes pequeños, en el lóbulo de la oreja y que no sean colgantes, con la excepción de las argollas. En el caso optar por estas no deben superar con los 2 cm. de diámetro. Para todos los estudiantes se prohíbe el uso de piercing, industrial o expansivo en el cualquier parte de la oreja, lengua, nariz, cejas, o cualquier otro lugar visible.
- b) Se prohíbe el uso de cualquier tipo de alhaja, collar o pulsera que pueda ser potencialmente lesivo de la integridad física de cualquier otra persona.
- c) Para toda la población estudiantil se prohíbe el uso de adornos, prensas de cabello o cintas de carácter extravagante. Tampoco será permitido el uso de tintes llamativos, tipo “fantasía”, (referidos a tonos no naturales de cabello) o decoloraciones parciales o totales de tonos vistosos; peinados o cortes extravagantes, asimétricos, dreads (excepto en los casos de apreciación cultural comprobada), rapados, semi rapados, con letras o dibujos.
- d) En el caso de los varones el corte de cabello debe ser tradicional, encima de la oreja.
- e) Se prohíbe el uso de cualquier tipo de maquillaje facial a todos los estudiantes de la institución sin importar su género, excepto en las siguientes situaciones:

i. Cuando el uso de maquillaje obedezca a una recomendación médica debidamente certificada por los medios pertinentes.

ii. Cuando su uso esté relacionado con la realización de actividades de carácter pedagógico o artístico consecuentes con el programa de estudio correspondiente.

f) Al respecto de la disposición anterior se señala que, al terminar las actividades pedagógicas o artísticas mencionadas, los estudiantes deberán remover su maquillaje antes de ingresar a las demás clases que tengan según su horario.

g) Se prohíbe a todas las personas estudiantes de la institución usar las uñas pintadas, sin importar su género.

h) La presencia de barba en los estudiantes varones se permitirá siempre y cuando esta se mantenga recortada, baja y respetuosa de las normas de aseo personal fundamentales. i) No pueden utilizar gorras, gorros, boinas, viseras, sombreros u pañuelos en la cabeza o anudados en alguna otra parte del cuerpo.

SECCIÓN II:

Del uniforme institucional para la Práctica Supervisada.

Artículo 50. Del uniforme de práctica supervisada.

La Práctica Profesional tiene como finalidad que el estudiante tenga una experiencia directa en el campo de su especialidad, en las empresas o instituciones públicas o privadas. Debido a ello, la presentación personal de las personas estudiantes deberá estar acorde con los requerimientos del sector empresarial.

Cada especialidad que conforma la Oferta Educativa del C.T.P. Invu Las Cañas, fijará los requerimientos de la presentación personal de los estudiantes que conforman su capital humano, de acuerdo con los perfiles de salida de los Programas de Estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación.

Artículo 51. De la definición del uniforme de Práctica Supervisada.

El Uniforme de Práctica Supervisada corresponde a la vestimenta que el discente egresado de Duodécimo año utilizará en la Práctica Supervisada como tal o, en su efecto, en pasantías o prácticas profesionales que los departamentos especializados definan según el requerimiento del sector empresarial.

Artículo 52. De la razón del uniforme de la Práctica Supervisada.

La Práctica Profesional se iniciará el segundo lunes del mes de octubre de cada curso lectivo; tendrá una duración de 320 horas, con un promedio de 40 horas semanales. Debido a lo anterior, se estima conveniente introducir un uniforme único para Práctica Supervisada, con el fin de minimizar los altos costos de la vestimenta que deberán sufragar los padres de familia, encargado o representantes legales, así como para los discentes que puedan aplicar la Práctica Supervisada.

Artículo 53. De las modificaciones al Uniforme de Práctica Supervisada.

- a) Todo discente incapaz de sufragar el uniforme único para Práctica Supervisada validará la situación específica ante la Coordinación con la Empresa, con el objetivo de buscar alternativas y soluciones.
- b) En casos extremos el discente podrá utilizar vestimenta formal acorde con los requerimientos de la empresa o entidad gubernamental o privada, previo aval de la Dirección en conjunto con la Coordinación con la Empresa y el Departamento Especializado.
- c) La camisa para los discentes de la especialidad de Diseño Publicitario podrá variar en aquellos casos que los requerimientos de la empresa así lo justificaren (caso específico de las Serigrafías y Litografías).

Artículo 54. De las características del Uniforme de Práctica Supervisada.

El uniforme institucional para las personas estudiantes que realicen la Práctica Supervisada deberán tener las siguientes características:

- a) Será de uso exclusivo de las Prácticas Supervisadas, Pasantías, Prácticas Profesionales o a requerimiento de los departamentos especializados.
- b) Los colores oficiales del uniforme de Práctica Supervisada serán azul escolar y beige oscuro. El uniforme deberá ser utilizado bajo los mismos perfiles y responsabilidades del uniforme oficial de la institución; por lo tanto, los ilícitos cometidos con el mismo durante el período de práctica serán tipificados con los mismos rubros establecidos para el uso del uniforme oficial de la institución.

Artículo 55. Del Uniforme de Práctica Supervisada de los varones.

Para los varones el uniforme de Práctica Supervisada debe ser:

- a) Pantalón largo color azul escolar, con ruedo con doblez bien cosido hacia adentro, que descansa sobre el zapato, de modelo tradicional con corte recto, con ligera disminución de un centímetro en las costuras laterales. Deberá tener dos bolsas laterales de tipo “piquete” y dos bolsas traseras, una a cada lado con doble vivo. La pretina será de cuatro centímetros de largo, con pasadores de un centímetro de ancho. De tiro normal, no se permite el tiro largo o a mitad de la pierna; debe de usarse a la cintura y no en la cadera o más abajo. El número de pantalón debe corresponder a la talla del discente.
- b) Faja de cuero o vinil, lisa de color negro.
- c) Camisa formal de color beige oscuro, manga larga con puño, botón y ojal.
- d) Medias de color azul, sin rayas y sin dibujos de ningún tipo.
- e) Los zapatos serán negros, de tipo sencillo mocasín o de amarrar, sin hebillas. No se permitirá el uso de zapatos de tela, charol, tenis o botas vaqueras.
- f) Deberán de usar las faldas por dentro del pantalón, permitiendo visualizar la faja.

Artículo 56. Del Uniforme de Práctica supervisada de las mujeres.

Para las mujeres el uniforme debe ser:

- a) Pantalón largo color azul escolar, de corte sencillo, tradicional, sin campana; con talle a la cintura (no a la cadera), de corte recto, no tubo; con ruedo hacia adentro y bien cosido, que descansa sobre el zapato. Pretina de 3 cm de ancho, con cremallera al lado y pinzas atrás.
- b) En caso de que el pantalón tenga pasadores deberá usar faja negra de cuero liso y sin adornos, de lo contrario deberá eliminar los pasadores.
- c) Blusa formal de color beige oscuro, manga larga con puño, botón y ojal; en el caso de utilizar saco, será de corte sastre y color azul escolar y la blusa podrá ser de manga corta.
- d) Los zapatos serán negros, de tipo sencillo, mocasín o de amarrar sin hebillas o adornos de metal. No se permitirá el uso de zapatos de tela, charol, tenis o botas vaqueras. Se recomienda el zapato ejecutivo de tacón grueso y bajo.
- e) Deberán de usar las faldas por dentro del pantalón, permitiendo visualizar la faja, si esta se usa.

SECCIÓN III:

Procedimientos para solicitudes de permiso para portar uniforme incompleto

Artículo 57. De los permisos por uniforme incompleto. Cuando, por la razón que sea, un estudiante no pueda presentarse a la institución con su uniforme completo, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Traer justificación escrita del padre o encargado en el Cuaderno de Comunicación al Hogar. El Auxiliar Administrativo hará la autorización correspondiente y la validará con su firma y sello oficial. Si el permiso es por pantalón o jumper, debe traer otra prenda del mismo estilo, que no se presente roto o desteñido y que sea de color uniforme.
- b) Solo por motivo de fuerza mayor y previa autorización del Departamento de Orientación (con su orientador respectivo) el permiso se extenderá por ocho días o más si lo amerita. En este caso deberá venir personalmente el padre de familia o encargado a solicitarlo ante el docente de Orientación correspondiente, el cual dará el visto bueno (o no) para que el Auxiliar Administrativo otorgue dicho permiso.

SECCIÓN IV

Del uniforme de la Sección Técnica Nocturna.

Artículo 58. Disposiciones generales sobre el uniforme de los estudiantes de la Sección Técnica Nocturna. Tanto en el caso de los varones como en el de las mujeres, con respecto al uniforme institucional de la Sección Nocturna, se deben respetar los siguientes criterios generales:

- a) El uso de la falda de la camisa o blusa será por fuera.
- b) No se permite el uso de pantalones cortos ni tipo cargo.
- c) No se permite el uso de cordones de colores.
- d) Se permite el uso de abrigo, siempre y cuando el largo no sobrepase la cadera. No deben usarse amarrado en la cintura. Así mismo, si el abrigo tiene gorro, no debe cubrirse la cabeza con él.
- e) Se permitirá el uso de camiseta blanca como parte de la ropa interior. Esta debe ser lisa, sin estampados ni logos, de mangas o tirantes, siempre y cuando las mangas no sobresalgan de las mangas de la blusa o camisa del uniforme.

Artículo 59. Disposiciones específicas sobre el uso del uniforme institucional para los estudiantes de la Sección Técnica Nocturna.

Además de lo dispuesto en el artículo 57, los estudiantes varones de la Sección Técnica Nocturna utilizarán un uniforme con las siguientes características:

- a) Pantalón de mezclilla, talle a la cadera, sin huecos o rasgaduras.
- b) Camiseta tipo polo según su talla, de color vino, con cuello y puño del mismo color. En la parte izquierda, el escudo del colegio bordado y al lado inferior derecho las siglas C.T.P.I.C.A., que significa Colegio Técnico Profesional Invu Las Cañas.
- c) Las medias son de uso obligatorio.
- d) Los zapatos pueden ser tenis o de gamuza tipo “figueres”. No se permiten zapatos con hebillas o cualquier otro accesorio similar o adornos.

Artículo 60. Sobre el uso del uniforme institucional para las estudiantes de la Sección Técnica Nocturna. Además de lo dispuesto en el artículo 57, las estudiantes utilizarán un uniforme con las siguientes características:

- a) Pantalón de mezclilla con talle a la cadera y sin huecos.
- b) Enagua cuya longitud no exceda los 4 cm sobre la parte superior de la rodilla.
- c) Se prohíbe el uso de minifalda, licra o leggings.
- d) Si se usa top, este debe ser de color blanco.
- e) Los zapatos deben ser tipo sencillo de meter o amarrar de color negro, bajos y cerrados. No se permite el uso de sandalias. Los adornos que posean no deben ser extravagantes.

TÍTULO V**DE LA CALIFICACIÓN DE LA CONDUCTA.****CAPÍTULO I****TIPOLOGÍA DE FALTAS E INCIDENCIA EN LA NOTA DE CONDUCTA**

Artículo 61. Sobre la consideración de la comisión de faltas en la calificación de la conducta.

En la calificación de la conducta se debe considerar, necesariamente, la comisión por parte del estudiante de faltas leves, graves, muy graves y gravísimas, y tendrán consecuencias en el proceso de definición de la nota de Conducta de cada período, tal como lo establece el artículo 136 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes.

Artículo 62. Valoración de las faltas en la nota de conducta.

Las faltas en que incurran los estudiantes de cualquiera de los niveles, ramas y modalidades del sistema educativo formal tendrán consecuencias en el proceso de definición de la nota de conducta de cada período de la siguiente forma:

- a) Cada falta muy leve implicará un rebajo de 1 a 5 puntos del total.
- b) Cada falta leve implicará un rebajo de 6 a 10 puntos del total.
- c) Cada falta grave implicará un rebajo de 11 a 19 puntos del total.
- d) Cada falta muy grave implicará un rebajo de 20 a 32 puntos del total.
- e) Cada falta gravísima implicará un rebajo de 33 a 45 puntos del total.

CAPÍTULO II

DE LAS FALTAS DE CONDUCTA EN EL C.T.P. INVU LAS CAÑAS

Artículo 63. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 138, 139, 140, 141 y 142 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente, No. 40862-MEP, se consideran también faltas de distinta naturaleza, para efectos de la dinámica propia del CTP Invu Las Cañas, las detalladas en los siguientes artículos.

Artículo 64. Sobre las faltas muy leves.

Se consideran faltas muy leves los siguientes incumplimientos de las personas estudiantes a sus deberes, sin perjuicio de otras que se han mencionado en el presente Reglamento y en forma análoga sean aplicadas o se ajusten a los siguientes tipos:

- a) Uso incorrecto del uniforme e inadecuada presentación personal, referido a al incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas con respecto a las características y uso debido del uniforme institucional o la presentación de los estudiantes, según se mencionan los artículos 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54 y 55 de esta normativa.
- b) No portación del Cuaderno de Comunicación al Hogar o del Carné estudiantil (CIE).
- c) La ingestión de alimentos mientras se desarrollan las lecciones, así como masticar chicle, comer confites u otros.
- d) Uso de accesorios personales no autorizados (aretes, cadenas, esclavas, anillos, otros) según las

disposiciones establecidas por la Institución en los artículos mencionados.

- e) El uso durante las lecciones o la realización de cualquier otra actividad de naturaleza académica, de equipos electrónicos de todo tipo como por ejemplo: reproductores de música, celulares, iPod, relojes inteligentes, auriculares, tablets, videocámaras u otros semejantes y que no sean utilizados como instrumento de apoyo educativo por parte de los docentes.
- f) Utilización de maquillaje facial en sus múltiples formas y por parte de cualquier miembro de la población estudiantil en todo momento en el que las personas estudiantes (sin importar su género) se encuentren dentro del horario lectivo o participando de actividades institucionales debidamente convocadas.
- g) Uso de tatuajes adhesivos o permanentes visibles.
- h) Exhibir una conducta inapropiada en cualquier espacio institucional (Biblioteca, Gimnasio, Comedor, laboratorios, etc.), incompatible con el orden, el aseo, la sana convivencia, el respeto y decoro que puedan o no generar actos de desorden o indisciplina.
- i) La portación de materiales de todo tipo (cuadernos, lápices, cartucheras u otros) con imágenes o mensajes que promuevan la explotación de la imagen de la mujer o del hombre a través de su cosificación y deshumanización.
- j) Otras faltas que se consideren como “muy leves” según el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes o que sean consecuentes en cuanto a alcance e impacto, con las descritas previamente.

Artículo 65. De las faltas leves.

