

Plan Educativo de Formación Básica

Nivel I

ÁMBITO DE COMUNICACIÓN



“Micrófono”

Imagen de [Xulio Formoso](#) en Wikimedia bajo CC

Bloque 4

“Nos comunicamos desde el ejercicio de la ciudadanía”



- 1. Presentación**
- 2. Orientaciones para el profesorado**
- 3. Orientaciones para el alumnado**
- 4. Planteamiento del supuesto**
- 5. Informaciones y tareas**
 - 5.1. Información y tarea 1
 - 5.2. Información y tarea 2
 - 5.3. Información y tarea 3
 - 5.4. Información y tarea 4
 - 5.5. Información y tarea 5
 - 5.6. Información y tarea 6
 - 5.7. Información y tarea 7
- 6. Resolución del supuesto**
- 7. Cuestionarios de evaluación**
 - 7.1. Evaluación
 - 7.2. Autoevaluación
- 8. Anexos**

1. PRESENTACIÓN



El tratamiento de este bloque está estructurado atendiendo a los objetivos, contenidos y criterios de evaluación del bloque 4 del Ámbito de Comunicación del Plan de Formación Básica de Personas Adultas **“Nos comunicamos desde el ejercicio de la ciudadanía”**.

Continuamente tenemos la necesidad de manejar diversos documentos e informaciones relacionadas con nuestras actividades laborales, sociales, referidas a la economía doméstica, el ocio, etc. Por ello, las destrezas básicas de lecto-escritura para su comprensión, constituyen el eje fundamental sobre el que giran los contenidos a tratar.

Por otro lado, la utilización e interpretación de esta información son parte esencial para el ejercicio de la ciudadanía activa.

Debemos tener presente que un rasgo de la sociedad actual es la “conectividad” a través de Internet. Por tanto, la competencia comunicativa debe posibilitar que el acceso a las Instituciones por esta vía, sea asequible a la ciudadanía superando así limitaciones geográficas, temporales y de intermediación burocrática. De este modo, se proporciona mayor solvencia ante la tramitación de documentos cotidianos.

También hay que tener en cuenta que el manejo de facturas, recibos e impresos varios, forman parte de las gestiones, compras y otras actuaciones de la vida diaria. Por este motivo, es esencial adquirir destrezas en la comunicación escrita que faciliten el ejercicio de nuestros derechos, especialmente los relacionados con actos de consumo o el uso de los servicios.

PRESENTACIÓN



Por otra parte, cada vez más se impone un universo gráfico de signos e imágenes. La expansión del lenguaje simbólico implica el reconocimiento de anagramas, logotipos y otras representaciones que identifican a instituciones, organismos, productos comerciales, etc. Familiarizarse con este lenguaje, ayuda a descifrar multitud de mensajes.

En definitiva, es esencial adquirir capacidades que respondan a las necesidades personales para desenvolverse con éxito en el actual medio social.

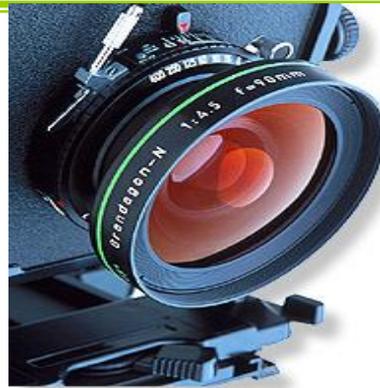


Imagen en [Wikimedia de Joanjoc](#) bajo licencia Creative Commons

Una imagen vale más que mil palabras, pero....

***“No hay palabra verdadera que no sea unión inquebrantable entre acción y reflexión. Decir la palabra verdadera es transformar al mundo.”
(Pablo Freire)***



Los contenidos de este bloque abordan cuestiones relacionadas con los documentos básicos de comunicación entre la ciudadanía, las instituciones, los organismos y las entidades.

Se trata de trabajar aquellos aspectos que facilitan las destrezas comunicativas en el alumnado, favoreciendo la resolución de situaciones cotidianas y en definitiva, que sean de utilidad para el ejercicio de la ciudadanía activa.

El uso de las siglas más usuales, de mayúsculas y el vocabulario básico del tema, constituyen otro de los ejes principales. Por ejemplo, serán indicadores claves en la observación diaria: el buen uso de las mayúsculas y su aplicación correcta en la cumplimentación de impresos.

Se trata de mantener o conseguir la autonomía en las gestiones de interés personal y colectivo para la adquisición de las competencias básicas ciudadanas. Es fundamental para ello, potenciar el uso de las nuevas tecnologías, ya que se constituyen cada vez más en herramienta de comunicación con las instituciones, sin olvidar otras destrezas comunicativas que favorecen la creatividad en la expresión.

Las informaciones y tareas se van a centrar en las técnicas de redacción de textos, solicitudes, instancias, cartas, actas de reuniones y en la cumplimentación de modelos ya establecidos.



El reconocimiento de logotipos, anagramas, pictogramas y otras simbologías relacionadas con instituciones, organismos y distintos servicios públicos, facilitará también la autonomía personal en muchas cuestiones de la vida diaria.

Para abordar los contenidos de este bloque se deberá tener en cuenta las siguientes orientaciones:

- Este material didáctico contiene vínculos que complementan y amplían algunas informaciones y tareas. Se puede acceder a ellos mediante el clic del ratón si se usa en soporte informático o a través de los anexos que aparecen al final del bloque si se usa la edición impresa.
- Se parte de un supuesto que plantea una serie de cuestiones que el alumnado deberá resolver al final, una vez haya leído todas las informaciones y realizado todas las tareas
- Al comienzo del apartado de “Informaciones y Tareas” se incluye un guión donde se reflejan los distintos aspectos que se van a tratar.



Año 2010



- Las distintas tareas asociadas a cada información, constan de actividades “tipo”, las cuales están formuladas de formas diferentes para que de este modo el alumnado aprenda a responder las cuestiones planteadas de distinta manera.
- No se debe comenzar a realizar ninguna tarea sin haber leído la información relacionada con ella.
- Se contemplan en las tareas actividades individuales y en equipo, ya que es fundamental la adquisición de valores que permitan descubrir los aspectos positivos del aprendizaje en grupo, fomentando con ello la autonomía personal.
- Se ofrece un cuestionario orientativo de evaluación cuyas preguntas están planteadas de distintas formas. De este modo se podrá comprobar las capacidades para interpretar las distintas interrogantes.
- Por último, se incluye un cuestionario de autoevaluación. Debe insistirse en la cumplimentación del mismo ya que el alumnado debe acostumbrarse a valorar su propio proceso de aprendizaje en relación a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas



Imagen en [Wikimedia de Dudubot](#) bajo licencia Creative Commons

“Saber no es suficiente, debemos aplicar.

Desear no es suficiente, debemos hacer “

(Johan W. Von Goethe)



En este bloque tienes a tu disposición informaciones que tratan cuestiones importantes sobre la cumplimentación y uso de documentos diversos de carácter personal y público: formularios, impresos, reclamaciones, solicitudes, relacionados con la Administración local y autonómica.

Es importante que adquieras destrezas comunicativas para facilitarte la tramitación de distintos documentos, porque te permitirá un mayor grado de autonomía personal en tu desenvolvimiento cotidiano.

En la sociedad actual abundan logotipos, anagramas y todo tipo de simbologías. Es fundamental que aprendas a reconocerlas y a interpretarlas, ya que te ayudará a saber de dónde procede la información que recibes, o el lugar correcto para realizar diferentes trámites y a quién debes dirigir los documentos según cada situación.

En las distintas informaciones se incluyen las siglas y abreviaturas más usuales en la comunicación. El reconocimiento, y la aplicación que hagas de ellas en cartas, impresos, documentos, formularios, son importantes.

A la hora de cumplimentar y firmar cualquier tipo de documento debes comprender lo que en ellos se te pide y para qué; así como de donde procede y a dónde tienes que remitirlo, en su caso.

Para el trabajo de este bloque deberás tener en cuenta:

- Este material didáctico contiene vínculos y enlaces a Internet. Se puede acceder a ellos mediante el clic del ratón si usas un ordenador, o a través de los Anexos que aparecen al final del bloque si utilizas la versión impresa en papel.



- Se parte de un supuesto con una serie de cuestiones que deberás resolver al final del bloque, una vez que hayas leído todas las informaciones y realizado todas las tareas.
- Se ofrecen una serie de informaciones para que resuelvas las tareas asociadas a cada una. De este modo irás adquiriendo capacidades y habilidades necesarias para la resolución del supuesto.
- No debes comenzar a hacer ninguna tarea sin haber leído previamente la información relacionada con ella.
- Se incluyen actividades en individuales y grupales para que continúes desarrollando las habilidades necesarias para el trabajo en equipo.
- Por último, debes prestar especial interés en completar los cuestionarios de evaluación y autoevaluación. No te olvides que tú eres protagonista del proceso y es fundamental que seas capaz de valorar tu trabajo y progreso.



