Unidad 5

APLICACIÓN TEXTO INSTRUCTIVO

Apellidos y nombres: _____

Grado: 2.° año de secundaria **Sección:** _____

Fecha:_____/_____/_____

Nota

Lee diversos tipos de textos

- **Lee** el texto y **contesta** las preguntas propuestas.

Un mal servicio prestado

Muchas veces tenemos reclamos o quejas acerca del servicio o bien que estamos consumiendo. Ante esto, no sabemos bien cómo proceder: ¿Exigimos nuestros derechos o callamos? La opción más efectiva es proteger nuestros derechos como consumidores mediante el Libro de Reclamaciones.

¿Cómo utilizar el Libro de Reclamaciones?

Todo establecimiento está obligado a tener un Libro de Reclamaciones, incluso si brinda el servicio de manera virtual. Para tal efecto, debe tener un cartel del tamaño de una hoja A4 o un enlace visible para que el usuario pueda ubicarlo. A continuación, se presentan las principales pautas:

1. Acercarse al lugar donde se ubica el libro y completar la ficha. Poner la fecha, el número del reclamo, el nombre del establecimiento y el motivo del reclamo. Si quien ha sufrido el mal servicio es menor de edad, colocar los datos de los padres.
2. Una copia del reclamo debe ser entregada al usuario. En caso se alegue que el libro es virtual, el usuario debe tener acceso a una impresión del reclamo.
3. El proveedor tiene un plazo máximo de 30 días calendario para dar respuesta a los reclamos o quejas registrados en el Libro de Reclamaciones.
4. El consumidor que no reciba respuesta del proveedor en ese plazo puede presentar su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, adjuntando su copia de la hoja de reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable.

Localiza información

1. **Identifica** y **escribe** si los enunciados propuestos son verdaderos (V) o falsos (F).

a) Un procedimiento sancionador es la denuncia en las redes sociales. ◯

b) Los menores de edad no tienen derecho al reclamo. ◯

c) Ante un reclamo, el proveedor tiene un plazo máximo de 30 días para dar respuesta. ◯

d) El Libro de Reclamaciones solo existe de manera física. ◯

e) La copia del reclamo es una evidencia física del mismo. ◯

2. ¿Cómo Indecopi se asegura de que el Libro de Reclamaciones se encuentre de manera visible?

_____

_____

_____

_____

3. ¿Qué puede hacer el consumidor si no recibe respuesta ante su reclamo?

_____

_____

_____

_____

LIVEWORKSHEETS

Comprende

4. ¿Crees que el Libro de Reclamaciones puede ser utilizado como una advertencia permanente para los proveedores de brindar un buen servicio o bien? **Explica**.

5. ¿Cuáles crees que fueron las razones que tuvo el Indecopi para establecer el sistema del Libro de Reclamaciones?

6. ¿Qué tipo de servicios consideras que son los más proclives a recibir reclamos o quejas? **Señala** cinco.

-
-
-
-
-

Evalúa y reflexiona

7. ¿Estás de acuerdo en que exista el Libro de Reclamaciones? ¿Por qué?

8. Habiendo hecho efectiva tu queja mediante el Libro de Reclamaciones, ¿utilizarías también las redes sociales para difundirla? ¿Por qué?

Escribe diversos tipos de textos

- **Lee** las indicaciones y **elabora** un texto instructivo (procedimientos).

9. **Selecciona** un tema de tu interés y **establece** el propósito del texto.
   - ¿Cómo se elaboran las normas de convivencia?
   - Pasos para elaborar un afiche que difunda los Derechos del niño y el adolescente.
   - ¿Cómo hacer un filtro purificador de agua casero?
   - Receta para preparar un desayuno nutritivo.

LIVEWORKSHEETS

10. **Escribe** la información según la secuencia textual descriptiva. **Organiza** los pasos o pautas para lograr el objetivo. Puedes emplear el verbo en modo imperativo o impersonal.

Presentación ▶ _____

Desarrollo (Pasos) ▶ _____

Cierre ▶ _____

11. **Escribe** tu texto instructivo empleando recursos textuales que favorezcan la coherencia y la cohesión.

_____

Lee diversos tipos de textos 1. Deficiente 2. Regular 3. Satisfactorio 4. Destacado

Indicadores	1	2	3	4
1. Integra información explícita que se encuentra en distintas partes del texto.	○	○	○	○
2. Deduce diversas relaciones lógicas entre las ideas del texto escrito.	○	○	○	○
3. Establece conclusiones sobre lo comprendido a partir de su experiencia.	○	○	○	○

Escribe diversos tipos de textos 1. Deficiente 2. Regular 3. Satisfactorio 4. Destacado

Indicadores	1	2	3	4
1. Organiza la información con la estructura y las secuencias de un texto instructivo.	○	○	○	○
2. Escribe su texto instructivo con coherencia y cohesión empleando recursos textuales.	○	○	○	○
3. Emplea recursos gramaticales y ortográficos que contribuyen al sentido de su texto.	○	○	○	○

LIVEWORKSHEETS