Además de lo dispuesto en el artículo 139 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, se consideran faltas leves en el CTP Invu Las Cañas las descritas a continuación:

- a) Uso inadecuado del Cuaderno de Comunicaciones al Hogar.
- b) No informar a sus padres o encargados sobre la existencia de comunicaciones de todo tipo, remitidas al hogar por cualquiera de los funcionarios de la institución.
- c) Interrupciones incorrectas del proceso educativo durante las lecciones, fuera de clase o en actividades programadas en forma externa (en pasillos, en las zonas verdes, etc.), por parte cualquier estudiante y que pueden consistir (pero no limitadas a) en gritos, ruidos, risas, juegos de todo tipo u otras que tengan ese efecto sobre la dinámica de clase.

- d) Interrupciones incorrectas en actos cívicos o espirituales.
- e) Fuga de las lecciones y actividades curriculares debidamente convocadas por la institución.
- f) Hacer uso del servicio de comida exprés durante la permanencia en la institución.
- g) Empleo de vocabulario vulgar o soez.
- h) La salida de la institución por parte de estudiantes durante la jornada lectiva, cuando no cuenten con los correspondientes permisos firmados por el responsable legal y avalados por las autoridades institucionales correspondientes.
- i) La demostración de escenas amorosas o de otro tipo que involucren tocamientos inapropiados, roces y/o contactos físicos, mostradas de forma pública y/o notoria en cualquier lugar del plantel institucional, durante el horario lectivo o en el desarrollo de actividades oficialmente convocadas por la institución.
- j) El uso inadecuado de activos institucionales de todo tipo y en todo momento.

Artículo 66. De las Faltas Graves.

Además de lo dispuesto en el artículo 140 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente, se consideran faltas graves en el CTP Invu Las Cañas, las descritas a continuación:

- a) La reiteración en la comisión de faltas leves en un mismo período que generen contumacia, entendida como la tenacidad y dureza de persistir en un error de forma repetitiva.
- b) Las acciones y actitudes graves de indisciplina contra quien ejerza la Dirección, los docentes, los alumnos y demás personal de la institución.
- c) Daño intencionado contra el ornato, equipo, mobiliario, infraestructura de la Institución o vehículos usados para el transporte de estudiantes, incluyendo la colocación de dibujos, mensajes o trazos de todo tipo no autorizados.
- d) Sustracción de bienes institucionales o personales.
- e) Las frases o los hechos irrespetuosos de todo tipo (incluyendo de naturaleza sexual) dichos o cometidos en contra quien ejerza la Dirección, los docentes, alumnos, padres y otros miembros de la Comunidad Educativa.
- f) La realización de acciones fraudulentas comprobadas a través de cualquier medio y de todo tipo, incluyendo (pero no limitadas a) copiar o facilitar que otras personas copien en exámenes de todo tipo, así como alterar, falsificar o plagiar pruebas o cualquier otro tipo de trabajo o documento académico, antes o durante su desarrollo, con el que se deba cumplir como parte de su proceso

educativo, sean éstos realizados en beneficio propio o de otros estudiantes.

- g) La utilización de las paredes, mesas, sillas, pupitres u otros bienes y objetos de la Institución, para colocar letreros, dibujos o gráficos no autorizados.
- h) La portación o la ingesta de bebidas alcohólicas o cualquier tipo de sustancias psicoactivas de uso no permitido (incluyendo los cigarrillos y puros), así como la incitación a cualquier persona para que las use, en las siguientes situaciones:
 - i. dentro de la Institución, ii. fuera de la Institución en horario lectivo, iii. fuera de la Institución si portara el uniforme y iv. en actividades extracurriculares convocadas oficialmente.
- i) La tenencia o uso de vaporizadores de cualquier tipo y con cualquier finalidad.
- j) Falsificar la firma del padre, madre o encargado legal en cualquier documento oficial emitido por las autoridades institucionales, funcionarios técnicos, técnico-docentes, docentes y administrativos y que requieran ser presentados con la firma de los responsables legales de la persona estudiante.
- k) Falsificar la firma de cualquier miembro del personal institucional en documentos oficiales dirigidos a los responsables legales de la persona estudiante.
- l) Utilizar cualquier tipo de red social o medio de comunicación electrónica para atentar contra la dignidad personal, la moral, el decoro y valores de la institución, así como de cualquier otro ser humano.
- m) Expresar verbalmente o por escrito en cualquier medio de naturaleza física o digital, frases o hechos irrespetuosos, xenofóbicos, discriminatorio, racistas o de cualquier tipo que atenten contra la dignidad y autoestima de la persona que puedan constituir acoso de todo tipo, realizados en contra del director, docentes, personas estudiantes, encargados legales de estas y otros miembros de la Comunidad Educativa.
- n) Reproducir o difundir con conocimiento de causa mensajes sexistas, irrespetuosos, xenofóbicos, racistas o discriminatorios de todo tipo, dirigidos hacia cualquier persona o conglomerado humano que puedan constituir acoso de todo tipo, a través de medios escritos, auditivos o visuales, de naturaleza física o digital en el ámbito de la planta física institucional o durante el desarrollo de cualquier actividad convocada oficialmente por el colegio.
- o) El irrespeto a la privacidad e intimidad de cualquiera de los miembros de la Comunidad Estudiantil, del personal docente, administrativo, técnico-docente y administrativo-docente en todos los espacios de la infraestructura institucional

durante el horario lectivo o en el desarrollo de actividades extracurriculares oficialmente convocadas por la institución.

p) Contribuir a la divulgación de material auditivo y/o visual digital o impreso que atente contra la privacidad e intimidad de cualquiera de los miembros de la Comunidad Estudiantil, del personal docente, administrativo, técnico–docente y administrativo–docente a través de cualquier medio.

q) La salida de la institución durante el curso lectivo diario sin la autorización de la Dirección.

r) El irrespeto a los símbolos nacionales e institucionales oficiales en todo momento, tanto dentro como fuera de la institución.

s) Otras faltas que se consideren como graves según la normativa vigente y que no se encuentren valoradas como muy leves, leves, muy graves o gravísimas en este reglamento.

Artículo 67. Sobre las faltas Muy Graves.

Se consideran “faltas muy graves” los siguientes:

a) La reiteración en la comisión de faltas graves en un mismo periodo lectivo que genere contumacia.

b) La destrucción deliberada de bienes pertenecientes a la institución educativa, al personal o a los demás miembros de la Comunidad Educativa ya sea que esta acción se realice en forma individual o en grupo.

c) Sustraer, reproducir, distribuir o divulgar pruebas de evaluación antes, durante y después de su aplicación.

d) Impedir que otros miembros de la Comunidad Educativa participen en el normal desarrollo de las actividades regulares de la Institución, así como incitar a otros a que actúen con idénticos propósitos.

e) Ingresar, trasegar, consumir o portar drogas ilícitas dentro de la institución o en actividades convocadas oficialmente, así como incitar a otros estudiantes a consumirlas. **f)** Incitar a otros estudiantes a que participen en acciones que puedan perjudicar su salud y su seguridad individual o colectiva.

g) Portar armas o explosivos, así como otros objetos potencialmente peligrosos para las personas, salvo aquellos expresamente autorizados por la institución con fines didácticos.

h) La práctica de actividades o el desarrollo de encuentros entre personas que involucren contactos sexuales íntimos explícitos de toda naturaleza, tales como caricias, roces u otros de semejante naturaleza, consentidos o no, por parte de las personas estudiantes en cualquier lugar de la planta física institucional.

i) Desnudarse o mostrar libremente sus partes genitales a cualquier persona dentro de la institución; o fuera de ella siempre que porte uniforme.

j) Consumir o portar drogas ilícitas en las siguientes situaciones:

i. Dentro de la institución.

ii. Fuera de la institución en horario lectivo. iii. Fuera de la institución si portare el uniforme.

iv. En actividades extracurriculares convocadas oficialmente.

k) La ejecución de todo tipo de acción discriminatoria por razones de etnia, credo, género, discapacidad o cualquier otra contraria a la dignidad humana.

l) Otras faltas que se consideren como “muy graves” según la normativa vigente y que no se encuentren valoradas como leves, graves o gravísimas en este reglamento.

Artículo 68. Sobre las Faltas Gravísimas.

Se consideran faltas gravísimas los siguientes incumplimientos por parte de los estudiantes a sus deberes:

a) La reiteración en la comisión de faltas muy graves en un mismo periodo lectivo.

b) Consumir, trasegar, traficar o portar, de manera reiterada, drogas ilícitas dentro o fuera de la institución, incitando a terceros a consumirlas.

c) Distribuir, inducir o facilitar el uso de cualquier tipo de drogas ilícitas dentro o fuera de la Institución.

d) El tráfico o divulgación de material contrario a la moral pública, a la moral y ética institucional, de contenido pornográfico, satánico, racista o discriminatorio que atente contra los valores de sus iguales.

e) Actos de agresión física, emocional o sexual en contra de cualquier miembro de la Comunidad Educativa o fuera de esta, debidamente comprobado por vía judicial o administrativa competente.

f) Sustracción, alteración o falsificación de documentos oficiales de todo tipo (certificaciones, notas, títulos, etc.).

g) Otras faltas que se consideren como gravísimas según la normativa vigente y que no se encuentren valoradas como, leves, graves y muy graves en este Reglamento.

Artículo 69. El detalle de las faltas anteriores es complementario con el dispuesto en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, contenidos en el Decreto

Ejecutivo N° 40862 y se rigen por los mismos principios enunciados en ese cuerpo reglamentario.

Artículo 70. De la condición del estudiante aplazado en conducta.

El estudiante que al finalizar el año haya aplazado en la asignatura de Conducta deberá realizar un Plan de Trabajo Institucional verificable de 20 horas. Las actividades que el alumno realice deberán atenerse a los principios de racionalidad y proporcionalidad, así como no ser de una naturaleza tal que lesionen su autoestima de forma objetiva o constituyan una amenaza a su integridad física o emocional. En todos los casos, la finalidad de este Plan de Trabajo es brindar al estudiante la posibilidad de resarcir el impacto que su conducta pudo ocasionar, a través de brindar un servicio verificable a la Comunidad Educativa de la que forma parte. El seguimiento del cumplimiento de este Plan de Trabajo estará a cargo del Comité de Evaluación.

CAPÍTULO III

ACCIONES CORRECTIVAS POR COMISIÓN DE FALTAS

Artículo 71. Los alumnos y alumnas que asumieren conductas valoradas como faltas podrán tener, además de lo estipulado en esta Normativa Interna Institucional, alguna de las siguientes acciones correctivas correspondientes con el tipo de falta, siempre teniendo en cuenta que el propósito de toda acción correctiva es de naturaleza formativa del carácter del individuo.

Artículo 72. De las acciones correctivas por comisión de faltas muy leves y leves.

Los alumnos que asumieren conductas valoradas como faltas muy leves según la presente normativa serán objeto de las siguientes acciones correctivas:

a) Amonestación verbal o escrita por parte del docente o miembro del personal administrativo con el que se incurrió en la falta, con copia al padre, madre o encargado/a legal, al expediente personal del alumno y al Dpto. de Orientación o psicólogo institucional (de haberlo).

Artículo 73. Acciones correctivas por comisión de faltas leves. Los alumnos que asumieren conductas valoradas como faltas leves, serán objeto de cualesquiera de las siguientes acciones correctivas:

a) Amonestación verbal o escrita por parte del docente o miembro del personal administrativo, con copia al padre-madre

de familia o al encargado, al expediente personal del alumno y al orientador respectivo.

b) Amonestación escrita en los términos anteriores y, además, obligación de reparar en forma efectiva y verificable, el daño moral, material o personal causado.

Artículo 74. De las acciones correctivas por comisión de faltas graves.

Los alumnos que asumieren actitudes o conductas valoradas como faltas graves, serán objeto de cualesquiera de las siguientes acciones correctivas, según la magnitud de la falta:

a) Traslado del alumno a otra sección.

b) Reparación o reposición del material o equipo que hubiera dañado.

c) Reparación de la ofensa verbal o moral a las personas, grupos internos o externos a la Institución, mediante la oportuna retractación pública y las disculpas que correspondan.

d) Pérdida de la autorización para representar a la institución en cualquier tipo de delegación de carácter oficial.

e) Pérdida de las credenciales en el Gobierno Estudiantil, la Asamblea de Representantes, la Directiva de Sección y cualquier otro comité u organismo institucional.

f) Inasistencia al centro educativo hasta por un período máximo de quince días naturales.

g) Realización de acciones con carácter educativo y de interés institucional o comunal, que sean verificables y que guarden la proporcionalidad y pertinencia en relación con la falta cometida.

Artículo 75. De las acciones correctivas por la comisión de faltas muy graves. Los alumnos que asumieren actitudes o conductas valoradas como faltas muy graves, serán objeto de cualesquiera de las siguientes acciones correctivas, según la magnitud de la falta:

a) Obligación de reparar, de manera verificable, el daño material, moral o personal causado a los individuos, grupos o a la institución.

b) Realización de acciones con carácter educativo y de interés institucional o comunal, que sean verificables y que guarden la proporcionalidad y pertinencia en relación con la falta cometida.

c) Inasistencia al centro educativo por un período comprendido entre quince y veinte días naturales.

Artículo 76. De las acciones correctivas por la comisión de faltas gravísimas.

Los alumnos que asumieren actitudes o conductas valoradas como faltas gravísimas, serán objeto de alguna de las siguientes acciones correctivas, según la magnitud de la falta:

a) Obligación de reparar, de manera verificable, el daño material, moral o personal causado a personas, grupos o a la institución.

b) Realización de acciones con carácter educativo y de interés institucional o comunal, que sean verificables y que guarden la proporcionalidad y pertinencia en relación con la falta cometida.

c) Inasistencia al centro educativo hasta por un período comprendido entre veinte y treinta días naturales, previa coordinación con las autoridades judiciales o administrativos competentes, en el marco del debido proceso y valoración institucional de los riesgos que afecten de manera directa la integridad física o sexual de un menor o menores de edad de la Comunidad Educativa.

Artículo 77. De la reprogramación de exámenes o entrega de trabajos realizados durante la inasistencia al centro educativo.

Los exámenes o la entrega de trabajos que se realicen durante el período de ejecución de una de las inasistencias al centro educativo que se señalan en los artículos anteriores, deberán ser reprogramados por el docente respectivo para que el estudiante sujeto de la acción correctiva conserve su pleno derecho a realizarlos. La reprogramación de exámenes o de entrega de trabajos debe ser comunicada al estudiante con al menos ocho días naturales de antelación.

TÍTULO VI

CONSIDERACIONES SOBRE EL DEBIDO PROCESO

CAPÍTULO VI

APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Artículo 92. Independientemente de la calificación de cada período, cuando el estudiante cometa una falta establecida en las Normas Internas de la Institución o que contravenga lo señalado en el artículo 86 de este Reglamento, deberá

aplicársele una acción correctiva, cuya finalidad esencial es formativa. Además, esta acción debe atender los intereses superiores del estudiante, respetar sus derechos individuales, seguir el debido proceso, estar acorde con la falta cometida y debe procurar un cambio positivo en su comportamiento social.