[Imagen en Google](#) del CEPER Juan Rodríguez de Motril

“Si la Educación no es emancipación, no es nada”

(María Ángeles Llorente, maestra)

4. PLANTEAMIENTO DEL SUPUESTO



En casa de Antonio y Carmen, la estancia de Peter ha terminado. Ha sido estupendo compartir con él el tiempo que ha durado la visita a nuestro país. Todo ha salido muy bien. Pero...



Casas Blancas en [Artelista de Teresa Velilla](#) bajo licencia Creative Commons

En la academia donde el chico asistía a las clases intensivas de español ha habido un problema. El servicio ofrecido durante la asistencia a las clases, no ha sido el que se prometía en los folletos publicitarios que Peter manejó antes de iniciar su viaje a España.

Uno de los motivos que le impulsó a realizar el viaje estaba relacionado con el interés por la asistencia a un curso de español que vio en la publicidad de dicha academia. Prometían viajes culturales y otras atractivas actividades que no se han realizado. Las excusas ofrecidas, se referían a la falta de jóvenes participantes, ya que el grupo que asistía a las clases no era lo suficientemente numeroso para realizarlas. En cambio, el precio se ha mantenido invariable.

Peter se siente engañado. Antonio y Carmen se creen responsables, porque lo ayudaron a matricularse. Por este motivo, han decidido iniciar los trámites para conseguir que le devuelvan el dinero a su amigo.



Ayúdales en las siguientes cuestiones:

- Cumplimentar la hoja de reclamaciones correspondiente.
- Comprender qué es la OMIC y qué tipo de ayuda pueden encontrar allí.
- Redactar una solicitud para reclamar a la Dirección de la Academia, una factura donde se especifiquen los servicios prestados y el precio cobrado.
- Escribir una carta a Peter donde cuenten sus avances en las gestiones que están realizando.



Las cartas en [Artelista de R. Enrique Suárez](http://rubensuareztw.artista.com) bajo licencia Creative Commons



A continuación se ofrecen las informaciones relacionadas con los contenidos del bloque. Cada información lleva asociada una serie de tareas con las que se pretende que se adquieran las habilidades necesarias para poder responder a todas las cuestiones del supuesto inicial.

Información y Tarea nº 1. : **Los datos personales**

- La expresión escrita de nuestros datos.
- Abreviaturas y siglas más usuales relativas a datos personales.

Información y Tarea nº 2: **Las siglas**

- De lectura silábica.
- Siglas cuya forma obliga a leerlas con deletreo.
- Siglas que combinan ambos métodos.
- Plurales de siglas.
- Algunas siglas relacionadas con Instituciones públicas.
- Algunas siglas relacionadas con la participación ciudadana.

Información y Tarea nº 3: **La instancia**

- Un modelo para observar: contenidos y forma.

Información y Tarea nº 4: **Las mayúsculas**

- Normas para su uso.

Información y Tarea nº 5: **Comunicar de forma gráfica**

- Un entorno de representación gráfica.

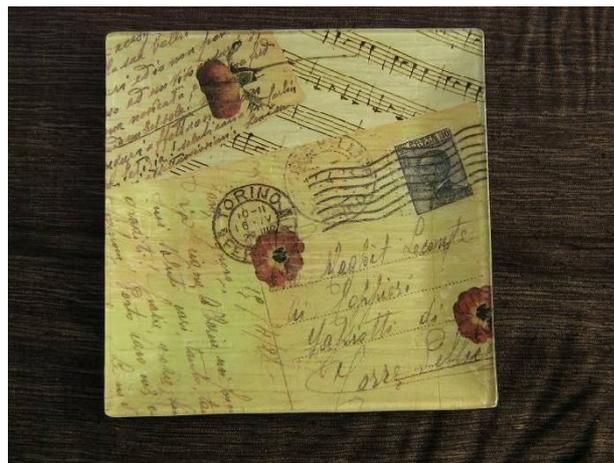


Información y Tarea nº 6: **La comunicación en los actos de consumo**

- Los actos de consumo.
- Las asociaciones.
- El Libro de Reclamaciones.
- La OMIC.

Información y Tarea nº 7: **Para hacer constar**

- Las actas de reuniones.
- La carta: una sencilla forma de comunicar.



La carta en [Artelista de Ludi y Paula](#) bajo licencia Creative Commons

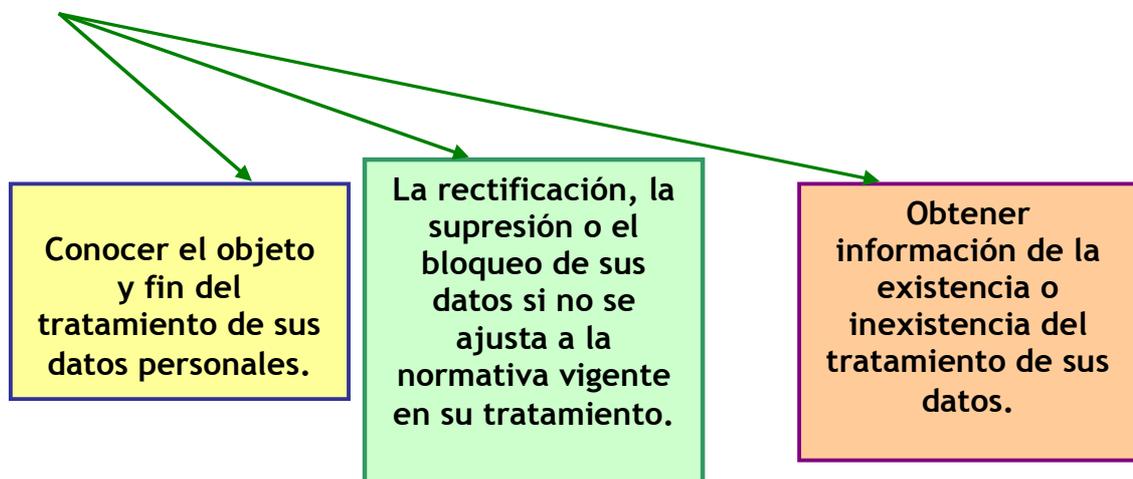
5.1. Información 1: Los datos personales



La identificación personal es la primera necesidad a la hora de comunicarnos por escrito para cuestiones relacionadas con organismos, instituciones, colectivos y otras entidades. En ella aportaremos los datos que resultan relevantes. En un Estado de Derecho como el nuestro, no es necesario facilitar datos sobre la vida privada ni que tengan que ver con nuestra intimidad.

Debemos saber que existe una normativa a nivel europeo al respecto que afecta a cada uno de los Estados miembros. Por lo tanto, es muy importante tener conocimiento de nuestros derechos en relación a la protección de los mismos. A continuación, resumimos algunos de sus aspectos más importantes:

- Los datos personales serán tratados de manera leal y lícita, y recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos.
- Deberá prohibirse el tratamiento que revele el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o de ideas.
- Son también objeto de prohibición el manejo de datos relativos a la salud y a la sexualidad.
- El derecho de acceso: toda persona interesada tiene derecho a:





Las excepciones o límites a esos derechos serán sólo aplicables en caso de defensa y seguridad públicas, o por algún interés económico y financiero importante de un Estado miembro o de la UE o la propia protección de la persona interesada.

Recuerda que la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía nos ayudan siempre en muchas de las claves relacionadas con nuestros derechos. Si además precisamos de información más profunda al respecto, es necesario investigar y buscar los trámites a seguir.

1. La expresión escrita de nuestros datos

Siempre será necesario comenzar aportando nuestro nombre y los apellidos. Recuerda que en la mayoría de las ocasiones se clasifican los datos por orden alfabético. Por ello, en muchos de los impresos aparecen del modo siguiente:

APELLIDOS:

NOMBRE:

Prestar mucha atención, es la clave para advertir qué dato se está solicitando en cada momento. Por ejemplo, tener dos apellidos es un hecho casi exclusivo de España y pocos países más. Si alguna vez nos encontramos con un formulario que solicita sólo **APELLIDO**, debemos interpretar que es de un país donde sólo se usa uno.



En nuestro país, la mujer no pierde sus apellidos por el hecho de contraer matrimonio. Pero sí ocurre eso en muchos países, por ello hay veces que en los formularios podemos encontrar que se solicite:

NOMBRE DE SOLTERA : _____

Otro dato indispensable es el Documento Oficial que nos identifica y debemos poseer:

- En el caso del Documento Nacional de Identidad, se solicitará con las siglas de **DNI**.
- En muchas ocasiones, se pide el NIF, es decir, el número de identificación Fiscal, que es el mismo que el DNI, pero con una letra al final.
- En el caso de personas emigrantes aparecen las siglas **NIE**.



[DNI electrónico en Llave](#)

Información 1



El siguiente dato requerido, con mayor frecuencia, es la fecha de nacimiento y el lugar. Muchas veces las palabras utilizadas están abreviadas para ahorrar espacio. Así podemos leer:

FECHA DE NAC:

F. DE NAC. :

En relación al lugar, podemos encontrar distintas formas de concretar: municipio, provincia, lugar o país.

