**TERCER CICLO**

**DOCUMENTOS FORMALES A TRABAJAR**

Carta formal, reclamación,solicitud.

* Carta formal.

Para trabajar la carta formal se llevarán a cabo los siguientes pasos:

1. Lluvia de ideas para conocer lo que nuestros alumnos saben sobre este documento.
2. Definición y ejemplos.

Escribiremos cartas para comunicarnos con amigos y familiares, para solicitar información, para estableces relaciones comerciales o profesionales con otras personas… Y hasta escribimos cartas para expresar nuestros sentimientos.

Mostraremos cartas de diversos tipos: cartas personales, comerciales, oficiales, administrativas.

1. Partes que la componen:

Las cartas deben ser claras y ordenadas.

Las cartas constan de unos elementos que deben escribirse en los lugares adecuados. Estos son los elementos de las cartas:

* Entrada (fecha, dirigido a, saludo).
  + La fecha se suele escribir desplazada a la derecha.
  + El saludo debe ser más o menos afectuoso, según la confianza que se tenga con el destinatario.
* Cuerpo (asunto, expone). En esa parte de la carta se expone el mensaje que se desea transmitir.
* Despedida (fórmulas de despedida: atentamente, cordialmente). La despedida ha de estar en consonancia con el saludo. Por tanto, será afectuosa en las cartas personales, cortés en las demás.

1. Firma. Se escribe un poco desplazada hacia la derecha.
2. Uso del lenguaje formal, evitando el uso de lenguaje coloquial.
3. Muchas personas terminan su carta y se dan cuenta de que han olvidado escribir algo. Para evitar este inconveniente es muy importante decidir, antes de escribir, qué queremos incluir en nuestro mensaje. La ‘posdata’ soluciona este problema porque simplemente necesitaremos escribir P.D. al final de la carta seguido por el mensaje que habíamos olvidado escribir.

* Reclamación.

La reclamación la trabajaremos de la siguiente forma:

1. Lluvia de ideas sobre la reclamación.
2. Definición y muestra de ejemplos.

Hacer una reclamación es formular una queja o una protesta por un hecho que se considera injusto o indebido como puede ser una multa, comida en mal estado, retraso en transporte público.

En todos los establecimientos públicos hay un libro de reclamaciones a disposición de los usuarios. Es este tipo de reclamaciones hay que indicar todos los datos precisos, especialmente, estos:

* + - Quién reclama.
    - Por qué reclama.
    - Qué reclama.

1. Partes que la componen:

Las reclamaciones deben ser claras y precisas y han de formularse cortésmente.

* Fecha.
* Saludo.
* Quién reclama. El reclamante debe hacer constar sus datos personales (nombre, dirección completa, teléfono, correo electrónico y DNI.)
* Por qué reclama. El reclamante debe explicar con claridad el motivo de la reclamación (qué ocurrió, dónde fue, qué perjuicio causó…)

Expone:

* Documentos si se adjuntan (informe médico).
* Petición de respuesta.Qué reclama. El reclamante ha de indicar también qué solución espera obtener (por ejemplo, la devolución del dinero, el cambio de un artículo, la mejora de un servicio, el pago de una indemnización…)
* Saludo y despedida.
* Uso del lenguaje formal, evitando el uso del lenguaje coloquial.

Ejemplo de reclamación es la siguiente:



* Solicitud.

Para trabajar la solicitud realizaremos lo siguiente.

1. Lluvia de ideas sobre la solicitud
2. Definición y muestras de ejemplos: instancias de administraciones públicas.
3. Partes que la componen:

* Destinatario.
* Datos personales.
* Expone: explicación de los motivos de la petición, formulación clara y concisa de lo que se pide.
* Despedida y firma.

1. Uso del lenguaje formal, evitando el uso del lenguaje coloquial.