Artículo 93. Las acciones correctivas que se establezcan no deben exceder en sus efectos los fines educativos esenciales que las caracterizan, ni ocasionar al estudiante perjuicios académicos no autorizados ni previstos en este Reglamento. En todo caso, no podrán aplicarse medidas correctivas que fueren contrarias a la integridad física, psíquica y moral del estudiante ni contra su dignidad personal.

CAPÍTULO VII

GARANTÍAS DE COMUNICACIÓN Y DEFENSA EN LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Artículo 94. En atención al derecho del estudiante a ser comunicado, de manera individualizada y concreta, de los hechos y la falta que se le atribuye, así como a tener acceso al respectivo expediente, la decisión de aplicar acciones correctivas deberá efectuarse dando garantías claras de comunicación al alumno, al padre o encargado. De manera análoga, la aplicación de acciones correctivas debe garantizar el derecho de defensa del estudiante, su derecho a declarar libremente sin ningún tipo de coacción y a ser acompañado por un adulto de su elección, o bien, su derecho a no declarar y a no hacer prueba contra sí mismo.

CAPÍTULO VIII

DEL PROTOCOLO PARA LA ADECUADA JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS EN EL CTP INVU LAS CAÑAS.

Artículo 95. Es responsabilidad de los encargados legales de los estudiantes del CTP Invu Las Cañas elaborar las justificaciones de las ausencias y llegadas tardías en que incurran sus hijos, dado que son sus responsables legales. A la vez, es responsabilidad de los estudiantes presentar tales justificaciones en el tiempo y la forma establecida por la presente normativa.

Artículo 96. La inasistencia de un estudiante a lecciones solo debe darse por motivos de fuerza mayor comprobables a través de la presentación ineludible del Cuaderno de Comunicación al Hogar y de todo otro documento oficial que permita establecer la validez de la justificación según el criterio del docente al que se debe justificar.

Artículo 97. Las justificaciones de ausencias o de llegadas tardías deben presentarse en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir del momento en el que estudiante se reincorpore a la institución. Deben presentarse únicamente ante el docente a cuyas lecciones se faltó.

Artículo 98. El docente que recibe una justificación por parte de un estudiante debe registrar con su firma en el Cuaderno de Comunicación al Hogar su acuerdo con esta. En caso de no avalar la justificación, el estudiante dispondrá de tres días hábiles (contados a partir del momento en que la presentó al docente) para que su encargado legal, de forma personal, comunique al docente los argumentos que considere oportunos para respaldar la justificación presentada originalmente.

Artículo 99. En el caso de que el docente a quien se debe presentar la justificación no se encuentre en la institución por razones válidas durante el plazo previsto para este proceso, el estudiante deberá presentar la justificación a la Secretaría de la institución o al Auxiliar Administrativo para que estas personas certifiquen con su sello fechador respectivo que esta se presentó durante el plazo establecido en la normativa, de forma que validen el derecho del estudiante a presentar de forma extemporánea su Cuaderno de Comunicación al Hogar al docente. Dicha validación realizada por la Secretaría o por el Auxiliar Administrativo no constituye por sí misma justificación de las ausencias, sino que solamente avala la extensión del plazo para presentar la justificación la cual no deberá ser mayor a ocho días hábiles.

Artículo 100. Es condición ineludible para la tramitación de estas justificaciones que el Cuaderno de Comunicación al Hogar se encuentre en buen estado y que dicha comunicación no se vea alterada con tachones, corrector o borrones que hagan dudar de su autenticidad.

Artículo 101. El único medio aprobado para la presentación de una justificación de ausencias o llegadas tardías es el Cuaderno de Comunicación al Hogar, que deberá estar completo y validado por las autoridades institucionales competentes en todos sus aspectos para poder proceder con este trámite, por cuanto el docente deberá verificar la información de este instrumento antes de proceder a la validar la justificación, sobre todo en lo referente a la originalidad de la firma del encargado legal.

Artículo 102. La justificación de ausencias es condición ineludible para la reprogramación de todo tipo de

actividades evaluadas que el estudiante no haya podido realizar por su inasistencia, incluyendo entrega de tareas, exposiciones, exámenes o realización de actividades evaluadas bajo el rubro de Trabajo Cotidiano.

Artículo 103. El estudiante tiene la obligación de presentar justificaciones por inasistencia o llegadas tardías a toda actividad convocada oficialmente por la institución, por lo que en el caso de Actos Cívicos, actividades extramuros u otras de carácter oficial, deberá implementar el mismo protocolo descrito.

Artículo 104. En el caso de inasistencia a una actividad evaluada (examen, entrega de tareas, observaciones de Trabajo Cotidiano) la justificación deberá estar acompañada de un documento oficial emitido por una autoridad, profesional o instancia competente que certifique que el estudiante en cuestión no podía objetivamente asistir a clases ni realizar la evaluación prevista. En caso de tratarse de un problema de salud, este deberá estar certificado por un Dictamen Médico extendido por el profesional competente. Toda otra forma de presentar y validar una justificación quedará exclusivamente sujeta al criterio profesional del docente ante quien se gestiona la solicitud.

Artículo 105. En el caso de estudiantes que se ausenten durante periodos largos debido a actividades cuyo carácter no sea institucional u oficial, los padres de familia o encargados legales deberán informar a los docentes por medio de una carta acompañada de los documentos idóneos y pertinentes a cuáles lecciones el estudiante se va a ausentar, esta carta debe explicar la naturaleza de la situación para que se tomen las disposiciones oportunas. Dichos documentos deben presentarse mínimo una semana natural de antelación al inicio del periodo de inasistencia. El estudiante en esta situación deberá asumir todas las acciones dirigidas a proveerse de los contenidos que se hayan desarrollado durante ese periodo y realizar las gestiones para las reprogramaciones pertinentes de actividades evaluativas pendientes.

Artículo 106. En el caso de las estudiantes que deban ausentarse durante periodos extensos debido a su condición de embarazo, rigen los mismos principios establecidos en esta normativa, debiendo presentar los documentos médicos oficiales que avalen sus justificaciones o necesidad de retirarse antes de cumplir la jornada educativa. En la atención de estas alumnas debe

imperar el sentido común y la protección de los derechos que les asisten como menores de edad y como madres.

Artículo 107. Las estudiantes madres adolescentes matriculadas en la institución son beneficiarias de los mismos derechos que le asisten a cualquier otra persona en su condición. La institución velará por la continuidad de su proceso educativo.

Artículo 108. En el caso de las estudiantes madres adolescentes que amamanten a sus hijos, podrán disponer del periodo de lactancia que la ley establece en esos casos. Para poder acogerse a este derecho será necesario que la estudiante o sus encargados legales hagan constar su condición al respecto aportando la documentación médica que permita establecer la duración del periodo de lactancia de la menor, la cual deberá reevaluarse al finalizar cada lapso con el fin de disponer las acciones pertinentes en caso de que se extienda.

TÍTULO VIII

ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

CAPÍTULO I

DE LOS TRÁMITES PARA LA SOLICITUD DE CERTIFICACIONES, CONSTANCIAS U OTROS DOCUMENTOS.

Artículo 120. Solicitud de documentos.

Todo documento que sea solicitado a la institución deberá estar sujeto a los siguientes procedimientos, según sea el caso:

a) Certificación de Calificaciones:

- i. La Administración tendrá diez días naturales, posterior a la fecha de solicitud para entregarla.
- ii. En caso de ser un estudiante regular de la institución quien requiera el documento, este debe ser solicitado personalmente por el padre de familia o encargado legal.
- iii. En caso de ser un egresado o exalumno mayor de edad, podrá gestionar la solicitud aportando los documentos necesarios y probatorios de su condición.
- iv. Brindar los datos exactos de la persona a nombre de la cual debe realizarse la certificación, de lo contrario, la institución no asume la responsabilidad por errores en el documento.
- v. Firmar acuse de recibido en el libro de actas correspondiente como respaldo para la institución.

vi. En caso de ser retirada por otra persona diferente al solicitante, deberá presentar autorización y copia de cédula que lo acredite para la realización del trámite. **b) Constancias de Estudiante:**

- i. La Administración tendrá tres días hábiles, posterior a la fecha de solicitud para entregarla.
- ii. El documento será entregado únicamente al interesado, padre de familia o encargado legal, sin excepción.

CAPÍTULO II

DEL INGRESO Y PERMANENCIA DE LAS VISITAS Y LAS PERSONAS ESTUDIANTES AL CENTRO EDUCATIVO

Artículo 121. El CTP Invu Las Cañas vela por la seguridad de los estudiantes, para lo cual se rige por los Procedimientos de Ingreso y Egreso de la Institución (versión 2019), que señalan los deberes de todo visitante a las instalaciones.

El acatamiento de estos procedimientos para atención, ingreso y permanencia de las personas en la institución es obligatorio.

En caso del incumplimiento de cualquiera de las disposiciones normadas por este documento la institución podrá reservarse el derecho de autorizar o no el ingreso de cualquier persona a sus instalaciones.

Artículo 122. Atención de Visitas.

Será obligatorio, en el caso de cualquier persona que se presente a la institución, cumplir las siguientes disposiciones:

- a) Toda visita, sin excepción, debe ingresar por el portón principal para peatones.
- b) Los portones secundarios se utilizarán únicamente en casos excepcionales, cuando así lo disponga la Administración.
- c) Toda visita deberá registrar su ingreso en la entrada principal con el Oficial de Seguridad disponible, anotando en su bitácora la fecha, hora de entrada, nombre completo, número de cédula, firma, consulta, atendido por y la hora de salida.
- d) El Oficial de Seguridad, según la naturaleza de la visita que la persona va a realizar, le asignará un Gafete de Identificación que permita a los miembros de la Comunidad

Educativa saber que está autorizado para moverse por la planta física institucional.

e) En el caso de tratarse de una visita a un docente por parte de un padre de familia o encargado legal, se implementará el siguiente protocolo de actuación:

i. Se hará uso de una boleta que el docente facilitará al estudiante cuando este presente su Cuaderno de Comunicación al Hogar al docente con la solicitud correspondiente, firmada por el padre o encargado. El día de la cita asignada, el encargado legal de cada estudiante debe de presentar ante el Guarda dicha Boleta como condición imprescindible para que este le permita ingresar a la institución.

ii. Al visitante se le facilitará un carné de visitante con un color determinado para la zona en la que debe realizar la gestión para la que solicitó su cita, dejando claro que no puede desplazarse a otras zonas sin autorización.

iii. Los carnés se elaborarán según el siguiente esquema de color:

- Carné verde: Oficinas administrativas (Dirección, Auxiliar Administrativo, Oficina de Coordinaciones y Oficina de Orientación N° 1).
- Carné rojo: Pabellón A (aulas y laboratorios del 1 al 6 y aulas de la 7 a la 10 A y 10 B, así como la zona de Gimnasio) • Carné azul: Pabellón B (aulas y laboratorios de la 11 hasta la 20 A y 20 B)
- Carné amarillo: Pabellón C (aulas de la 21 hasta la 30, Oficina de Orientación N° 2 y 3).

f) Ninguna visita puede deambular por los pasillos del colegio sin autorización expresa de la Dirección y sin portar el gafete respectivo.

g) Toda persona que ingrese a la institución será advertida de que está siendo vigilada a través de un circuito cerrado de cámaras.

h) Se restringe el ingreso a la institución de los acompañantes y personas que no tengan que realizar ningún trámite en ella.

Artículo 123. Ingreso y permanencia de las personas estudiantes.

a) Toda persona estudiante deberá ingresar a las instalaciones del CTP Invu Las Cañas 10 minutos antes de la hora en la que inician las lecciones oficiales según su

horario. Durante su permanencia en la institución, toda persona estudiante deberá portar su uniforme completo, según las disposiciones de esta normativa.

b) La persona estudiante que no porte el uniforme completo deberá tramitar la respectiva autorización, firmada por el Auxiliar Administrativo en el Cuaderno de Comunicación al Hogar. De lo contrario, se procederá como lo establece el presente Reglamento Interno.

c) Toda aquella persona estudiante que no porte el uniforme completo y se encuentre en horario lectivo, deberá ser referido al Auxiliar Administrativo o a la Dirección, para lo que compete.

d) Ninguna persona estudiante está autorizada para ingresar armas de fuego, objetos punzocortantes, explosivos, licor, drogas lícitas o ilícitas, pornografía, mascotas, entre otros que atenten contra la seguridad de la Comunidad Estudiantil.

e) Ninguna persona estudiante deberá deambular por los pasillos o corredores durante las lecciones; de requerir realizar algún trámite debe contar con la autorización del docente.

f) Se autoriza la realización de trabajos grupales fuera del aula, bajo la disposición de que estos se desarrollen con debida vigilancia y supervisión de la persona docente. Queda prohibido el desarrollo de esta práctica con más de un grupo al mismo tiempo.

g) Los portones de la institución permanecerán cerrados durante la jornada lectiva.

h) No se permitirá el ingreso y permanencia en la institución de personas estudiantes o particulares que vistan minifalda, pantaloneta corta, miniseta o “top”, camiseta de tirantes, sin mangas, pantalones rotos o deshilados (con excepción de aquellos casos en los que las actividades, por su carácter curricular, lo requieran). La institución se reserva el derecho de solicitar, a cualquier persona que no respete la disposición anterior, que se retire del plantel.

i) Cuando una persona estudiante requiera salir de la institución durante su jornada lectiva debe presentar ante el Auxiliar Administrativo la solicitud de permiso correspondiente en el Cuaderno de Comunicación al Hogar con la firma del padre o encargado legal que realizó la matrícula definitiva. La institución se reserva el derecho de corroborar dicha solicitud por el medio que considere oportuno y pertinente.

TÍTULO IX

CAPÍTULO I**DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 124. De conformidad con lo resuelto por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se informa que se puede aplicar plenamente la Circular número DM-1407- 02 del 24 de febrero 2004, suscrita por el Despacho del Ministro, sobre “Disposiciones para salvaguardar la integridad de los estudiantes en los centros educativos” en el cual se recuerda a las autoridades de los centros educativos la facultad de exigirles a los estudiantes que muestren el contenido de sus casilleros, maletines, bultos, salveques, mochilas, cartucheras u objetos similares.

como en lo correspondiente a reclamos surgidos del proceso evaluativo, será el establecido en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente en su artículo 166 y se emplearán los formularios establecidos propios de la institución, según sean requeridos.