LUGAR DE NAC.

L. DE NAC. :

PAÍS:

FECHA DE NAC:

MUNICIPIO O LOCALIDAD:

PROVINCIA:

A continuación te ofrecemos un ejemplo de los más comunes:

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: _____ **NOMBRE:** _____

DNI: _____ **FECHA DE NAC:** _____

LUGAR DE NAC _____ **PAIS:** _____



Vamos a enumerar algunas cuestiones importantes a la hora de cumplimentar un impreso, ya que esa labor requiere de ciertas técnicas para facilitar la comprensión de los datos aportados y evitar posibles errores en los distintos actos de comunicación.

- Si se incluyen normas, es necesario leerlas antes de empezar a rellenar los distintos campos.
- Se debe escribir con letras mayúsculas la totalidad de las palabras en impresos manuscritos. El propio interés por la claridad en los datos aportados es la principal motivación, así evitaremos dificultades en su comprensión.
- Se procurará rellenar todos los campos requeridos si no se observa ningún incumplimiento de la normativa vigente, porque los datos solicitados pueden ser fundamentales para los trámites realizados.
- Se evitarán rectificaciones confusas o tachaduras.
- En el caso de tener que entregar varios ejemplares de un mismo impreso, comprobar la legibilidad de las copias realizadas por papel de calco, o la coincidencia de los datos aportados en las mismas, si se cumplimentan varias iguales.



Imagen en [Artelista de Miguel Besada](#) bajo licencia Creative Commons



2. Abreviaturas y siglas más usuales relativas a datos personales.

Es necesario el reconocimiento y uso de siglas y abreviaturas que ayudan a la expresión y comprensión de datos. En español, algunas de las más utilizadas son las siguientes:

- Para direcciones:

C/: Calle

Avda.: Avenida

Ctra.: Carretera

Urb.: Urbanización

Pta.: Puerta

Bq.: Bloque

s/n: sin número, cuando en una dirección no consta de número de puerta .

C.P.: Código postal de la población

- Para números telefónicos:

Tf: Tfno: Número de teléfono .



Teléfono en [Artelista de Nicolau Masplà](#) bajo licencia Creative Commons

Tarea 1:

Los datos personales



T1.1. Confecciona un formulario donde recojas los datos personales de diez personas de tu clase. Una vez cumplimentados, comprueba que han sido rellenados de forma correcta.

T1.2. Escribe verdadero o falso en estas afirmaciones:

- El uso de mayúsculas en un formulario debe respetar las reglas de acentuación. _____
- Los datos personales pueden ser requeridos sin atenerse a ninguna normativa. _____
- Todas las personas residentes en España tienen DNI. _____

T1.3. Investiga sobre el uso de los dos apellidos en España. A continuación realiza en tu cuaderno un breve texto expositivo al respecto.

- Lee y comenta tus conclusiones de forma oral en clase.

 *Pincha aquí para buscar la información*

<http://www.albaiges.com/foni/dosapellidos.htm>

Tarea 1



T1.4. Lee los siguientes datos personales reflejados en el sencillo formulario que se te presenta:

DATOS PERSONALES

NOMBRE: M^a JESÚS **APELLIDOS:** LÓPEZ MÚJICA
D. N. I 32.846.024-T **F. DE NAC:** 10-12- 81 **LOCALIDAD :** ALGECIRAS
PAÍS: ESPAÑA **Dirección Actual:** C/ G. Adolfo Bécquer, nº 3 . Pta 5, 3º izda
LOCALIDAD: ROTA **PROVINCIA:** CÁDIZ **C.P.:** 11520 **TF :** 645 890765

Ahora contesta:

- ¿Reside esta persona actualmente en la misma localidad donde nació? _____
- ¿Se trata de un hombre o de una mujer? _____
- ¿Podrías indicar la edad? _____
- ¿Qué indica el número 11520? _____ ¿y el 32.846.024? _____
- En dos columnas diferentes indica las siglas y las abreviaturas con sus significados.

Siglas	Abreviaturas



T1.5. Haz una relación de dificultades que pueden tener las personas ciegas a la hora de facilitar sus datos personales de forma impresa.

- Realizad una puesta en común de todas ellas. Enumera también las ventajas que les puede ofrecer el uso informatizado en cuestiones de comunicación ciudadana.

Dificultades:

Ventajas del uso informatizado:

5.2. Información 2: Las siglas



Las **siglas** están formadas por las iniciales de las palabras que forman el nombre de una organización, institución, colectivo o empresa.

Hay cierta **flexibilidad** a la hora de formar las siglas. Normalmente, se utilizan las primeras sílabas, o comienzos y finales de las palabras, etc.:

Si las palabras que forman el nombre van en plural, entonces se suelen **repetir las iniciales**:

CC.OO	Comisiones Obreras
SS.MM	Sus Majestades
EE.UU	Estados Unidos

1. Siglas de lectura silábica

SE LEEN TAL Y COMO SE ESCRIBEN. UNO, OTAN, TALCO, OVNI.
Muchas de estas siglas acaban incorporándose como sustantivos comunes al idioma.

2. Siglas cuya forma obliga a leerlas con deletreo

Cuando no podemos hacer una lectura silábica uniendo el sonido de las letras que la forman, optamos por el deletreo:

FBI

DGT

DDT

USB



3. Siglas que combinan ambos métodos

En muchas ocasiones las siglas se leen combinando los dos métodos anteriores.

CD-ROM (Compact Disc Read-Only Memory).

4. El plural de las siglas

Aunque las siglas pueden pronunciarse en plural, sin embargo, su escritura, es invariable. La manera de indicar que están en plural es mediante los determinantes y las palabras que van delante y las presentan. Por ejemplo:

- unas ONG, los ISBN, dos PC.
- “Representantes de ONG se reunieron en Madrid”.

Debe evitarse el uso, incorporado de la Lengua inglesa de realizar el plural de las siglas añadiendo una **s minúscula**, precedida o no de apóstrofo: PC´s, ONGs.

Otros aspectos que debes recordar:

- Las siglas, en el uso actual, se escriben sin puntos ni espacios blancos de separación. Si los dígrafos (letras dobles) ch y ll deben formar parte de una sigla, se escribe con mayúscula el primer carácter y con minúscula el segundo: PCCh por Partido Comunista de China.
- En la escritura de textos, las siglas nunca deben dividirse mediante guión al final de línea.



5. Algunas siglas relacionadas con instituciones públicas

Te ofrecemos a continuación algunas siglas que tienen que ver con algunas instituciones públicas y que te será de utilidad recordar:

- **CEPER:** Centro de Educación Permanente.
- **BOJA:** Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- **OMIC:** Oficina de Información al Consumidor.
- **SAE:** Servicio Andaluz de Empleo.
- **SAS:** Servicio Andaluz de Salud.
- **IAM:** Instituto Andaluz de la Mujer.

6. Algunas siglas relacionadas con la participación ciudadana

También te resultarán de interés algunas siglas que tienen que ver con distintas asociaciones:

- **AA VV:** Asociaciones de vecinos.
- **FAMP:** Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- **AMPA:** Asociación de padres y madres de alumnas y alumnos.

Tarea 2: Las siglas



T2.1. Realizado un estudio sobre el reconocimiento de las siglas utilizadas en un texto, los resultados se representan en el siguiente diagrama de sectores. Debes tener en cuenta que cuanto mayor sea el porcentaje indicado por el signo %, mayor es el número de personas.



Pon al lado de las siguientes afirmaciones al respecto si son Verdaderas o Falsas:

- Había un porcentaje considerable de personas que no conocían las siglas.
- Es mayor el porcentaje de personas que sí las conocían.
- Sólo podemos enunciar que haya personas que no dominan el código de las siglas por medio de la expresión lingüística.
- El gráfico ofrece una información fácil sobre la cuestión que quiere transmitir.

T2.2. Escribe en tu cuaderno las siguientes frases sustituyendo las siglas por las palabras completas a las que se refieren:

- La normativa que estamos esperando aún no ha sido publicada en **BOJA**.
- Hice la consulta oportuna en la **OMIC**.
- Creo que este problema se ha estudiado en la **FAMP**.
- Su sindicato es **CCOO**.
- Ha sido muy bien atendida en el **SAS**.
- No ha ido a la oficina del **SAE**.



T2.3. El centro educativo al que asistes puede ser un CEPER o SEPER, investiga qué significa ésta última sigla. ¿Cómo se ha formado?

- Con las iniciales de las palabras que forman los nombres.
- Con iniciales y la primera sílaba de la última palabra.
- Con las primeras sílabas de las palabras que forman los nombres.