Artículo 126. En todos los demás aspectos de la vida cotidiana y del desarrollo de la dinámica de enseñanza-aprendizaje del CTP Invu Las Cañas, regirán las disposiciones del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes vigente y los demás protocolos establecidos institucionalmente.

Artículo 125. El debido proceso en relación con el trámite de cualquier falta cometida por las personas estudiantes, así

COMPROMISO DE MATRICULA

La Ley Fundamental de Educación Costarricense expresa, en el Capítulo I, artículo 2, inciso A, que el fin de la Educación Costarricense es “...la formación de ciudadanos amantes de su Patria, conscientes de sus deberes y de sus libertades fundamentales, con profundo sentido de responsabilidad y de respeto a la dignidad humana”.

Yo, _____, cédula N° _____, padre, madre o encargado legal del alumno (a) _____, matriculado en _____ nivel, me comprometo a:

Art. 1 Conocer y acatar las indicaciones que emanan del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, Normativa Interna, circulares y otras comunicaciones.

Art. 2 Asistir a reuniones, actividades a las que sea invitado o convocado y recoger el Informe al Hogar (Nota) en las fechas previstas por el colegio.

Art. 3 Velar porque mi hijo (a) cumpla con el Reglamento Interno (el cual se encuentra en la fotocopiadora), y porte debidamente su uniforme, el carné estudiantil y el Cuaderno de Comunicación al Hogar.

Art. 4 Visitar el colegio periódicamente e indagar sobre el rendimiento escolar y el comportamiento disciplinario de mi hijo (a), mediante cita previa, con el docente respectivo por medio del Cuaderno de Comunicación al Hogar.

Art. 5 Vigilar que mi hijo (a) no lleve al colegio gorras, joyas, otros objetos como armas y cuchillos que distraigan el desarrollo normal de las lecciones o puedan lastimar físicamente a un estudiante. En caso de llevarlos acepto la retención de éstos en la Dirección y me comprometo a solicitar su devolución personalmente.

Art. 6 Que mi hijo (a) use un corte de cabello según el artículo 116 inciso d de la Normativa Interna Institucional y dentro del límite que permite la reglamentación vigente, así como cuidar la puntualidad y asistencia a las lecciones.

Art. 7 Conocer los pormenores de la participación de mi hijo (a) en giras de estudio, excursiones, actividades sociales, deportivas o académicas y autorizar o no el permiso correspondiente, a través del que relevo de la responsabilidad civil, penal o administrativa a los funcionarios encargados de la actividad.

Art. 8 Motivar las ausencias a lecciones y a exámenes siempre que sea por causa justificada. En caso contrario manifiesto conocer y aceptar las consecuencias académicas que se pueden dar.

Art. 9 Comprometerme a obtener (de ser posible) un seguro estudiantil para mi hijo (a).

Art. 10 Reparar o reponer los daños materiales que mi hijo (a) cause dentro de la institución y respecto de los que se compruebe su responsabilidad, así como a que contribuya con la limpieza de aulas y zonas verdes de la institución sin afectar su buena salud.

Art. 11 Firmar los comunicados enviados en el Cuaderno de Comunicación al Hogar, así como las pruebas realizadas por mi hijo (a).

Art. 12 Realizar los aportes que voluntariamente acepte con la Asociación de Padres de Familia en forma puntual.

Art. 13 Autorizar a la Dirección a que cambie de sección a mi hijo (a), en el momento que lo considere pertinente.

Art. 14 Que mi hijo (a) quede sujeto a las normas de convivencia que regulan la comunidad estudiantil, y a que se comporte de la manera que mi hijo (a), no amenace, interfiera o prive a otros estudiantes del derecho fundamental a la educación.

Art. 15 Revisar periódicamente Cuaderno de Comunicación al Hogar de mi hijo (a), instrumento básico de información entre padre de familia y el docente.

Art. 16 Que, en caso de retirar a mi hijo (a) del centro educativo, firmar el retiro ante el Auxiliar Administrativo. De lo contrario admito que no se le otorgue matrícula el año siguiente.

Art. 17. Reconocer que, como requisito para realizar la prueba de aplazados el estudiante incorporado al sistema formal debe haber asistido regularmente, al menos el 80% del total de las lecciones de la respectiva asignatura en el año, salvo circunstancias debidamente justificadas.

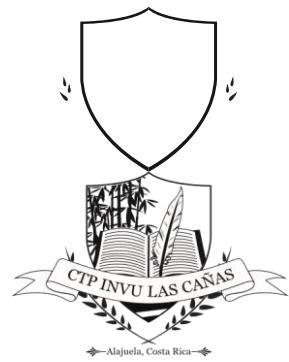
El presente consentimiento lo brindo en forma libre y expresa, para lo cual firmo en el C.T.P. Invu Las Cañas, el día _____ del mes de _____ del _____.

Padre, Madre o Encargado
(Firma y cédula)

Firma del estudiante matriculado
(Firma y cédula)

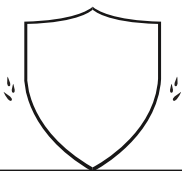


LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES



NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a dark gray border. On the right side of each box, there is a small square tab, also with a dark gray border, protruding from the main rectangle. The tabs are positioned such that they align with the right edge of the boxes in the same row.This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

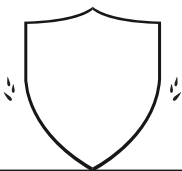


LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES

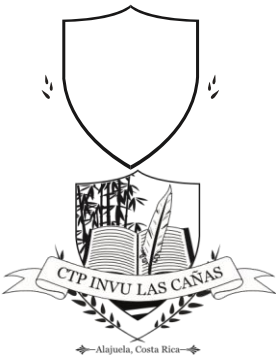


NOTAS

A 6x3 grid of 18 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a smaller, slightly lighter gray square, also with a thin black border. The squares are positioned such that they appear to be floating or attached to the bottom right corner of the main rectangle.This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on its right side, suggesting it's resting on a surface.

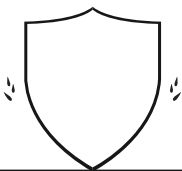


LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES

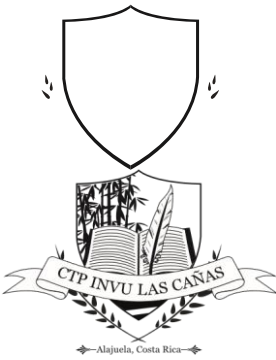


NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a smaller, slightly lighter gray square, also with a thin black border. The squares are positioned such that they appear to be floating or attached to the bottom right corner of the larger rectangle.This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small gaps between them. There are no margins, text, or other markings on the paper.

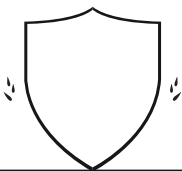


LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES



NOTAS

A 6x3 grid of 18 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a dark gray border. In the bottom right corner of each box, there is a small square tab, also with a dark gray border, extending slightly beyond the main box's boundary. The tabs are positioned such that they align with the bottom and right edges of the boxes in the same row.This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slightly textured appearance and is set against a dark background.



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES



NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a smaller, slightly lighter gray square, also with a thin black border. The squares are positioned such that they appear to be floating or attached to the bottom right corner of the larger rectangle.[illegible]



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES

NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a smaller, slightly lighter gray square, also with a thin black border. The squares are positioned such that they appear to be floating or attached to the bottom right corner of the larger rectangle.[illegible]



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES

NOTAS

A 6x3 grid of 18 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a dark gray border. In the bottom right corner of each box, there is a small square tab, also with a dark gray border, extending slightly beyond the main box's boundary. The tabs are positioned such that they align with the bottom and right edges of the boxes in the same row.[illegible]



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES

NOTAS

A 6x3 grid of 18 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a small square tab, also outlined in black, which is slightly offset from the main box's bottom and right edges. The tabs are arranged in a staggered pattern across the grid.[illegible]



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES



NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical empty rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a small square tab, also outlined in black, which is slightly offset from the main box's border. The tabs are positioned such that they do not touch the bottom or right edges of the main box.[illegible]

[illegible]

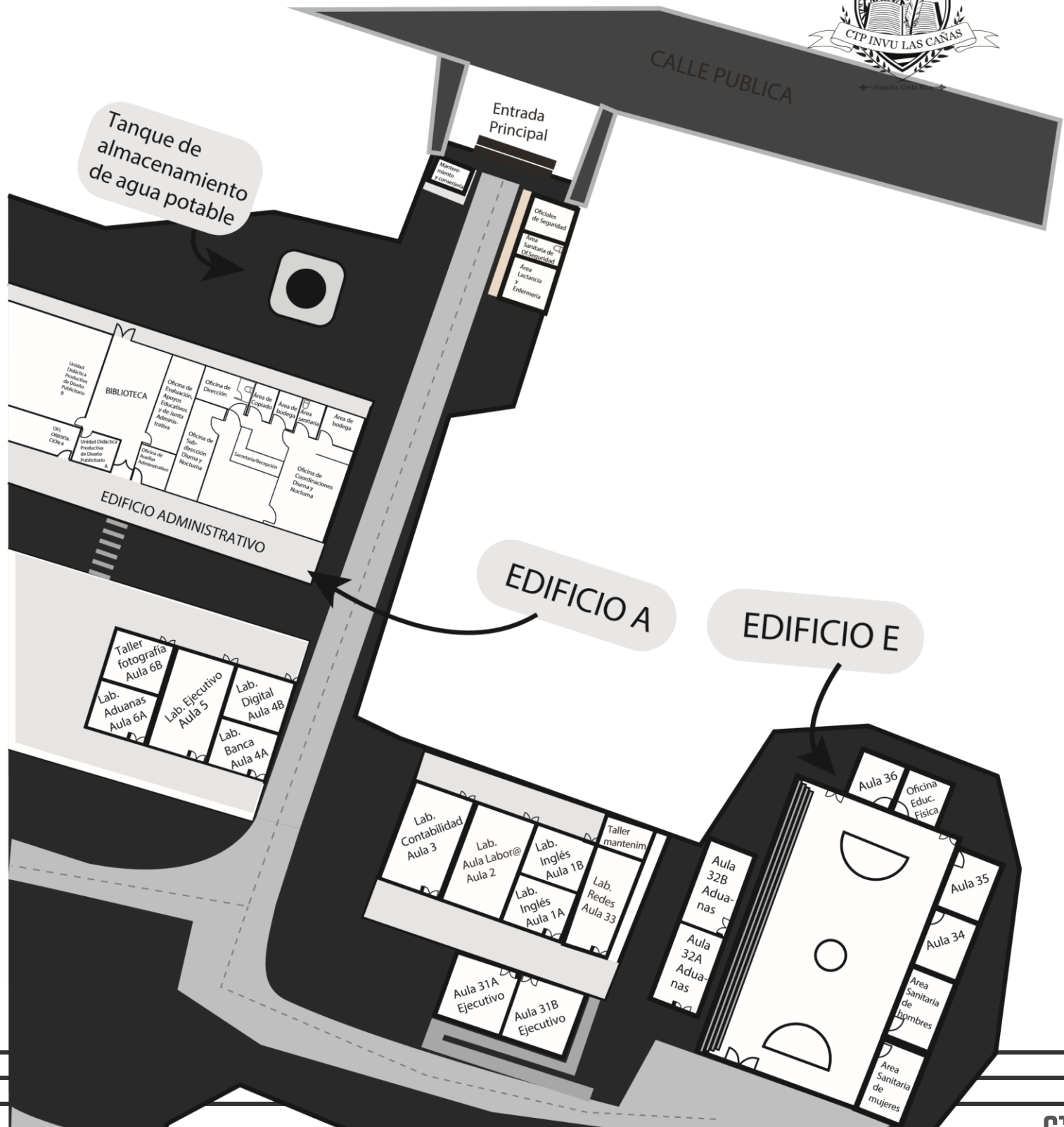
NOTAS

A 5x3 grid of 15 identical rectangular boxes. Each box is light gray with a thin black border. In the bottom right corner of each box, there is a smaller, lighter gray square, also with a thin black border. The squares are positioned such that they appear to be floating or attached to the bottom right corner of the main rectangle.[illegible]

Colegio Técnico Profesional Inyu las Cañas

Croquis Institucional 2020







72 **CONTRIBUCIÓN**

VOLUNTARIA

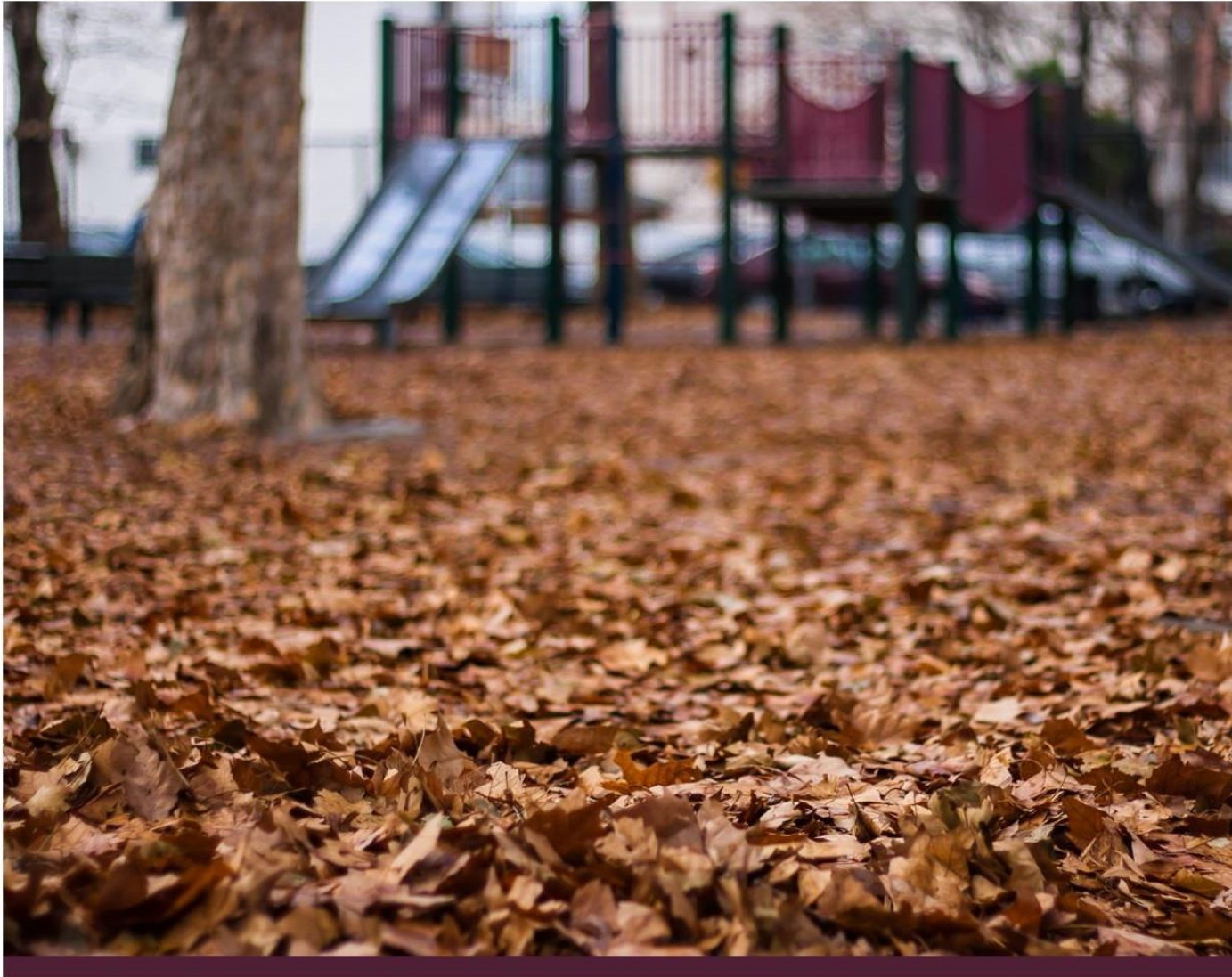
MES	CUOTA	FIRMA DEL ENCARGADO	FIRMA DE RECIBIDO
FEBRERO	↓		
MARZO	↓		
ABRIL	↓		
MAYO	↓		
JUNIO	↓		
JULIO	↓		
AGOSTO	↓		
SETIEMBRE	↓		
OCTUBRE	↓		
NOVIEMBRE	↓		
DICIEMBRE	↓		



ME COMPROMETO A APORTAR MENSUALMENTE UNA CONTRIBUCIÓN DE:

() c350°° ()c500°° ()c700°° ||

OTRA CANTIDAD: _____



The Virginia Educator's Guide for
Planning and Conducting School Emergency Drills
2019





Acknowledgments

Virginia Department of Criminal Justice
Services Virginia Center for School and
Campus Safety 1100 Bank Street
Richmond, VA 23219

Virginia Department of Education
P.O. Box 2120
Richmond, VA 23218-
2120

Released July 2014
Revised January 2015, June 2016, September 2016, April 2019

All web-based links were current as of May 1, 2019.

For additional copies, please
contact: Virginia Department of Criminal
Justice Services Virginia Center for
School and Campus Safety

This document is also available online
at www.dcjs.virginia.gov



This document includes references and summaries of the *Code of Virginia* and the Virginia Administrative Code related to school safety. The information provided is not offered, nor should be construed as legal advice or a legal interpretation of statutes and regulations. Local school districts are encouraged to consult with legal counsel for legal advice.



Table of Contents

Introduction	1
Drills in the Context of Emergency Planning	2
Purpose of Drills.....	4
Preparation for Drills.....	6
Preparing Staff and Students for Emergency Drills.....	6
Staff	6
Students	7
Go-Kits/Emergency Bags	8
Main Office.....	8
Classroom.....	9
School Clinic	9
Guidelines for Drills.....	9
Decision Tree	9
Evacuation Drill	11
Reverse Evacuation	12
School Bus Evacuation Drill	12
Shelter-in-Place Drill.....	13
Tornado Drill (Drop & Tuck)	14
Earthquake Drill (Drop & Tuck*)	15
Lockdown Drill.....	16
Appendices	17
Appendix A: Sample Forms and Documents	18
Appendix A-1: Sample Drill Schedule and Accompanying Legislation	19
Appendix A-2: Sample Post-Drill Evaluation	22
Appendix A-3: Sample Evacuation Site Form.....	23
Appendix A-4: Sample Green Card Template	25
Appendix A-5: Sample Red Card Template	26
Appendix A-6: Sample Emergency Response Information for Parents.....	27
Appendix B: State and Local Contacts.....	30
Appendix C: Resources.....	31



Introduction

In the wake of community tragedies that can occur during the school day, including tornadoes and active shooters, schools across Virginia and the nation continue to focus on crisis and emergency preparedness. Much has been done to elevate what used to be thought of as “schools implementing emergency drills” to all schools having comprehensive, all-hazards emergency plans. While it is imperative for each school division to work with first responders and emergency planning groups within their jurisdiction to develop comprehensive all-hazards emergency plans for each school, these documents can be overwhelming to administrators, faculty and staff that interact daily with students.

This guide was developed to give those serving in direct service positions the hands-on information they need to practice the emergency response actions (drills) required.

Purpose:

1. Provide an overview of:

- Emergency planning at the federal, state and local levels and how these are related
- The drills required by the *Code of Virginia* within the broader scope of emergency planning
- The purpose of each drill

2. Provide more detailed information related to:

- Implementing drills according to the required schedule by the *Code of Virginia*
- Assembling go-kits or bags
- Preparing staff and students for participation in drills
- Implementing the steps for three main drills which school staff and students may need to employ in an emergency situation:
 - Evacuation
 - Lockdown
 - Shelter-in-place
- Using evaluations to improve the drill process

3. Provide a source of additional resources, including:

- Contact and web site information for state and federal partners
- Additional information about school emergency planning



Drills in the Context of Emergency Planning

In the wake of community tragedies that can occur during the school day, including tornadoes and active shooters, emergency planning agencies and first responders have been focusing on crisis planning at schools. When an emergency occurs, it is managed by the smallest group of responders necessary; first by school staff (e.g., on-site first aid), and then by calling local first responders (e.g., calling 9-1-1). When the size or scope of an emergency is beyond the capacity of the local first responders, additional assistance from neighboring jurisdictions and/or state resources may be obtained. In the most devastating instances, the Governor will seek assistance from federal resources (e.g., declaring a state of emergency). Thus, coordinating emergency responses across agencies and the local, state and federal levels has led to wider acceptance of universal planning.

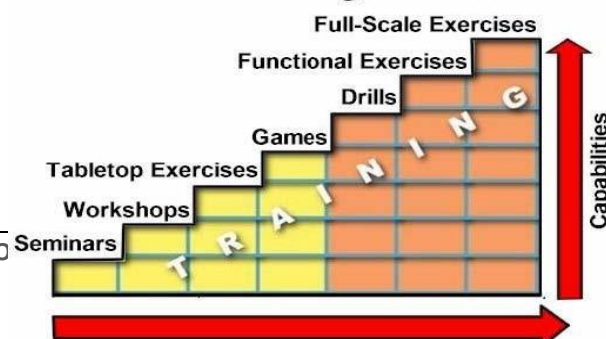
All schools in Virginia have comprehensive all-hazards Emergency Operations Plans (EOPs).¹ The division's plan and each school's Emergency Operation Plan (EOP) should be completed by a collaborative planning team. Plans should be based on assessed risks, as well as functional needs, assets and realities (e.g., varied response times of first responders due to each school's unique location). Administrators are encouraged to annually review with the faculty and staff the EOP for their school. Division leaders are encouraged to ensure that appropriate staff members are trained on and are aware of the components of the division's plan and the specific nuances of individual school plans.

Training and practice are integral parts of an effective EOP. To fully understand the need to drill, and drill effectively, it is important to understand that drills are but one training component of effective emergency preparedness. School division staff are encouraged to host and participate in additional and expanded training, including tabletop exercises, functional exercises and full scale exercises. A broader understanding of what each of these terms means in the context of emergency planning and preparation is provided below.

The Federal Emergency Management Agency (FEMA) through the Homeland Security Exercise Evaluation Program (HSEEP) defines each type of training activity in the following manner:

Exercise: An exercise is an instrument to train for, assess, practice, and improve performance in prevention, protection, response, and recovery capabilities in a risk-free environment. Exercises can be used for:

Building-Block Approach to Exercise Scheduling





- Testing and validating policies, plans, procedures, training, equipment, and interagency agreements
- Clarifying and training personnel in roles and responsibilities
- Improving interagency coordination and communications
- Identifying gaps in resources
- Improving individual performance
- Identifying opportunities for improvement (essentially all training)

¹[Virginia School Crisis Management Review and Certification](#), Virginia Department of Criminal Justice Services Center for School and Campus Safety—Superintendents certify annually that school boards review EOPs for schools in the division.



Exercises can be classified into two broad categories: discussion-based and operations-based.

Discussion-Based Exercise: This type of exercise typically highlights existing plans, policies, mutual-aid agreements, and procedures, and can be used as tools to familiarize agencies and personnel with current or expected capabilities. Discussion-based exercises include seminars, workshops, tabletops, and games.

Operations-Based Exercise: Operations-based exercises are characterized by actual response, mobilization of apparatus and resources, and commitment of personnel, usually held over an extended period of time. Operations-based exercises can be used to validate plans, policies, agreements, and procedures and include drills, functional exercises, and full-scale exercises. They can clarify roles and responsibilities, identify gaps in resources needed to implement plans and procedures, and improve individual and team performance.

Discussion-Based Exercise Examples:

Seminar: A seminar is an informal discussion, designed to orient participants to new or updated plans, policies, agreements, and procedures.

Workshop: A workshop resembles a seminar, but is employed to build specific products, such as a draft plan or policy. A workshop is typically used to test new ideas, processes, or procedures; train groups in coordinated activities; and obtain consensus.

Tabletop Exercise (TTX): A tabletop exercise involves key personnel discussing simulated scenarios in an informal setting. TTXs can be used to assess plans, policies, and procedures.

Game: A simulation of operations that often involves two or more teams, usually in a competitive environment, using rules, data, and procedures designed to depict an actual or assumed real-life situation.

Operations-Based Exercise Examples:

Drill: A drill is a coordinated, supervised activity usually employed to test a single, specific operation or function within a single entity. Drills are commonly used to provide training on new equipment, develop or test new policies or procedures, or practice and maintain current skills.

Functional Exercise (FE): A functional exercise examines and/or validates the coordination, command, and control between multi-agency coordination centers. A functional exercise includes simulated deployment of resources and personnel, rapid problem solving, and a highly stressful environment.

Full-Scale Exercise (FSE): A full-scale exercise is a multi-agency, multi-



jurisdictional, multi-discipline exercise involving functional and “boots on the ground” response.



The Four Step Approach to Emergency Planning

Emergency planning typically includes terminology of a four-step approach: Prevention/Mitigation, Preparedness, Response, and Recovery. A broader understanding of what each of these terms means in the context of this Guide, and in the context of emergency planning and preparation is provided below. It should be noted that these steps may also be referred to as Before, During, and After.

Prevention/Mitigation refers to assessments, which address the safety, security, and integrity of facilities, students, and personnel. **Prevention** means the capabilities necessary to avoid, deter, or prevent a threatened or actual incident from occurring. **Mitigation** means the capabilities necessary to eliminate or reduce the loss of life and property damage by lessening the impact of an event or emergency.

Preparedness means readying the school to respond in a rapid, coordinated and effective manner due to a crisis situation. Assembling effective plans, connecting resources, and conducting training exercises and drills are elements of preparedness.

Response means the capabilities necessary to stabilize an emergency once it has already happened or is certain to happen in an unpreventable way; establish a safe and secure environment; save lives and property; and facilitate the transition to recovery.

Recovery means the capabilities necessary to assist schools affected by an event or emergency in restoring the learning environment.

With the broader context and terminology regarding emergency planning and procedure in place, the remainder of the guide focuses on the specifics of the exercise commonly referred to as drills.

Note: In recent years the Federal Emergency Management Agency (FEMA) shifted from a four phase approach to a five phase approach. The traditional four phase approach (Prevention/Mitigation, Preparedness, Response, and Recovery) was replaced with a five phase approach (Prevention, Protection, Response, Recovery, and Mitigation). The new phase, Protection, refers to actions taken which safeguard assets and critical infrastructure elements. See for example the FEMA document *Developing and Maintaining Emergency Operations Plans*. This Drill Guide, and related DCJS materials, follows the traditional approach as many institutions have existing emergency operations plans aligned with the four phase model. Schools and school divisions should adopt the approach that best fits their needs and available resources.

Purpose of Drills

When an emergency strikes, immediate decisions need to be made, and actions taken,



to reduce the potential for injury. Practicing those actions reduces the time for each individual to enact the responses and behaviors that can decrease risk. The requirement and frequency of drills mandated in the *Code of Virginia* are recognition that students and staff practicing action responses are an important component of school safety.

While EOPs encompass all facets of almost every conceivable natural and manmade disaster, the decision as to who communicates what to whom under what circumstances (i.e., evacuation for a bomb threat vs. evacuation for a flood) means sometimes split-second decisions need to be made. There are



two basic practical decisions to be made – is it safer to go or is it safer to stay? If the decision is to stay, should the action response be shelter-in-place or a lockdown? Thus, drills are completed on the three main response actions: lockdown, evacuate, and shelter-in-place. Sheltering for tornadoes and earthquakes are two additional variations on the "shelter-in-place" action response that everyone in schools is required to practice. Practice, in the form of drills utilizing varying situations and circumstances (i.e., during class time vs. during lunchtime), is also an opportunity to examine procedures and shore up vulnerabilities that otherwise may not have been known. Thus, evaluating all aspects of each drill is an important learning component for everyone involved.

In the past, many schools used codes and various signals as a way to communicate the start of any given emergency response plan or drill. A fire, horn, strobe or bell signal may be utilized to signal the need to evacuate the building. These "fire drill alarms" are practiced often, and are effective because the alarms are widely understood by all students and staff. Drills that are performed only once during the year, and for emergencies such as earthquakes the "announcement" is the event itself, and it is highly recommended that drills and emergency situations be announced repeatedly in plain language, e.g., "This is an earthquake drill. Please proceed accordingly." or "This is a lockdown drill. Please proceed accordingly." In this manner, the message will be understood by everyone.

The *Code of Virginia* mandates separate and distinct codes for a fire evacuation drill from a lockdown drill [Statewide Fire Prevention Code (SFPC) Section 404.2.3]. Whatever methods of signaling emergency response behaviors are needed, the signals should be well understood during drills and practiced by everyone at the school or on the campus.

Please note that when an emergency actually occurs, steps taken that are not outlined in the sections below as part of drills may include:

- ☐ Calling 9-1-1
- ☐ Notifying the division office
- ☐ Activating the EOP, including activating an Incident Command System (ICS) if necessary/appropriate for scope of incident
- ☐ Additional decision making
- ☐ Being flexible and adapting to change
- ☐ Making informed decisions
- ☐ Deploying resources
- ☐ Working with community partners/first responders
- ☐ Accounting for students and staff
- ☐ Assisting individuals with special needs
- ☐ Preserving evidence; not touching affected area(s) until cleared by first responders; keeping detailed notes of incident
- ☐ Managing communication with stakeholders (internal to the division, parents, and external in the community)
- ☐ Accelerating the Recovery Phase, including holding an emergency staff meeting to:
 - Advise all staff of known facts
 - Provide them with a written statement



- Support their concerns and emotions
- Identify resources for staff and students
- Outline steps in the Recovery Phase (After)
- ☐ Documenting the incident, evaluating the response(s), and revisiting the overall emergency all hazards plan based on “lessons learned”

Responses to emergencies will vary depending upon the severity, intensity, and location of the incident/event.