T2.4. Relaciona las siguientes siglas con sus significados:

CC AA	<ul style="list-style-type: none">• Asociaciones de vecinales.
AA VV	<ul style="list-style-type: none">• Oficinal de Información al Consumidor/a
OMIC	<ul style="list-style-type: none">• Comunidades Autónomas
IAM	<ul style="list-style-type: none">• Instituto Andaluz de la Mujer



T2.5. Busca siglas utilizadas en tu entorno y relacionadas con:

- Bancos:
- Tiendas:
- Equipos Deportivos:
- Servicios de transportes



Imagen en [Wikimedia de Organización Juvenil Española](#) bajo licencia Creative Commons

5.3. Información 3: La Instancia



En nuestra vida diaria son múltiples las necesidades de comunicación con la Administración, a través de documentos oficiales o que siguen un modelo concreto. Muchas de esas ocasiones requieren de la presentación de solicitudes escritas, donde una vez que nos identificamos, expresamos las razones o circunstancias que nos llevan a hacerlo. Un modelo concreto de solicitud es la instancia.



Imagen en [Flickr de Víctor Nuno](#) bajo licencia Creative Commons

Cuando decimos Administración nos referimos tanto a la correspondiente a la localidad, como es el Ayuntamiento; a la provincia, la Diputación, o a la Autonómica, la Junta de Andalucía, lo que será también aplicable a otras Instituciones estatales o europeas.

1. Un modelo para observar: contenidos y forma.

En ella la intención comunicativa de quien la tramita responde a una necesidad de:

- **Identificarse** dando sus datos más relevantes, como son: nombre y apellidos, el número del DNI, la dirección y cualquier otro que creamos de interés para facilitar los trámites que iniciemos mediante dicho documento.
- **Exponer** las razones que nos llevan a cumplimentar el documento.
- **Solicitar** aquello que ha motivado la comunicación directa con la Administración a la que nos hayamos dirigido.



Vamos a analizar un modelo de instancia, para comprender aspectos relacionados con la forma y el contenido del documento. En este caso una persona solicita un permiso de tránsito en calle peatonal a su Ayuntamiento, a la Institución local, ya que el asunto es de su competencia. Es muy importante a la hora de dirigir la Instancia tener la seguridad de dónde y a quién debemos dirigirla.

D/D^a. (Nombre + Apellidos), con DNI. (o pasaporte u otro documento identificativo), mayor de edad, con domicilio en (dirección) de (ciudad),

EXPONE:

Que posee un vehículo a motor (automóvil), al cual se le impide el paso hasta el lugar de residencia de su propietario, por ser el acceso a través de una calle peatonal.

Dicho acceso tendría solamente fines puramente operativos, para la descarga de los artículos habituales de consumo, y también para el transporte de una persona de avanzada edad con minusvalía.

Por lo cual,

SOLICITA:

Le sea concedido a su vehículo, el permiso de tránsito hasta el domicilio de la persona titular del inmueble, citado en la anterior exposición de los hechos, teniendo en cuenta, no solamente, el carácter operativo de la petición sino el carácter humanitario de la misma.

Con la mayor consideración

En (localidad) a (día) de (mes) de (año)

Firma

Ilmo. Sr. Alcalde del Ayuntamiento de (localidad)

Tarea 3: La Instancia



T3.1. Lee con atención la instancia que se presenta en la Información 3 y responde a las siguientes cuestiones.

- ¿Qué datos personales han sido incluidos en la presentación de la persona interesada?

- ¿A quién va dirigida?

- ¿Se escribe este documento hablando de las circunstancias y de lo que se solicita en primera persona? Es decir, ¿podemos escribir las formas verbales correspondientes al Yo? _____
- Según lo que has observado, realiza un pequeño esquema de las cuestiones importantes a la hora de redactar un documento de este tipo.



Fotografía en [Artelista de Fernando Piñeyro](#) bajo licencia Creative Commons



T3.1. Redacta una solicitud dirigida a la Dirección de tu centro para que te conceda un cambio de horario de asistencia a las clases por motivos laborales.

T3.2. Escribe al lado de las siguientes afirmaciones, acerca de la instancia, si son verdaderas o falsas.

- ◆ La Instancia se puede redactar en primera persona. _____
- ◆ No son importantes los datos personales. _____
- ◆ Solicitar y exponer, son dos partes de este documento que contienen la misma información. _____
- ◆ Es importante saber a quién debe ser dirigida. _____

T3.3. Realiza una pequeña encuesta en tu clase donde compruebes si recientemente las compañeras o compañeros han tramitado una instancia. Señala, de los siguientes motivos, cuales les llevaron a remitirla, según te han expresado:

- cuestiones relacionadas con la vivienda.
- aspectos relacionados con la residencia en el municipio.
- asuntos del seguro médico.
- motivos relacionados con el consumo.
- temas de educación.
- reclamación de bienes o servicios.
- solicitar documentos.

T3.4. Elaborar una instancia relacionada con alguno de los temas anteriores. Después leerlas en clase.



T3.5. A continuación tienes un ejemplo de cómo pueden solicitarse los datos personales a través de Internet. Cuando utilices esta modalidad para la comunicación con las Instituciones u Organismos, podrás encontrar un formato parecido.

- Cumplimenta los datos que te piden de forma impresa en el siguiente documento, que puede aparecer en la pantalla del ordenador.
- Recuerda que el e-mail es la dirección de tu corre electrónico, en caso de que la tengas. Los caracteres son las letras que puedes utilizar.

Nombre, primer apellido, segundo apellido:

Teléfono:

E-mail:

Título (*):

Asunto (máximo 100 caracteres) (*):

(*) Campos Obligatorios

5.4. Información 4: Las mayúsculas



A B C D E F

Las **letras mayúsculas** constituyeron, durante mucho tiempo, la única escritura que se utilizó para escribir en griego y en latín, no sólo en las inscripciones y en los documentos oficiales, sino también en las obras literarias, costumbre heredada de los tiempos en que los libros eran escritos en rollos de papel. La invención de las **letras minúsculas** es mucho más reciente.

1. Normas de uso

Para el empleo de mayúsculas debes tener en cuenta:

- El empleo de la mayúscula no exime de poner tilde cuando así lo exijan las reglas de acentuación. Ej: **ÁLVARO SÁNCHEZ**
- En las palabras que empiezan con un dígrafo, como es el caso de ll, ch o gu y qu, ante e, i, solo se escribirá con mayúscula la letra inicial.
 - Ejemplos: *Chillida, Chillán, Llerena, Llorente, Guerrero, Guillermo, Quevedo.*
- La i y la j mayúsculas se escriben sin punto.
 - Ejemplos: *Inés, Javier,*



También debes recordar que se escribe mayúscula en los siguientes casos:

- En las siglas y acrónimos. Ejemplos: *ISBN, UNESCO, OTI, OMS*. Se escribirán con minúsculas, en cambio, los que con el uso se han convertido en nombres comunes. Por ejemplo:
 - *láser, radar*. Así los recoge el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua.
- La primera palabra de un escrito y la que vaya después de punto. Por ejemplo:
 - *Hoy no iré. Mañana puede que sí.*
- La palabra que sigue a los puntos suspensivos, cuando estos cierran un enunciado. Por ejemplo:
 - *No sé si... Sí, iré.*
- La que sigue a un signo de cierre de interrogación (¿) o de exclamación (!), si no se interpone coma, punto y coma o dos puntos. Por ejemplo:
 - *¿Dónde? En la estantería.*
- La que va después de dos puntos, siempre que siga a la fórmula de encabezamiento de una carta o documento jurídico-administrativo (*Muy señor mío: Le agradeceré...*), o reproduzca palabras textuales (*Pedro dijo: «No volveré hasta las nueve»*).



- Todos los nombres propios, como son los siguientes:

Nombres de persona, animal o cosa singularizada. Ejemplos: *Pedro*, *Alberto*, *Beatriz*, *María*, *Platón*, *Rocinante*, *Platero*, *Tizona*, *Escalibur*.

Nombres geográficos. Ejemplos: *América*, *España*, *Jaén*, *Honduras*, *Cáucaso*, *Himalaya*, *Adriático*, *Tajo*.

- Cuando el artículo forme parte oficialmente del nombre propio, ambas palabras comenzarán por mayúscula. Ejemplos: *El Salvador*, *La Zarzuela*, *La Habana*, *Las Palmas*.
- Se escribe con mayúscula el nombre que acompaña a los nombres propios de lugar, cuando forma parte del topónimo. Ejemplos: *Ciudad de México*, *Sierra Nevada*, *Puerto de la Cruz*. Se utilizará la minúscula en los demás casos. Ejemplos: *la ciudad de Santa Fe*, *la sierra de Madrid*, *el puerto de Cartagena*.

A

T

M

Apellidos. Ejemplos: *Álvarez*, *Pantoja*, *Martínez*. En el caso de que un apellido comience por preposición, por artículo o por ambos, estos se escriben con mayúscula sólo cuando encabezan la denominación. Por ejemplo: *señor De Felipe* frente a *Diego de Felipe*.

- Se escriben también con mayúscula los nombres de las dinastías derivados de un apellido. Ejemplos: *Borbones*, *Austrias*...



Nombres de constelaciones, estrellas, planetas o astros, estrictamente considerados como tales. Ejemplos:

La Osa Mayor está formada por siete estrellas.

El Sol es el astro central de nuestro sistema planetario.

En el último eclipse, la Tierra oscureció totalmente a la Luna.