Preparation for Drills

Preparing Staff and Students for Emergency Drills

Staff

All administrators, faculty and staff, including bus drivers, cafeteria workers, janitors, office staff, and specialty staff should be educated regarding the overall emergency plans for the school or campus, outlining roles and responsibilities for all parties. This includes an understanding of who is tending to details outside of direct student contact covered by compulsory drills, i.e., shutting off ventilation systems when deemed necessary. Procedures should be put in place for educating substitute teachers and newly hired staff. Everyone should be provided with written instructions on drilling procedures and educated about the importance of emergency drills. Time should be allocated for staff to ask questions and provide feedback. Drills may be announced or unannounced. Unannounced drills may be more effective than announced drills since they add a component of realism.

At the beginning of the school year, or prior to an announced drill, staff should be given specific instructions regarding:

- ☐ The type, purpose, and objective of the drill, including possible scenarios when each action response would be appropriate
- ☐ The decision tree, such as the one provided in this guide (see pg. 10)
- ☐ Their roles and the specific behavior(s) they are expected to display
- ☐ Specific details of evacuation routes, safe assembly areas, safe spots in each classroom for each type of drill, etc.

NOTE: While it is sufficient to review a paper map with lines indicating primary and back-up evacuation routes and safe assembly areas; it is recommended that a first responder/building official on the emergency preparedness planning/crisis team visit each instructor in his/her classroom to physically point out load-bearing walls, and lockdown areas that would be optimal. Each staff member should also know whom to ask and be empowered to seek out this information.

- ☐ The contents and placement of go-kits/bags
- ☐ The checklist of action responses in creating the directions to be given for who ... should do what ... to what standard
- ☐ Use of green and red notification cards and any other bell or code system(s) in place (if applicable)

NOTE: To facilitate clear communication, use of “codes” is discouraged and should be accompanied by plain language whenever possible.



- ☐ Special instructions and provisions for individuals with special needs
- ☐ Procedures for staff feedback as a part of the evaluation process of every drill



Staff should also receive training in policies surrounding lines of communication as related to emergency incidents, because they are often the person(s) with whom parents feel most comfortable, as well as possibly being approached by the media.

Recommendations surrounding flow of communication include:

- ☐ The principal (or designee) relaying all factual information to the superintendent (or designee) on a timely basis
- ☐ The superintendent (or designee) notifying other schools and may ask designated public information personnel to prepare media release(s)
- ☐ The division establishing a media information center away from the school, if needed
- ☐ Maintaining a log of all telephone inquiries and conversations
- ☐ When possible, using a scripted response to inquiries, e.g., press release
- ☐ School staff monitoring social media to monitor what parents and students are saying in order to address “rumors” by officially presenting facts
- ☐ The Public Information Officer or designated staff regularly providing updates to media
- ☐ All staff should be passing along only known facts.

NOTE: *Never respond “no comment” to a question. Instead, opt for an honest answer such as: “Please get your information from (name), the principal” or “Those details have not been verified/are not able to be released at this time.”*

- ☐ At all times, remember to respect the privacy of affected persons and their families

Students

Prior to each drill, students should be given specific instructions in developmentally appropriate language regarding:

- ☐ A review about the importance of emergency drills
- ☐ The type, purpose and objective of the drill, i.e., to evacuate the building should there be a fire or other reason the building is deemed unsafe
- ☐ Their roles and the specific behavior(s) they are expected to display, e.g., walking silently in single file, how to duck and cover for a tornado
- ☐ A review of the checklist of action responses in creating the directions to be given for who ... should do what... to what standard
- ☐ An explanation as to why they may not be told exactly what has prompted the drill or call for emergency action responses
- ☐ Special provisions for individuals with special needs

During this age of digital media, it is important to discuss appropriate information sharing with students. At a minimum, it is recommended that students be informed that during and after an emergency they should:

- ☐ Only provide known facts to others - do not guess, exaggerate, offer personal opinions, or promote rumors or sensationalism
- ☐ Not post information related to an emergency on social media sites such as Facebook, Twitter, Instagram, etc.



- ☐ Respect the privacy of affected persons and their families



Go-Kits/Emergency Bags

These terms generally describe a container of items to be used for crisis/emergency situations. It is important that the go-kit/bag be readily available and easily grabbed—either for evacuation or to attend to those while being sheltered. At a minimum, three types of kits/bags are recommended—main office, classrooms, and nurse’s office—as the contents of each will differ. Kits/bags should be revisited, evaluated and restocked at the beginning of each semester.

Main Office (or other “Command Center” location if main office is rendered unusable in an emergency): The kit in the main office will be utilized for the Incident Command System (ICS). This kit/bag should be on wheels if possible and contain:

- ☐ Inventory list
- ☐ Division-wide Crisis Guide binder that contains:
 - Division’s Emergency Operations Plan (EOP)
 - Parent Reunification/Family Assistance Center plan
 - Emergency contacts for students and staff
 - List of emergency contact numbers, division-level contacts and first responders
 - School’s Emergency Operations Plan (EOP) and contacts, including school’s crisis team
 - School floor plans and maps with locations of exits, phones, first aid kits, assembly areas, etc.
 - Material Safety Data Sheets (MSDS)
 - Closest school's Emergency Operations Plan (EOP) and contacts
- ☐ Information for each grade MARKED CONFIDENTIAL that contains:
 - Bell and master schedules
 - Class lists/student locator
 - Bus lists
 - List of students who may need special assistance in an emergency (medically fragile, those with special dietary needs, limited English proficiency)
- ☐ Pads of paper and pens
- ☐ An AM/FM radio/weather monitor
- ☐ Emergency communication device such as a bull horn for making announcements
- ☐ Whistle
- ☐ Master keys to all building locations and external emergency locations
- ☐ Communication devices
- ☐ First aid kit with instructions
- ☐ Fluorescent lamps, flashlights or light sticks (batteries if necessary)
- ☐ Yearbook

When evacuating, be sure to take the Daily Visitor Log and the Student Check-In/Out Log. It is also recommended to have available a pair of binoculars, which could serve to identify potential problems at a distance and to quickly ascertain the level of an emergency on a playground or along the edge of the school property.



Classroom: Items should be placed in an easily transportable and accessible container. At a minimum classroom go-kits/bags should include:

- ☐ Inventory List
- ☐ Quick reference to Evacuation, Shelter-in-Place, Lockdown and early closing procedures, including “How to List” for substitutes
- ☐ Pen and paper
- ☐ Green “All Clear” and Red “Assistance Needed” Cards
- ☐ In a folder marked CONFIDENTIAL:
 - ☐ Names of students in each class period
 - ☐ Names of students identified as needing special assistance in emergencies
 - ☐ Names of students needing periodic medication
 - ☐ Bus lists
- ☐ Emergency medications for identified students (e.g., epi pens)
- ☐ Basic first aid supplies, including gloves, band aids, instructions and trash bags for disposal
- ☐ Flashlight(s) and batteries or light sticks (especially important for rooms lacking windows)
- ☐ Whistle
- ☐ Thermal blankets
- ☐ Points of contact persons designated to answer pertinent questions (school and division)

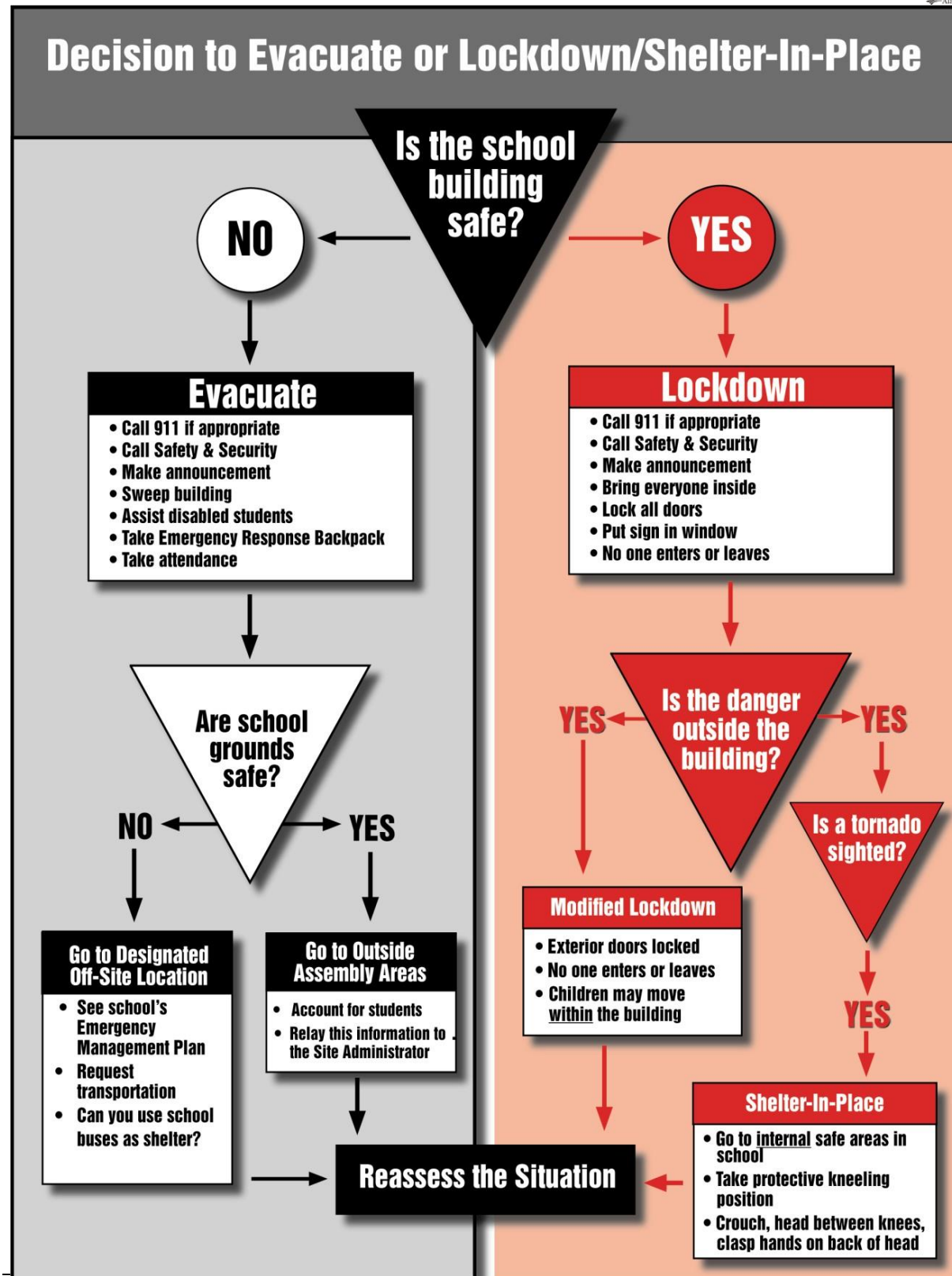
School Clinic: At a minimum the go-kit/bag from the school clinic should include:

- ☐ Emergency medical supplies
- ☐ Emergency medical forms
- ☐ Medications and the medication log (student medications may change on a daily basis, so it may be prudent to store these individually-identified items in containers that can easily be “to go” within the locked drawer/cabinet)

Guidelines for Drills

Decision Tree

Directions are often given over the public address system during drills. However, when a real emergency strikes, immediate decisions must be made and staff should be empowered to go into evacuation, shelter-in-place, or lockdown at their discretion without an administrator’s input if the emergency dictates. Besides the confidence that practice in the form of drills instills, having a visual image of the decisions surrounding the three action responses can also be of assistance.





(Source: Readiness and Emergency Management for Schools Technical Assistance, 2007)



Evacuation Drill (REQUIRED)

(LEGAL REFERENCES: *Code of Virginia § 22.1-137*)

Code of Virginia § 22.1-137 and the Board of Education's Regulations Establishing Standards for Accrediting Public Schools in Virginia (SOA) (8 VAC 20-131-260) require that every public school conduct:

- ☐ A fire drill at least twice during the first 20 days of school and
- ☐ At least two additional fire drills during the remainder of the school year.

The Virginia Statewide Fire Prevention Code (SFPC) (Sections 403.5.1, 404.2.1, 404.2.2, 405.1, and 405.2) requires that a school conduct:

- ☐ A fire drill within the first 10 days of school and
- ☐ At least one fire drill per month.

To be in compliance with the Code of Virginia, the SFPS, and the SOA, schools must conduct:

- ☐ An initial fire drill within the first 10 days of the school year,
- ☐ Another fire drill within the first 20 days of the school year, and
- ☐ At least one fire drill per month for the remainder of the school year.

Definition:

Moving everyone from inside school building(s) to a prearranged, safe place outside of school building(s). Evacuation drills include fire drills and similar type of events. Evacuation is used when it is determined that locations outside the school are safer than inside the school. Timing and working to improve response capabilities can increase confidence. Drills should be timed and everyone should work on improving times so that responses can be made quickly and with confidence. Conducting drills at inopportune times (such as during lunch or break periods, or during an assembly) is encouraged so that any vulnerabilities or hindrances can be identified before an actual emergency. In addition, practicing an evacuation drill where everyone exits with their hands raised, palms open (indicating to first responders that they are not a threat) is an additional important variation. Reverse evacuation drills can be practiced right after a fire drill.

Response Actions:

- ☐ Sound alarm
- ☐ Instruct students to immediately turn off Bunsen burners, blowtorches, appliances, etc., if applicable
- ☐ Take go-kit/backpack (No one should pause for other belongings)
- ☐ Use a pre-determined evacuation route that does not interfere with public safety vehicles and/or fire hydrants, assisting those in need; use an alternate route if the initially identified route is unsafe



- ☐ Move students quietly with staff supervision at all times
- ☐ Assemble at a pre-designated safe area (should be at least 300' away from the problem area)
- ☐ If there are injuries, provide first aid as able
- ☐ Ensure a full accounting of all students and staff using daily attendance records
- ☐ Utilize a portable bullhorn to make announcements to students and staff who have evacuated the building



- ☐ Remain in the safe area until given further instructions from the principal (or designee), which may include evacuating the campus to an alternate close site or an off-campus, far site, evacuation site
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if the evacuation was effective
- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)
- ☐ Debrief on “lessons learned” from the evaluation with staff, and possibly students

Reverse Evacuation (RECOMMENDED)

Definition:

Moving from outside the school to inside the school in an organized fashion when it is deemed that conditions are safer inside the school. Reverse evacuations would be implemented when shelter-in-place or lockdown situations occur during recess, outside gym classes, or other events that are conducted outside. Reverse evacuations are often drilled immediately following a fire evacuation drill.

Response Actions:

- ☐ Alert all students and staff to the need of evacuating the outdoor space(s)
- ☐ Use a pre-determined route, assisting those in need; use an alternate route if the initially identified route is unsafe
- ☐ Students should move quietly with staff supervision at all times
- ☐ Arrive in the classroom or other designated safe area (perform any other action responses in accordance with any additional specified drill, i.e., tornado or lockdown)
- ☐ If there are injuries, provide first aid as able
- ☐ Ensure that students and staff are accounted for
- ☐ Remain in the classroom or safe area until given further instructions from the principal (or designee)
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if the reverse evacuation was effective
- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)
- ☐ Debrief on “lessons learned” from the evaluation with staff, and possibly students

School Bus Evacuation Drill (REQUIRED)

(LEGAL REFERENCE: Virginia Administrative Code [8VAC20-70-110](#))

Definition:

Moving everyone from inside the vehicle to a safe place outside when it is determined that being in the bus is no longer safe. Typically, when a bus breaks down, it is safer for students to remain inside of the vehicle. Some exceptions that warrant evacuation include a bus stopping on railroad tracks, or when there is concern about a fuel leak.



The bus evacuation procedures will be determined by the nature of the emergency. Since the emergency dictates the exits used, riders should be familiar with each emergency exit of the bus. All the bus riders in case of an emergency should know the pre-planned evacuation procedure. To help familiarize riders with evacuation procedures and to comply with state law, emergency drills are



required to be conducted at least twice a year. In addition, training should include pre-planning in the event the driver is incapacitated.

Response Actions:

NOTE: *There are several ways to evacuate the bus. Types of evacuations are:*

- *All riders leave through the passenger entry door*
- *All riders leave through the rear emergency exit door*
- *Riders in the front half of the bus leave through the front passenger entry and those in the rear portion leave through the rear emergency exit door*
- *Riders exit through the side emergency exit door alone, or in combination with the above*
- *Riders exit through the roof hatch emergency exit if this is the only option available*

Some buses are equipped with emergency exit windows and emergency roof hatches. If the bus has these special emergency exits, their location and use must be fully explained to the riders.

- ☐ Secure the bus (turn ignition off and remove key, set parking brake, activate four-way flashers)
- ☐ Driver stands, opens the front passenger entry door (if this is a front door evacuation) and gets attention of students
- ☐ Driver gives the command “Emergency drill, remain seated, front evacuation” (Command should reflect whatever mode of evacuation the driver has selected)
- ☐ Driver should stand between the first two seats to be evacuated, (seats closest to the evacuation door) face the door and direct students to exit seat by seat starting on the right and alternating to the left (Instruct students to walk, not run)
- ☐ Student helpers should help evacuees as they exit (secure parental permission) and guide students to the rally point
- ☐ Students should stand in a group at least 100 feet away from the bus
- ☐ Driver must make sure that no one is left on the bus
- ☐ Driver should stand with students and provide further instruction if necessary
- ☐ Driver should complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)

SUPPLEMENTAL RESOURCES: A “School Bus Driver and Monitor” Video and “Safety and Security Manual” are available free for school divisions. These resources can be accessed online at the following links:

- [Virginia School Bus Driver and Monitor Video](#)
- [Virginia Schools Bus Driver and Monitor Safety and Security Manual](#)

Shelter-in-Place Drill

Definition:

Providing refuge for students, staff and, sometimes, the public, within school building(s). It is necessary when external conditions make it unsafe to leave the building, but where locking down in a classroom is not necessary. Sheltering in place



means remaining inside the school for an extended period of time.

Safe areas for shelter may change depending on the type of emergency. Special shelter-in-place drills are conducted for tornadoes and earthquakes and described in the sections below. A combination of shelter-in-place, followed by evacuation, may be necessary during such situations as earthquakes.



Response Actions:

- ☐ Identify safe areas and directions to be given. Consider large areas at the interior of the building away from numerous windows and outside walls which have a reliable source of lighting. Designate where students should go. Have a plan to shut down outside ventilators and disconnect electrical source, if necessary.
- ☐ Give directions about the drill and designated safe area(s) with the P.A., a bullhorn, or a system of notes sent by messengers; inform teachers and other adults of the situation and where to bring students.
- ☐ Assist those in need of special assistance.
- ☐ Clear students and staff from hallways, bathrooms, trailers and outside areas.
- ☐ Account for all students and staff in safe area(s).
- ☐ Monitor the situation to ascertain when danger is removed; direct teachers and other adults to escort students back to class when the situation is clear. Direct the students and staff to respond only to verbal and hand signals from the designated staff member(s).
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if the sheltering procedure was effective.
- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example).
- ☐ Debrief on “lessons learned” from the evaluation with staff, and possibly students.

Tornado Drill (Drop & Tuck) (REQUIRED)

(LEGAL REFERENCE: *Code of Virginia § 22.1-137.1*)

Definitions:

Severe Weather **Watch**: Forecast of severe weather in the area; normal activities continue, no school-wide announcement is made, and the principal (or designee) monitors the situation.

Severe Weather **Warning**: Severe and dangerous weather situation approaching. Be prepared to implement response action.

Response Actions:

- ☐ Evaluate situation
- ☐ Activate Incident Command System (ICS) if necessary/appropriate for scope of incident, per Emergency Operations Plan (EOP)
- ☐ Alert staff of impending situation (use specific, easily understood terms, i.e., “A severe weather warning has been issued. Implement tornado procedures. This is not a drill.”)
- ☐ Call emergency numbers as appropriate
- ☐ Call the superintendent (principal or designee)
- ☐ Get word to all students and staff who are outside or who are in outlying buildings
- ☐ Evacuate gyms, auditoriums, and classrooms
- ☐ Move students quickly and quietly to the designated area, providing for students with special needs



NOTE: *These areas should be underground shelter, if available, or interior hallways on first floor.
North and east walls are preferable to south and west walls.*

- ☐ Take go-kits/backpacks
- ☐ Give “drop and tuck” command—sit in fetal position with face and head protected
- ☐ Account for all students/staff/others



- ☐ Check for and provide care for injured
- ☐ Determine status for safe return to classes or dismissal/relocation, and communicate to all staff (principal or designee)
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if their response actions matched directions
- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)
- ☐ Debrief on “lessons learned” from the evaluation with staff, and students if appropriate

Earthquake Drill (Drop & Tuck⁺) (RECOMMENDED)

Definition:

A sudden, rapid shaking of the Earth caused by the breaking and shifting of rock beneath the Earth's surface.

+ **NOTE:** “Stop, Drop & Hold” is sometimes used; however, the moves are identical to Drop & Tuck

Response Actions:

During a drill, the public announcement system should be utilized to announce when the shaking starts, as well as (after at least one minute) when the shaking stops:

- ☐ Drop immediately to the ground as safely as possible
- ☐ If close by, slide and get under the closest table or desk
- ☐ Cover your body and head, as if in a tornado drill
- ☐ Remain as still as possible (Ride out the shaking, remain in place until the drill is complete)
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if their response actions matched directions

When the shaking stops:

- ☐ Account for all students
- ☐ Utilize evacuation procedures, the safest place being the middle of an open field
- ☐ If a student is injured, stay with them, but send the rest of the class out

NOTE: Have two students report to a nearby teacher and inform them that you are still inside, your exact location, and that you are staying with an injured student until first responders arrive.

- ☐ Debrief on “lessons learned” from the evaluation with staff, and possibly students

NOTE: If class is outside, stay outside. Move students away from buildings, poles, wires, etc. (anything that could fall). The safest place is in the middle of a field.

Also note that in a strong earthquake, electricity may go out, or fire alarms and sprinklers may go on. Most earthquakes last less than one minute, (while it is happening, it can seem quite long), so remain in place until the shaking stops.

- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)

If an aftershock occurs during the evacuation process:

- ☐ Repeat Action Response



Lockdown Drill (REQUIRED)

(LEGAL REFERENCES: *Code of Virginia* § 22.1-137.2 and *Statewide Fire Prevention Code* (SFPC) Sections 404.2.3 and 405.1)

NOTE: During the 2016 General Assembly session, the Virginia Code was amended to require every public school to hold a lock-down drill at least twice during the first 20 school days of each school session and at least two additional lock-down drills during the remainder of the school session. A school that holds two lockdown drills during the first 20 days of school and two additional lock down drills during the second semester will be in compliance with the Virginia Code.

The Code of Virginia mandates separate and distinct codes for a fire evacuation drill from a lockdown drill [Statewide Fire Prevention Code (SFPC) Section 404.2.3]. Whatever methods of signaling emergency response behaviors are needed, the signals should be well understood during drills and practiced by everyone at the school or on the campus.

Definition:

A variation of a shelter-in-place, when all staff and students are directed by the administration to report to, or to remain in, the classrooms with the additional instruction that teachers lock their doors to prevent entry, cover windows, and account for all students under their care, while having students silently sit away from windows and against solid walls. The purpose of a lockdown is to prevent people outside of the building from gaining entrance. No one should be locked into a building where they are not able to escape. A key, tool or special knowledge, such as a code, should not be required to open a door to leave the building. Also, please note that any locks added to a school building must be approved by the local building official.

Response Actions:

- ☐ Lock all exterior doors, provided it is safe to do so
- ☐ Instruct students to silence all cell phones, computers and other devices that may make noise
- ☐ Instruct students to silently move to pre-determined seated positions, preferably against solid walls, not visible from windows or doors, and away from windows
- ☐ Follow predetermined process of closing blinds, turning off lights, and placing "All Clear" or other notification card based upon requirements or plans in your locality
- ☐ Remain in these positions until receiving further instructions*
- ☐ Evaluate the students on performance, giving immediate praise if their response actions matched directions
- ☐ Complete an evaluation of the drill process (see Appendix A-2 for an example)
- ☐ Debrief on "lessons learned" from the evaluation with staff, and possibly students



***NOTE:** A critical incident in which a lockdown is necessary is when an active shooter is present. While this event is highly unlikely, should it occur, a “Run, Hide, Fight” response may be added to the decision-making process. These behaviors are not part of compulsory, required drills.

Online training is available regarding an active shooter incident. It includes deviating from the standard lockdown procedure when there is imminent danger and no other alternatives are present. This may include running to evacuate if safe to do so. Hiding is the recommended action in a no warning incident when safe evacuation is not possible, and as a very last resort, fighting to protect yourself and students. The video, *Critical Incident Response for School Faculty and Staff* may be accessed at www.dcjs.virginia.gov/publication-link/critical-incident-response-video.



Appendices

A. Sample Forms and Documents

1. Sample Drill Schedule and Accompanying Legislation
2. Sample Post-Drill Evaluation
3. Sample Evacuation Site Form
4. Sample Green Card Template
5. Sample Red Card Template
6. Sample Emergency Response Information for Parents

B. State and Local Contacts

1. Virginia Department of Criminal Justice Services
2. Virginia Center for School and Campus Safety
3. Virginia Department of Behavioral Health and Developmental Services
4. Virginia Department of Education
5. Virginia Department of Health
6. Virginia Department of Emergency Management
 - a. Preparedness Division
 - b. Office of Training and Exercises
 - c. Regional Coordinators
 - d. CERT program for individuals
7. Virginia State Police
8. State Fire Marshal's Office
9. Local Emergency Manager/Coordinator

C. Resources



Appendix A: Sample Forms and Documents

Appendix A-1: Sample Drill Schedule and Accompanying Legislation

Appendix A-2: Sample Post-Drill Evaluation

Appendix A-3: Sample Evacuation Site Form

Appendix A-4: Sample Green Card Template

Appendix A-5: Sample Red Card Template

Appendix A-6: Sample Emergency Response Information for Parents



Appendix A-1: Sample Drill Schedule and Accompanying Legislation

Sample Drill Schedule	
<i>Drill</i>	<i>Description/Notes</i>
AUGUST/SEPTEMBER	
Fire/Evacuation Drill	One fire drill per week during the first month of school ^a
Intruder/Lockdown Drill	At least two drills during first 20 days of school ^b (one drill must occur during September)
Reverse Evacuation (outside to inside)	1 drill in September (recommend conducting in conjunction with re-entering building after a fire drill)
School Bus Evacuation Drill	1 drill during first 30 instructional days of school ^c
OCTOBER	
Earthquake Drill	1 drill annually (recommend participating in annual FEMA Great Shakeout event)
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
NOVEMBER	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
DECEMBER	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
JANUARY	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
Intruder/Lockdown Drill	1 drill in January ^b (recommended to meet legislative mandate)
School Bus Evacuation Drill	1 drill during first 30 instructional days of second semester ^c
FEBRUARY	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
Shelter-in-Place	1 drill in February
MARCH	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^a
Tornado Drill/Duck and Cover	1 drill in March ^d – recommend conducting in cooperation with annual state event
APRIL	
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^{a, e}
MAY	
Intruder/Lockdown Drill	1 drill in May ^b (recommended to meet legislative mandate)
Fire/Evacuation Drill	1 drill per month ^{a, e}



JUNE

Fire/Evacuation Drill

1 drill per month ^{a, e}



SUMMARY

Earthquake Drill	1 drill annually – conducted in cooperation with FEMA (Recommended)
Fire/Evacuation Drill	One fire drill per week during the first month and one per month thereafter ^a (Required); not to take place during periods of mandatory testing required by the Virginia Board of Education ^e
Intruder/Lockdown Drill	Minimum 4 drills per year ^b (Required)
Reverse Evacuation	Minimum 1 drill per year (Recommended)
School Bus Evacuation Drill	Minimum 2 drills per year, each during first 30 instructional days of each of the 2 semesters ^c (Required)
Shelter-in-Place	Minimum 1 drill per year (Recommended)
Tornado Drill/Duck and Cover	Minimum of 1 drill per year conducted in cooperation with VDEM ^d (Required)

a. *Code of Virginia § 22.1-137* and the Board of Education's Regulations Establishing Standards for Accrediting Public Schools in Virginia (SOA) (8 VAC 20-131-260) require that every public school conduct:

- ☐ A fire drill at least twice during the first 20 days of school and
- ☐ At least two additional fire drills during the remainder of the school year.

The Virginia Statewide Fire Prevention Code (SFPC) (Sections 403.5.1, 404.2.1, 404.2.2, 405.1, and 405.2) requires that a school conduct:

- ☐ A fire drill within the first 10 days of school and
- ☐ At least one fire drill per month.