- ❖ Por el contrario, si el nombre se refiere, en el caso del *Sol* y de la *Luna*, a los fenómenos sensibles de ellos derivados, se escribirá con minúscula:

Tomar el sol.

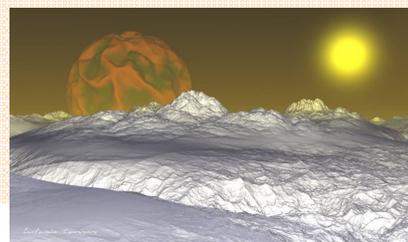
Noches de luna llena.

- ❖ En el caso de la *Tierra*, todos los usos no referidos a ella en cuanto planeta aludido en su totalidad se escribirán también con minúscula:

El avión tomó tierra.

Esta tierra es muy fértil.

La tierra de mis padres.



Luna-Sun en [Artelista de Eustaquio Carrasco](#) bajo licencia Creative Commons

Nombres de los signos del Zodiaco. Ejemplos: Tauro, Aries, Libra. De igual modo, los nombres que aluden a la característica principal de estos signos, como *Balanza* (por Libra), *Toro* (por Tauro), *Carnero* (por Aries), *Gemelos* (por Géminis), *Cangrejo* (por Cáncer), *Pez* (por Piscis), *Escorpión* (por Escorpio), *León* (por Leo), *Virgen* (por Virgo). Cuando el nombre propio deja de serlo porque designa a las personas nacidas bajo ese signo, se escribirá con minúscula. Por ejemplo:

Juan es tauro.



Nombres de los puntos cardinales, cuando nos referimos a ellos explícitamente. Por ejemplo.

La brújula señala el Norte.

- ❖ Cuando el nombre se refiere a la orientación o dirección correspondientes a estos puntos, se escribe con minúscula. Ejemplos:

El norte de la ciudad.

Viajamos por el sur de España.

Nombres de divinidades. Ejemplos: *Dios, Jehová, Alá, Apolo, Juno.*

Nombres de festividades religiosas o civiles, libros sagrados, órdenes religiosas, advocaciones a la Virgen. Ejemplos: *Pentecostés, Navidad, Corpus, Día de la Constitución, Día de la independencia, Biblia, Corán, Cartuja, Merced, Carmelitas, el Pilar, el Rocío.*

Ejemplos: **Marcas comerciales**. Ejemplos: *Jabugo, Zara.*

En los casos anteriores, cuando el nombre propio se use como común, es decir, cuando pase a designar un género o una clase de objetos o personas, deberá escribirse con minúscula. Ejemplos: *un herodes, una venus*. Lo mismo sucede cuando se designa algo con el nombre del lugar del que procede, o con el de su inventor, fabricante, marca o persona que lo popularizó. Ejemplos: *un jerez, un oporto, una aspirina, un quinqué, unos quevedos*. En este último caso, cuando se quiere mantener viva la referencia al autor, creador o fabricante de la obra, se utilizará la mayúscula inicial. Ejemplos: *un Casares, dos Murillos*.



Los sobrenombres y apodos con que se designa a determinadas personas. Ejemplos: *el Libertador, el Sabio, el Bosco, Clarín, el Inca.*

Los tratamientos, especialmente si están en abreviatura. Ejemplos: V S. (*Usía*), U. o V (usted), etc. Cuando se escribe con todas sus letras, usted no debe llevar mayúscula. *Fray Luis* (referido, por ejemplo, a *Fray Luis de León*), *Sor Juana* (referido a *Sor Juana Inés de la Cruz*), *San Antonio*, son acuñaciones que funcionan como nombres propios.

Los sustantivos y adjetivos que componen el nombre de instituciones, entidades, organismos, partidos políticos, etc. Ejemplos: *la Biblioteca Nacional, la Inquisición, el Tribunal Supremo, el Museo de Bellas Artes, el Colegio Naval, la Real Academia de la Historia, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Partido Demócrata.*

Los nombres, cuando significan entidad o colectividad como organismo determinado. Ejemplos: *la Universidad, el Estado, el Reino, la Marina, la Justicia, el Gobierno, la Administración, la Judicatura.* Ejemplos:

La Magistratura mostró su oposición al proyecto.

La Iglesia celebra mañana esa festividad.

❖ Pero se utilizará la minúscula inicial en casos como:

Ejerció su magistratura con brillantez.

Magistratura



Los nombres de las disciplinas científicas en cuanto tales. Ejemplos:

Soy licenciado en Biología. Ha estudiado Filosofía.

La Psicología ha vivido un resurgimiento en los últimos tiempos.

❖ Pero escribiremos con minúscula:

Me gustan las matemáticas de este curso.

Llaman filosofía de la vida a lo que es pura vulgaridad.

La psicología de los niños es muy sensible.

Suelen escribirse con mayúscula determinados nombres cuando se consideran conceptos absolutos. Ejemplos: *la Libertad, la Ley, la Paz, la Justicia.*

Paz

Justicia

Los títulos y cargos como *rey, papa, duque, presidente, ministro*, etc.

Estas palabras se escriben siempre con minúscula cuando acompañan al nombre propio de la persona o del lugar al que corresponden (ejemplos: *el rey Felipe IV, el papa Juan Pablo II, el presidente del Ecuador, el ministro de Trabajo*) o estén usados en sentido genérico (por ejemplo: *El papa, el rey y el duque están sujetos a morir, como lo está cualquier otro hombre. Sin embargo en los documentos oficiales y por razones de solemnidad si aparecen con mayúscula.*

Tarea 4: Las mayúsculas



T4.1. Especifica qué se debe escribir con mayúsculas en la redacción de una instancia.

T4.2. Escribe al lado de las siguientes afirmaciones si son verdaderas o falsas:

- Las letras minúsculas se han utilizado siempre, como en la actualidad.
- Las mayúsculas eran las únicas letras utilizadas en los tiempos en que se escribían los libros en rollos de papel.
- Las mayúsculas no se acentúan.
- Las mayúsculas de la i y la j no llevan punto.
- Los dígrafos se escriben con ambas letras en mayúsculas.

T4.3. En el siguiente texto escribe las mayúsculas que fueran necesarias:

“me llamo miguel gómez gonzález. vivo en la calle mar cantábrico, nº 12. mi número de teléfono es el 678 788889. me dirijo a ustedes con la intención de solicitar de esta omic la información oportuna para poder reclamar la devolución del importe de un artículo que he comprado recientemente en almacenes las palomas y que está defectuoso”.



T4.4. Escribe el abecedario en mayúsculas y en minúsculas y señala las letras que sólo cambian de tamaño y no de forma. Realiza el mismo ejercicio con el ordenador.

- ❖ *Recuerda que en el pleno de la Real Academia de la Lengua Española , celebrado el 17 de diciembre de 2010 se acordó la supresión de la ch y la ll, no se consideran letras independientes, por tanto son 27 letras.*

T4.5. Elabora en un folio un texto en el que incluyas al menos diez palabras de la “Información 4” con letras mayúsculas.



5.5. Información 5: Comunicar de forma gráfica



1. Un entorno de representación gráfica

Otras formas de comunicación habitual son mediante logos, anagramas, pictogramas y otras imágenes gráficas. Si te fijas bien, te podrás dar cuenta que están presentes en nuestro entorno, sobre todo en el lenguaje publicitario.

Vamos a ver qué son cada uno de ellos:

- Un **logotipo** o logo, es un símbolo que representa a una entidad. Normalmente está formado por un grupo de letras y dibujos. Se convierte en la imagen representativa de una marca comercial, organismo o institución. Por ejemplo, cualquier marca deportiva.
- Un **pictograma** es una imagen conocida que comunica algún significado. Por ejemplo, los pictogramas que identifican los aseos de hombres y mujeres.
- Un **anagrama** está formado por letras y corresponden con la marca de una empresa. Puede llegar a convertirse en su logotipo cuando se convierte en su imagen. Por ejemplo, RENFE.



Es muy corriente que por logos y anagramas, identifiquemos las marcas, los productos, los servicios, relacionando la presencia de los mismos con “lo auténtico”

El conjunto de signos, leyendas y colores que caracterizan el Gobierno de una Comunidad se ha convertido en uno de los elementos corporativos más importantes a la hora de definir su imagen.

Con distintos significados, las 17 Comunidades Autónomas de España han conseguido crear una serie de signos propios a través de los que representar su propia identidad.



[Mapa de España de Luenticus](#)

En el caso de nuestra comunidad, debemos ser capaces de identificar aquellos que representan a las instituciones, organismos o entidades con las cuales debemos comunicarnos para el ejercicio de la ciudadanía.



Año 2010



Año 2010



Es importante familiarizarse con la simbología identificativa de las instituciones. Para ello, aquí tienes algunas representaciones gráficas de servicios y secciones de la Administración Autónoma:



Año 2010



Año 2010

✚ Si quieres saber qué es la Oficina de defensa de la Audiencia pincha en: [Anexo 2](#)

Bien es cierto que muchas de estas imágenes gráficas no son duraderas en el tiempo y basta un pequeño cambio en las estrategias de comunicación o de transmisión para que cambien. Pero lo más importante es la actitud de atención a ese mundo simbólico, a esos códigos que aportan mucha información de la que podemos beneficiarnos y con la que conseguir mayor agilidad y eficacia en los trámites de la vida cotidiana.