To be in compliance with the Code of Virginia, the SFPS, and the SOA, schools must conduct:

- ☐ An initial fire drill within the first 10 days of the school year,
- ☐ Another fire drill within the first 20 days of the school year, and
- ☐ At least one fire drill per month for the remainder of the school year.

b. *Code of Virginia § 22.1-137.2*. Lock-down drills will be held at least twice during the first 20 school days of each school session and at least two additional lock-down drills during the remainder of the school session.

Lock-down plans and drills shall be in compliance with the Statewide Fire Prevention Code (SFPC) Section 404.2.3.

NOTE: House Bill 1279 also amended *Code of Virginia § 22.1-137.2* to require that every public school hold a lock-down drill at least twice during the first 20 days of school and hold at least two additional lock-down drills during the remainder of the school year. Section 22.1-137.2 of the Code further requires that lock-down plans and drills be in compliance with the SFPC.

However, Section 8VAC20-131-260 of the Standards of Accreditation requires that every public school conduct at least two simulated lock-down drills and crisis emergency evacuation activities each school year, one in September and one in January. Therefore, in order to comply with the Code of Virginia and the Standards of Accreditation, every public school will need to conduct two lock-down drills during the



first 20 days of school – one of which must occur in September – and two additional lock-down drills during the remainder of the school year – one of which must occur in January.



A school that holds an initial fire drill within the first 10 days of the school session, another fire drill within the first 20 days of the school session, and one fire drill per month, will be in compliance with both the Virginia Code and the Fire Prevention Code.

- c. Regulations governing pupil transportation section 8VAC20-70-110 state that emergency exit drills will happen at least twice a year, during the first 30 instructional days of the first semester and again during the first 30 instructional days of the second. This would also allow schools to comply with the *Code of Virginia § 22.1-184*: “At every public school having public school buses there shall be held, at least once during the first ninety calendar days of each school session and oftener if necessary, a drill in leaving school buses under emergency circumstances.”
- d. *Code of Virginia § 22.1-137.1*. In every public school there shall be at least one tornado drill every school year, in order that students may be thoroughly practiced in such drills.
- e. Emergency evacuation drills shall not be conducted in school buildings during periods of mandatory testing required by the Virginia Board of Education as provided in SFPC Section 405.1. Title 1 bill, Senate Bill 97 (2006) <http://lis.virginia.gov/cgi-bin/legp604.exe?061+ful+CHAP0164>



Appendix A-2: Sample Post-Drill Evaluation

Date: _____

School: _____

Drill Event (check all that apply):

- ☐ Evacuation
- ☐ Reverse evacuation
- ☐ School bus evacuation
- ☐ Shelter-in-Place
 - ☐ Earthquake
 - ☐ Tornado
- ☐ Lockdown
- ☐ Unannounced Drill Event

Start time: _____ Weather conditions _____

Time at which there was 100% accountability for students, staff and visitors completing designated action _____

End time: _____ Total time for drill: _____ Approximate number of participants: _____

After Action Review Record:

Date and Time after action review conducted: _____

Individuals included: _____ (continue as needed) This guide was designed so that the list of components of each type of drill can be utilized as a check-off list for evaluation purposes. Thus, each could be printed and every staff member could provide feedback on the drill by completing the check-off list, including times and any concerns that were identified.

Commendations: _____ (continue as needed)

Recommendations: _____ (continue as

needed) Signature _____ Date: _____

Sent to _____ at division office on date _____



Appendix A-3: Sample Evacuation Site Form

If it becomes necessary to evacuate the school building(s), the principal, in consultation with the division superintendent or his designee may decide to transport the students and staff to another county school. The designated partner school or partner private church or business facility is listed below. This partnership is reciprocal so that if an emergency occurred at an affected partner school, as an example the unaffected partner school would host students from the affected partner school.

This partnership is designed to avoid the problems and liability of dismissing and sending young children home early without proper supervision. This decision will be influenced by many related conditions at the time of the incident—including the time of day, season of the year, urgency of the evacuation, and weather or civil conditions in the community.

The receiving school or private facility will use the gymnasium, cafeteria, library or other common area large enough to house the evacuated students for the remainder of the school day and/or possibly into after school hours. Bus schedules must be adjusted to accommodate these circumstances.


Evacuation Partner School/Facility FORM

SCHOOL NAME:	DATE:

Emergency Evacuation Location 1	Emergency Evacuation Location 2
Point of Contact	Point of Contact
Address	Address
Telephone Number	Telephone Number
Other Information	

(Use additional space below if applicable)

Emergency Evacuation Location 3	Emergency Evacuation Location 4
Point of Contact	Point of Contact
Address	Address
Telephone Number	Telephone Number
Other Information	



Appendix A-4: Sample Green Card Template

ALL CLEAR

Room Number:



Appendix A-5: Sample Red Card Template

ASSISTANCE NEEDED

Room Number:



Appendix A-6: Sample Emergency Response Information for Parents

Drills and Emergency Responses in Our Schools:

A Message to Parents and Guardians

This information is designed to provide parents and guardians with information regarding SCHOOL NAME's all-hazard four phase mission (Prevention/Mitigation, Preparedness, Response, and Recovery) emergency planning and the initiatives in place to keep students, employees and visitors safe. Below each are examples of how the school division is addressing each in order to provide a safe and effective learning and teaching environment for staff and students.

Prevention/Mitigation refers to assessments, which address the safety, security, and integrity of facilities, students, and personnel.

Prevention is the action schools take to prevent a threatened or actual incident from occurring. Prevention actions may include:

- Partnerships with local law enforcement, Fire and EMS, State Fire Marshal's Office (SFMO) and local, regional and state health departments and human services agencies.
- Regular review of the Code of Student Conduct.
- Anti-bullying programs at the elementary and middle school levels.
- Student Assistance Programming and Threat Assessment Team.
- Alternative education programs in secondary schools.
- Ongoing training for staff members.
- Specialized training for school bus drivers.
- Surveillance camera at main entrance of all schools.
- Closed circuit television equipment placed in high school hallways, common areas and parking lots.
- Full-time parking lot attendants at all high schools.
- Metal detectors at major varsity athletic events.
- Photo identification badges for all school district personnel.
- Security camera equipment on school buses.
- Annual safety audits required at each school and filed with the Virginia Department of Criminal Justice Services, Center for School and Campus Safety.

Mitigation means reducing the likelihood that threats and hazards will happen. Mitigation actions are prioritized according to:

- The risk(s) to life safety.
- The number of people exposed to a hazard.
- The cost to mitigate including time, money and other resources.



- The probability that a specific hazard will occur.
- After an incident, a review and evaluation of the lessons learned by school leaders, teachers, students, parent representatives and other community members with adjustments to school security measures and emergency response plans recommended as appropriate to become part of the prevention, preparation and response efforts of the school district.



Preparedness means readying the school to respond in a rapid, coordinated and effective manner due to a crisis situation. Assembling effective plans, connecting resources, and conducting training exercises and drills are elements of preparedness. Preparedness actions include:

- Division-level and school-based emergency response plans developed with input from local law enforcement agencies, Fire and EMS, SFMO, and other human services agencies to manage emergencies that may arise including, if appropriate, evacuation of students and staff to another location or locking down the building, allowing only authorized personnel entrance to the school.
- Emergency Planning Drills to include fire/evacuation, school bus evacuation, lockdown, shelter-in-place, earthquake and tornado drills practiced regularly in accordance with state guidelines.
- Staff training in emergency management according to the National Incident Management System (NIMS).
- Parent volunteers enlisted by schools to provide assistance with security (i.e., monitoring entrances and exits; welcoming visitors and providing visitor badges, etc.).
- Telephones in all classrooms; two-way radios with access to main office, transportation, law enforcement and Fire/EMS, weather alert radios at all schools, school buses equipped with radios and base stations; automated external defibrillators (AEDs) in every school.

Response means the capabilities necessary to stabilize an emergency once it has already happened or is certain to happen in an unpreventable way; establish a safe and secure environment; save lives and property; and facilitate the transition to recovery.

For several important reasons, the specific details about emergency/crisis response plans are not shared publicly. However, it is important for parents to understand the following:

- Safety is the priority for staff at the school when an emergency is unfolding. Staff members and first responders will be focused on managing the emergency and taking care of the students.
- A key part of all response plans includes timely communication of accurate information to stakeholders. As soon as accurate information is available, it will be shared with parents as follows:
 1. Parents of individual students directly involved in the event;
 2. Parents of students indirectly involved in the event;
 3. School Board and staff; and
 4. Local media as appropriate.

Information will be shared appropriately as required by the Family Education Rights and Privacy Act (FERPA) with sensitivity to issues of public safety, public health, confidentiality and respect for individuals and families.

- Information will be shared using one or more of the following methods as appropriate to each situation:
 - Telephone call(s);
 - E-mail;



- Letter home;
- Web Site; and/or
- Local media.



- The school division understands the anxiety that parents feel when there is potential danger to children. Probably the most difficult, but very important way that parents can assist schools in responding effectively to emergencies, is NOT to call or come to the school during an emergency. Important considerations are:
 - Telephone lines are needed for emergency outgoing calls.
 - In the case of an intruder or other terrorist activity, schools will be locked down and only authorized personnel will be permitted to enter or exit buildings.
 - Access roads may be blocked by first responders.
 - Information about the emergency, including plans to open a Family Assistance Center, if deemed appropriate, will be provided as soon as possible.

Recovery means the capabilities necessary to assist schools affected by an event or emergency in restoring the learning environment. Recovery actions include:

- School counselors and other human services professionals available to work with individuals and groups of students who may need help working through fear or grief following an emergency.
- Restoration of normal school activities as quickly as deemed appropriate.

The school division recognizes and appreciates the vital role that parents play in each phase and appreciates parental involvement and support of these efforts.



Appendix B: State and Local Contacts

1. Virginia Department of Criminal Justice Services (DCJS)
Physical and Mailing Addresses: 1100 Bank Street, Richmond, Virginia 23219
 (804) 786-4000 • www.dcjs.virginia.gov

2. DCJS Virginia Center for School and Campus Safety (VCSCS)
Physical and Mailing Addresses: see DCJS above
www.dcjs.virginia.gov/virginia-center-school-and-campus-safety

3. Virginia Department of Behavioral Health and Developmental Services (DBHDS)
Physical Address: 1220 Bank Street, Richmond, Virginia 23219
Mailing Address: P.O. Box 1797, Richmond, Virginia 23218-1797 (804) 786-3921 • www.dbhds.virginia.gov

4. Virginia Department of Education (DOE)
Mailing Address: P.O. Box 2120, Richmond, Virginia 23218

Physical Address: James Monroe Building, 101 N. 14th Street, Richmond, Virginia 23219 (804) 225-2818 • www.doe.virginia.gov

5. Virginia Department of Health (VDH)
Physical Address: James Madison Building, 109 Governor Street, Richmond, Virginia 23219
Mailing Address: P.O. Box 2448, Richmond, Virginia 23218-2448

 Office of Emergency Preparedness (804) 864-7026 • www.vdh.virginia.gov/ContactUs.htm

6. Virginia Department of Emergency Management (VDEM)
Physical and Mailing Addresses: 10501 Trade Court, North Chesterfield, Virginia 23236
 (804) 897-6500 • www.vaemergency.gov
 - a. Preparedness Division: for technical assistance with emergency operations plans (EOPs) and other preparedness actions
 - b. Office of Training and Exercises: for technical assistance in developing, designing and improving EOPs and exercise schedules and tracking
 - c. Regional Coordinators
 - d. CERT program for individuals: training for citizens

7. Virginia State Police (VSP)
Physical Addresses: 7700 Midlothian Turnpike, North Chesterfield, Virginia 23235

Mailing Address: P.O. Box 27472, Richmond,



Virginia 23261 (804) 674-2000 •
www.vsp.virginia.gov

8. State Fire Marshal's Office

Physical and Mailing Addresses: 1005 Technology Park Drive, Glen Allen, Virginia 23059
 (804) 371-0220

http://vdfp.virginia.gov/state_fire_marshall/state_fire_marshall_regional_offices.html

9. Local Emergency Manager/Coordinator

<https://lemd.vdem.virginia.gov/Public/Default.aspx>



Appendix C: Resources

From the DCJS Virginia Center for School and Campus Safety:

- [Juvenile Law Handbook](#)
- [School Crisis, Emergency Management and Medical Response Plan](#)
- [School Crisis, Emergency Management and Medical Response Plan Quick Guide](#)
- [Critical Incident Response Video](#)
- [Critical Incident Response – Accompanying Manual](#)
- [Guidance for Division-wide Safety Audit Committee Formation and Responsibilities](#)
- [Guidance for Emergency Manager Designee](#)
- [Guidance for School Safety Inspection Checklist](#)
- [Guidance for School Systems in the Event That Victims Arise from an Emergency](#)
- [Guidance for Technical Assistance for Threat Assessment and Management Teams for Virginia Schools and Institutions of Higher Education](#)
- [Guidance for Threat Assessment Teams and Reporting](#)
- [School Safety Inspection Checklist](#)
- [Threat Assessment Model Policies, Procedures, and Guidelines](#)
- [Virginia School Bus Driver and Monitor Video](#)
- [Virginia Schools Bus Driver and Monitor Safety and Security Manual](#)

From Other Sources:

- A Guide to School Vulnerability Assessments: http://rem.s.ed.gov/docs/VA_Report_2008.pdf
- Active Shooter—How to Respond: www.dhs.gov/xlibrary/assets/active_shooter_booklet.pdf
- Bomb Threat Response: www.threatplan.org
- Emergency Management 101: What Every School District Needs to Know: www.hsdl.org/?view&did=28334 -
- Guide for Developing High-quality School Emergency Operations Plans: http://rem.s.ed.gov/docs/REMS_K-12_Guide_508.pdf
- Guide for Preventing and Responding to School Violence: https://www.bja.gov/Publications/IACP_School_Violence.pdf
- Multi-Hazard Emergency Planning for Schools Tool Kit: <http://training.fema.gov/EMIWeb/emischool/EL361Toolkit/Start.htm>
- National Highway and Transportation Safety Administration (NHTSA), Transporting Student with Special Needs Training: http://icsw.nhtsa.gov/people/injury/buses/UpdatedWeb/topic_9/
- National Incident Management System: <http://rem.s.ed.gov/docs/NIMS.pdf>
- Practical Information on Crisis Planning: A Guide for Schools and Communities: www2.ed.gov/admins/lead/safety/emergencyplan/crisisplanning.pdf
- U.S. Department of Education, Readiness and Emergency Management for Schools Technical



Assistance Center <http://rem.s.ed.gov/>





**VIRGINIA DEPARTMENT OF
CRIMINAL JUSTICE SERVICES**

www.dcjs.virginia.gov



**VIRGINIA DEPARTMENT
OF EDUCATION**

www.doe.virginia.gov