Año 2010

Tarea 5: Comunicar de forma gráfica



T5.1. Busca alguna noticia de prensa en la que aparezcan siglas, logotipos, anagramas, etc., que tengan relación con algunos, organismos, instituciones u otras entidades de nuestra comunidad.

- Si aparece alguna expresión que desconozcas, investiga y averigua su significado.

T5.2. Realiza una pequeña investigación sobre el Defensor del Pueblo: resume sus principales funciones.



Año 2010



T5.3. Reflexiona y enumera cinco motivos que te llevarían a dirigirte al Defensor del Pueblo Andaluz.

T5.4. Expresa tres motivos por los que reclamarías a la Oficina de la Defensa de la Audiencia.



Año 2010



T5.5. Las actitudes que te parecen correctas a la hora de la comunicación con las distintas Administraciones son:

- Mantener una actitud de interés por conocer las direcciones de las oficinas de las distintas secciones y servicios del Ayuntamiento de la localidad.
- La queja continua sobre problemas de la localidad con tus amistades y la vecindad, pero manteniendo una postura pasiva ante ellos.
- Tomar la iniciativa de comunicarse siempre que se crea necesario, demandando información oportuna y dirigiendo documentos de comunicación al efecto.
- Utilizar un lenguaje correcto y amable en las comunicaciones.
- Participar y contribuir con los colectivos de participación ciudadana, si actúan de acuerdo a nuestras convicciones.

5.6. Información 6: La comunicación en actos de consumo



1. Los actos de consumo

Los actos de consumo requieren de cierto grado de reflexión y de conocimiento de los derechos que nos asisten. Son parte fundamental de la vida y de la economía familiar y personal. Es una faceta donde se hace indispensable la formación y el desarrollo de destrezas comunicativas que nos permitan desenvolvernó convenientemente.



Imagen en [Flickr de Fotero](#) bajo licencia Creative Commons

2. Las asociaciones

Existen Asociaciones para el Consumo y el uso de Servicios que tienen como objetivo principal conseguir la participación ciudadana, derecho recogido en la Constitución y los respectivos Estatutos de Autonomía de las distintas Comunidades Españolas. Las Asociaciones se federan formando colectivos que representan a un gran número de ellas, aumentando su fuerza y poder de influencia.

Asociación

Unión



Existen numerosas asociaciones relacionadas con esta actividad. A continuación te ofrecemos algunas de ellas, tanto a nivel nacional como autonómico:

Uno de estos organismos es la OCU (Organización de consumidores y usuarios). A continuación tienes un formulario que aparece si accedes a la Web que te pone en contacto con la OCU. Está disponible para recibir revistas y publicaciones que nos aportan información sobre productos y servicios; es decir para orientarnos en la faceta de nuestra vida que supone el consumo. A continuación te ofrecemos el comienzo del formulario que aparece y algunas opciones que te puedes encontrar:

Nombre* :	Tipo de vía* :
Primer apellido* :	Dirección* :
Segundo apellido* :	Número */ Piso
NIF*	Código postal* :
Sexo* :	Localidad* :
Email * :	Teléfono :

❖ *Por favor, complete los campos siguientes para recibir sus revistas y sus regalos y pulse en "Continuar". Los campos marcados con* son obligatorios.*

Si usted no desea recibir por correo electrónico la newsletter mensual con informaciones sobre los análisis y las actividades de la Organización, alertas y últimas noticias en materia de consumo, ni información comercial y de interés sobre los productos y servicios a disposición de los socios, marque esta casilla.

Si usted no desea la comunicación a terceros de su dirección de correo electrónico, en los términos especificados, marque esta casilla.

Los datos personales facilitados por usted serán automatizados en el fichero de OCU. Asimismo enviaremos a su e-mail el boletín electrónico mensual, exclusivo para los socios. Además, si usted no nos indica lo contrario, OCU EDICIONES, S.A podrá enviarle otros boletines de interés. Los tratamientos informados en el párrafo inmediatamente anterior podrán llevarse a cabo.



Imagen [de la web de UCE](#)

UCE: Unión de consumidores de España.
UCA: Unión de consumidores de Andalucía.

UCA/UCE pretenden la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía ante el consumo la representación y defensa de sus intereses (individuales y colectivos) y el desarrollo de su participación en la vida social. UCA/UCE está compuesta por las Uniones de Consumidores provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla.



Consumidores en Acción
Imagen del [perfil de Facebook](#) de FACUA

Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Unión de Asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía que reivindican mejoras en la regulación y el control del mercado, la calidad, etiquetado y publicidad de los productos y servicios.

3. El libro de reclamaciones

Según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre de Defensa y Protección de personas consumidoras y usuarias de Andalucía y el Decreto de 11 de julio de 1989, en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición un libro de quejas y reclamaciones debidamente enumerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía. Todo establecimiento está obligado a facilitarlo en el caso que se le solicite.



Se presenta en papel copiativo con tres hojas por cada reclamación:

- Una verde para quien reclama o presenta la queja.
- Una rosa para quien tiene la reclamación.
- Una blanca para la Administración

Para realizar una reclamación es necesario seguir los siguientes pasos:

- La hoja será cumplimentada en el propio establecimiento.
- No olvidar consignar debidamente los datos personales, especialmente el domicilio, para los efectos de notificación.
- Expresar debidamente los datos de la empresa reclamada, que deben ser facilitados en el establecimiento.
- Llevar la copia verde y la blanca.
- Se debe esperar un plazo máximo de 10 días para que el establecimiento reclamado conteste.
- Cuando se exceda el plazo sin haberse producido la respuesta, se conservará la copia verde hasta la resolución de la tramitación de la reclamación, remitiendo la copia blanca a:
 - Los Servicios de Consumo de las Delegaciones de Gobierno.
 - La Oficina Municipal de Información al Consumidor.

✚ Para ver un hoja de reclamaciones pincha en [Anexo 1](#)



Igual que existe la posibilidad de interponer quejas o reclamaciones en los establecimientos, en los actos de consumo y el uso de los servicios, la Administración Autónoma tiene a disposición de la ciudadanía:

- **El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**, se creó como instrumento para facilitar la participación, para que cualquier persona que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, pueda denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.
- **Existen Libros de Sugerencias y Reclamaciones** en los registros generales de todas las Delegaciones Provinciales y en muchos otros centros, en formato papel. Ahora también está disponible en Internet en formato electrónico.

Libro de Sugerencias y Reclamaciones

Información 6



Te ofrecemos el formulario que aparece en estos casos, para que te resulte familiar, sí vas a usar esta vía para ejercer tus derechos. Como podrás comprobar, en primer lugar se solicitan tus datos personales.

IDENTIFICACIÓN

Primer Apellido	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>				
Nombre	<input type="text"/>	N.I.F./N.I.E.	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>		
Profesión	<input type="text"/>	Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>		
Teléfono	<input type="text"/>	Correo electrónico	<input type="text"/>	Edad	<input type="text"/>		
Sólo en caso de reclamación sanitaria, indíquese si es:		Enfermo	<input type="checkbox"/>	Familiar	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

DIRECCIÓN

Si no refleja su dirección completa correctamente, imposibilitará que se pueda responder a su sugerencia o reclamación											
T. Vía	<input type="text" value="Seleccionar tipo vía"/>	Nombre vía	<input type="text"/>	Nº	<input type="text"/>						
Bis	<input type="text" value="Seleccionar bis"/>	Esc.	<input type="text"/>	Piso	<input type="text"/>	Letra	<input type="text"/>	C.P.	<input type="text"/>	Apdo. Correos	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text" value="Seleccionar una provincia"/>										
Localidad	<input type="text" value="Seleccionar una localidad"/>										

LUGAR Y FECHA DE LA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

<input type="text"/>	a	<input type="text" value="10"/>	de	<input type="text" value="Febrero"/>	de	<input type="text" value="2008"/>
----------------------	---	---------------------------------	----	--------------------------------------	----	-----------------------------------



A. La OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito de educación, consulta, información y resolución conflictos que los ayuntamientos ofrecen.

Las OMIC ofrecen los siguientes servicios:

- La información y educación para el adecuado y efectivo ejercicio del acto de consumo y de los derechos y deberes como personas consumidoras.
- La tramitación y resolución si procede de las consultas, denuncias y reclamaciones que se presenten.
- Realizar tareas de información, formación y educación en materia de consumo.

Las reclamaciones se pueden presentar de dos maneras: bien mediante la solicitud en la propia empresa reclamada, solicitando y presentando allí las Hojas de Reclamación, o mediante escrito presentado en el Registro de Entrada del Ayuntamiento



Año 2010

Tarea 6:

La comunicación en actos de consumo



T6.1. Une las definiciones con la representación gráfica a la que se refieren poniendo el número correspondiente.



1. Personas que reivindican mejoras en la regulación y el control del mercado, la calidad, etiquetado y publicidad de los productos y servicios.
2. UCA/UCE está compuesta por las Uniones de Consumidores provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla.
3. La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito de educación, consulta, información y resolución de conflictos en actos de consumo.

T6.2. Cuenta por escrito alguna experiencia de consumo que haya causado tu descontento.



T6.3. Consigue una copia de una Hoja de Reclamación y cumpliméntala. Después enumera los pasos a seguir en el caso de tramitar la reclamación.

T6.4. Completa las siguientes frases:

- La OMIC es _____
- La Administración Autonómica tiene también a disposición de la ciudadanía _____
- Las Asociaciones para el consumo tienen como objetivo _____

T6.5. Investiga si en tu localidad existe alguna Asociación que defienda los derechos en los actos de consumo y el uso de los servicios y obtén los siguientes datos sobre la misma:

Nombre:

Dirección o sede:

Nº aproximado de personas asociadas:

Nombre de quien ejerce la presidencia de la Asociación:

5.7. Información 7: Para hacer constar



1. Actas de reuniones

Otra cuestión importante en el ejercicio de la ciudadanía activa es recoger por escrito acuerdos y procesos de reuniones de colectivos y asociaciones. Si perteneces a alguna, es muy normal que te encuentres en la situación de tener que escribir para dejar constancia de la celebración de alguna sesión, de los temas tratados y de los acuerdos correspondientes.



Reunión en [Artelista de Marta Bass](#) bajo licencia Creative Commons

Un acta es un documento de trabajo y archivo. Todas las actas tienen un contenido común, independientemente del carácter de la reunión que en ella se intente reflejar. Son contenidos indispensables:

- Datos sobre asistentes.
- Fecha, lugar y hora en que se celebra la reunión.
- Orden del Día preparado previamente a la convocatoria de reunión, es decir, una enumeración de todas las cuestiones que se van a tratar.
- Aspectos importantes y acuerdos en cada uno de los puntos incluidos y tratados del Orden del Día. Es muy importante recoger la síntesis de lo acordado. Es quizá la parte más práctica, interesante y útil del documento.



Aquí tienes un modelo de Acta:

Club Náutico El Embarcadero

Reunión extraordinaria nº 12

(Nombre de la localidad), 3 de marzo de 1997

1ª convocatoria: 19 h

2ª convocatoria: 19.30 h

Asistentes:

Diego Gómez Villada (Presidente)
Bartolomé Castillo Bordas (Secretario)
Alfonso Castilla
Ana Rodríguez
Luisa Morales
Teresa Prados
Sebastián Ruiz

Antonio Cardeñosa
Juan Ponto
Joaquim Sardà
Carmelo Vicente
José Ribeira
Carlos Ximénez
Rafael Vieira
Ignacio Torres
Marta Cardiles
Mª José Silva

Excusan la asistencia:

Santiago Pereira
Misericordia Fuente

Orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, del acta anterior.
2. Estado de cuentas.
3. Renovación de cuotas.
4. Propuesta de ampliación del embarcadero.
5. Ruegos y preguntas.



Desarrollo de la sesión:

Lectura y aprobación del acta anterior: Se aprueba por unanimidad.

Los **ACUERDOS** a los que se han llegado son los siguientes:

1. El secretario reparte a cada uno de los asistentes una copia del resumen de los ingresos y gastos del año anterior. Cuando llegue la subvención de la Administración local, se añadirá al presupuesto para el presente ejercicio.
2. El presidente hace dos propuestas para incrementar los ingresos del club. La primera consiste en subir el importe de la cuota anual en 3 euros. La segunda, en establecer dos tipos de cuota: una sólo para piraguas y, la otra, para todo tipo de embarcaciones del club. Se acuerda aplicar las dos propuestas presentadas que han sido aceptadas por unanimidad de las personas presentes.
3. El presidente propone la ampliación del embarcadero. Se propone actualizar el proyecto existente.
4. Joaquim Sardà y Luisa Morales presentan una propuesta de programa para la Fiesta, con novedades respecto al del año pasado. José Ribeira propone organizar una carrera infantil de piraguas. Queda aprobado el programa de la fiesta por unanimidad. .
5. No hay ruegos ni preguntas.

El presidente da por finalizada la sesión, de la cual, como secretario, levanto Acta.

Vº Bº El Presidente

El Secretario

Fdo (Nombre y apellidos)
apellidos)

Fdo: (Nombre y



2. La carta: una sencilla forma de comunicar

El estilo de la carta debe estar adaptado a la persona o entidad que la va a recibir. Por ello, podemos distinguir entre:

- **Formal:** si se trata de asuntos oficiales, públicos o de negocios.
- **Coloquial:** si se dirige a familia, amistades o personas conocidas.
- **Familiar:** podría ser un derivado de la anterior, pero con la única diferencia que ésta es específicamente a familiares.



Las cartas en [Artelista de R. Enrique Suárez](#) bajo licencia Creative Commons

Todas las cartas tienen una estructura similar, aunque varían según del tipo que se trate. No obstante es muy importante respetar las partes fundamentales, sobre todo si se trata de cartas comerciales o formales, que constan de:

- **Encabezamiento:** nombre y dirección de la empresa a que se dirige
- **Saludo:** personal o consolidado en fórmulas establecidas.
- **Exposición del asunto,** con los pormenores pertinentes
- **Despedida:** también con fórmulas fijadas por la costumbre.
- **Firma.**



A continuación te ofrecemos un ejemplo de carta formal:

Es importante que sea clara, concreta y concisa. Es necesario pensar mucho antes de escribir en lo que se quiere transmitir. Incluir el “Asunto” en un lugar visible ayuda a este fin.

Departamento de Comercial de GALERÍAS FERNÁNDEZ

C/ S. Francisco, n 34.

11.100 - San Fernando .CÁDIZ

Fecha: 3 de Febrero 2010

Asunto: Reclamación por compra de artículo defectuoso.

Distinguida Señora/ Distinguido Señor:

Me dirijo a su Departamento en relación a la compra efectuada por mí con fecha de 12 de diciembre de 2009, cuya factura tiene el número 0014789. En esa fecha adquirí una chaqueta que no se encontraba expuesta entre los artículos rebajados por presentar pequeñas taras. El precio de la misma marcado en la etiqueta no era el precio correspondiente a la rebaja por dicho motivo.

El mencionado artículo presenta un defecto de fábrica en el forro. El hecho lo he podido comprobar una vez que la he usado. Considero por tanto que se trata de un error en la colocación del artículo y que ello motivó la confusión en el precio final incluido en la factura.

Tras varias conversaciones en la tienda con el personal que atiende las ventas, no he conseguido una respuesta clara en referencia a la posible devolución del artículo o la reducción del precio. Por ello, les informo que, de no obtener respuesta a esta carta, procederé a los correspondientes trámites de reclamación ante la OMIC.

Atentamente: (Firma)



Incluimos también un ejemplo de carta coloquial:

Hola Carmen:

Me alegré mucho con tu llamada del otro día. Por aquí todo está muy bien. Mis padres os quieren hacer llegar un fuerte abrazo y su agradecimiento por todo. Yo vuelvo a mi vida de siempre. Pronto comenzaré en la facultad de nuevo.

Te envío la documentación que me solicitas, para que podáis tramitar la reclamación por el servicio recibido en la Academia de español a la que asistía cuando estaba con ustedes.

Quiero que sepáis que el tiempo que he estado en vuestra casa hay sido estupendo para mí. Ya le he contado a mis padres que me encantan vuestras cosas: la comida, las costumbres, el pueblo, todo...

Sigo en contacto con vuestro hijo, cada día nos conectamos en el Chat. Siempre os mando saludos. La próxima carta se la escribiré a Antonio, de esta forma practico la escritura del español. Un abrazo fuerte para él.

Recibe un cariñoso saludo en el que también deposito mi más sincero agradecimiento.

¡Seguiremos en contacto!

Un abrazo Peter

Tarea 7: Para hacer constar



T7.1. Escribe verdadero o falso al lado de las siguientes afirmaciones:

- A la hora de escribir una carta es indiferente a quién va dirigida.____
- En la celebración de sesiones de reunión de Asociaciones y colectivos no es importante recoger por escrito los Acuerdos.____
- Un acta no se firma.____
- La carta es una forma de comunicación sólo entre familiares.____

T7.2. Imagina que la clase celebra una sesión para la valoración del trimestre que acaba y realizarlas propuestas para el siguiente. Redacta en un folio la correspondiente acta. (La Presidencia recaerá en quien ostenta la representatividad de la clase y la Secretaria en la subdelegada o subdelegado)



T7.3. Formar grupos y elegir un tipo de factura o recibo de servicios que tenemos en los hogares, luz, teléfono, agua, basura. Observar y apuntar los siguientes datos:

- Si contiene imágenes identificativas de empresas y organismos.
- Los conceptos o servicios por los que se paga.
- Precio por unidad de medida y precio total.
- ¿Incluye gráfica matemática?

- Poner las conclusiones en común

T7.4. En los actos de consumo las facturas son indispensables. Para una mejor comprensión de las mismas realiza una donde expresas los siguientes conceptos y cantidad.

10 cuadernos. PVP: 3,60 euros /unidad

20 lápices. PVP: 0,30 euros/unidad

20 bolígrafos: PVP: 1,10 euros/unidad

- Después de realizar la tuya, estudia y comenta algunas que se hayan aportado en clase. Observa y anota todos los elementos comunes que siempre se repiten.

T7.5. Escribe en un folio una carta dirigida a la Dirección de tu centro en la que sugieras una de actividad para el Día de Andalucía en la que pueda participar la totalidad del alumnado.

6. RESOLUCIÓN DEL SUPUESTO



Una vez asimiladas las informaciones y realizadas las tareas, debes comprobar si eres capaz de resolver las cuestiones que se planteaban en el supuesto:

- *En primer lugar, pincha en [\(Anexo nº 3\)](#) para volver a leer el supuesto*
- *A continuación pincha en [\(Anexo nº 4\)](#) para poder acceder a las diferentes cuestiones.*
- *Por último, resuélvelas.*



Foto de [Banco de imágenes y sonidos](#)

7.1. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN



1. Redacta, en folio aparte, una instancia a tu Ayuntamiento solicitando un certificado de empadronamiento.

2. Expresa qué contenido mínimo debe tener un acta de reunión.

3. Reproduce tres logos de marcas o servicios que utilices regularmente. Coméntalos. Ahora crea uno que te identifique



4. Escribe verdadero o falso:

- La Junta de Andalucía es nuestra Institución Autonómica. __
- Las Institución local es el Ayuntamiento. __
- Las gestiones con la Administración sólo se pueden hacer de forma personal o por correo postal. __
- Los datos personales están protegidos por la ley. __
- El mundo de las simbologías gráficas responde a una cuestión de estética en los documentos donde aparecen. __

5. Escribe una carta coloquial. Recuerda que debes respetar los distintos apartados:



6. Relaciona cada sigla con su significado:

- SAE Oficina Municipal de Información al Consumidor/a
- IAM Servicio Andaluz de Empleo
- OMIC Servicio Andaluz de Salud
- SAS Instituto Andaluz de la Mujer

7. Escribe tres frases en las que aparezcan al menos dos palabras que comiencen por letras mayúsculas.

8. Expresa como se han formado las siglas en los siguientes ejemplos:

EE UU: _____

CEPER: _____

ONU: _____

AAVV: _____



9. Escribe tres posibles saludos y tres despedidas para una carta formal:

Saludos:

Despedidas:

10. Rellena el siguiente y sencillo formulario:

APELLIDOS: _____ NOMBRE: _____

DNI: _____ FECHA DE NAC. _____

DIRECCIÓN: _____ LOCALIDAD _____

C.P. _____ TF: _____

E-MAIL _____

7.2. CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN



1. El nivel de conocimientos sobre los distintos documentos que existen para realizar solicitudes, instancias o aquellos mediante los cuales puedes ejercer tus derechos, antes de comenzar el bloque era:

bajo	medio	adecuado	elevado
------	-------	----------	---------

2. El nivel de conocimientos sobre los distintos documentos que existen para realizar solicitudes, instancias o aquellos mediante los cuales puedes ejercer tus derechos, al finalizar el bloque es:

bajo	medio	adecuado	elevado
------	-------	----------	---------

3. El supuesto planteado te ha resultado: _____

4. ¿Has podido seguir sin dificultad las orientaciones para tratar los contenidos de este bloque? Razona tu respuesta

5. El tratamiento del bloque te ha requerido:

- Pedir ayudar en numerosas ocasiones. ___
- Trabajar de forma individualizada y personal con tiempo de dedicación distinto al de las clases. ___
- Un trabajo fácil y de asimilación rápida. ___

6. ¿Cómo valoras el trabajo realizado en equipo?



7. La información recibida para realizar las tareas te ha parecido:

sencilla	complicada
----------	------------

8. De los siguientes aspectos, ordena del 1 al 10 según su grado de dificultad.

	La cumplimentación de impresos.
	El uso de las mayúsculas.
	El reconocimiento de siglas.
	La escritura de siglas.
	La redacción de solicitudes o instancias.
	La redacción de cartas coloquiales.
	Las cartas formales.
	Los aspectos relacionados con los datos personas.
	Las hojas de reclamaciones.
	La comprensión de las informaciones

9. Escribe tres razones por las que consideras necesario el conocimiento de los distintos documentos que sirven para los actos de comunicación.

10. ¿Los conocimientos y habilidades adquiridas en este bloque te han facilitado algunas actividades diarias? Especifica cuáles.



CONTROL DE ENTRADA EN
 LA OFICINA DE RECEPCION

FECHA

FIRMA RECEPTOR

HOJA DE RECLAMACION COMPLAINT FORM

INSTRUCCIONES DE USO EN EL DORSO DE LA HOJA VERDE
 PLEASE, FOR INSTRUCCIONS SEE OVER

1.- LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE

EN TOWN PROVINCIA PROVINCE FECHA DATE

2.- IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE - DETAILS OF COMPLAINANT

1.ER APELLIDO SURNAME 2.º APELLIDO NOMBRE FIRST NAME

SEX SEX EDAD AGE PROFESION PROFESSION

D.N.I. PASSPORT N.º DOMICILIO C/ ADDRESS ST.

MUNICIPIO TOWN PROVINCIA PROVINCE COD. POST. POSTAL CODE

NACIONALIDAD NATIONALITY TELEFONO TELEPHONE

3.- IDENTIFICACION DEL RECLAMADO-DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT

NOMBRE O RAZON SOCIAL NAME OR COMPANY

C.I.F. O D.N.I. FISCAL N.º ACTIVIDAD ACTIVITY

DOMICILIO ADDRESS ST. MUNICIPIO TOWN

PROVINCIA PROVINCE COD. POST. POSTAL CODE TELEFONO TELEPHONE

4.- HECHOS RECLAMADOS - DETAILS OF COMPLAINT

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN - DOCUMENTS INCLUDED

FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC. - TICKETS, BILLS, SAMPLES, ETC.

5.- FIRMAS - SIGNATURES

CONSUMIDOR: CONSUMER:

RECLAMADO PERSON UNDER COMPLAINT

2020103

CONTROL
SERIE E

1271501

- EJEMPLAR PARA ENTREGAR POR EL CONSUMIDOR EN LA ADMINISTRACION
 - THE CLIENT IS REQUESTED TO HARD THIS COPY OVER TO THE ADMINISTRATION

8.2. Anexo nº 2: ¿Qué es la ODA?



La Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA) es un organismo que recibe y tramita quejas, peticiones y sugerencias realizadas sobre los contenidos de la programación, la publicidad y la televenta que se emiten en la radio y la televisión. A través de la ODA, cualquier persona o colectivo puede contribuir a la protección de los derechos de la ciudadanía, especialmente de la infancia, así como el cumplimiento de las leyes y acuerdos en el ámbito del sector audiovisual.



Año 2010

8.3. Anexo nº 3: Planteamiento del supuesto



En casa de Antonio y Carmen, la estancia de Peter ha terminado. Ha sido estupendo compartir con él el tiempo que ha durado la visita a nuestro país. Todo ha salido muy bien. Pero...



Casas Blancas en [Artelista de Teresa Velilla](#) bajo licencia Creative Commons

En la academia donde el chico asistía a las clases intensivas de español ha habido un problema. El servicio ofrecido durante la asistencia a las clases, no ha sido el que se prometía en los folletos publicitarios que Peter manejó antes de iniciar su viaje a España.

Uno de los motivos que le impulsó a realizar el viaje estaba relacionado con el interés por la asistencia a un curso de español que vio en la publicidad de dicha academia. Prometían viajes culturales y otras atractivas actividades que no se han realizado. Las excusas ofrecidas, se referían a la falta de jóvenes participantes, ya que el grupo que asistía a las clases no era lo suficientemente numeroso para realizarlas. En cambio, el precio se ha mantenido invariable.

Peter se siente engañado. Antonio y Carmen se creen responsables, porque lo ayudaron a matricularse. Por este motivo, han decidido iniciar los trámites para conseguir que le devuelvan el dinero a su amigo.

8.4. Anexo nº 4: Cuestiones del supuesto



Ayúdalos en las siguientes cuestiones:

- Cumplimentar la hoja de reclamaciones correspondiente.
- Comprender qué es la OMIC y qué tipo de ayuda pueden encontrar allí.
- Redactar una solicitud para reclamar a la Dirección de la Academia una factura donde se especifiquen los servicios prestados y el precio cobrado.
- Escribir una carta a Peter donde cuenten sus avances en las gestiones que están realizando



Las cartas en [Artelista de R. Enrique Suárez](http://rubensuaroztu.artelista.com) bajo licencia Creative Commons