

Anexo 2
Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso académico 2021-2022

(Resolución de 3 de diciembre de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	

Código del ciclo: ADGM01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Clave o código del módulo: 0437	Denominación completa del módulo profesional: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- Deberán **cumplimentar** los datos del aspirante antes del examen **y firmar en todas las hojas** que se entreguen.
- Deberá estar disponible el DNI en la mesa.
- Señalar y escribir con bolígrafo (azul o negro) no borrable, las respuestas y su desarrollo. Puede usar regla.
- En las preguntas **tipo test** señalar rodeando con un círculo la respuesta correcta. En caso de error tachar con un aspa (X). No utilizar líquido corrector (tipo típex). Se considerará nula la pregunta con más de una respuesta marcada.
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- No se corregirá nada con letras o número ilegibles: escriban con claridad.

La prueba constará de dos partes diferenciadas no eliminatorias y la duración en conjunto será de 2 horas.

PRIMERA: Parte teórica: 25 preguntas tipo TEST. Sólo existirá una respuesta correcta para cada pregunta.

SEGUNDA: Parte práctica que consistirá en la resolución de 9 ejercicios. Para esta parte dispone, a continuación del enunciado de cada ejercicio, de espacio suficiente para realizarlo. Si algún ejercicio tuviese que ser repetido y no dispone de espacio, podrá usar alguno de los 2 folios en blanco del final del examen: tachará con una X la actividad que no quiera que se valore e indicará que se hace en el folio en blanco y, además, deberá indicar en el folio en blanco el número del ejercicio que está repitiendo, de lo contrario no podrá ser valorado ni calificado.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

Puntuación: se obtendrá de la suma de la parte teórica y parte práctica.

• Calificación **parte teórica: 4 puntos**. Se trata de 25 preguntas tipo test de respuesta única. Cada respuesta correcta será calificada con 0,16 puntos. En el caso de que la respuesta sea errónea existirá una penalización de 0,04 puntos, que se restarán. Las preguntas sin responder ni suman ni restan puntuación. Se considerará nula y restará como una errónea, es decir, con 0,04 puntos, aquella pregunta con más de una respuesta marcada.

• Calificación **parte práctica: 6 puntos**. Se trata de 9 ejercicios.

- Los ejercicios prácticos números 1, 2 y 3 correctamente respondidos se calificarán con 0,5 puntos cada uno. En el caso de que haya algún error, la calificación del ejercicio será 0 puntos.

- Los ejercicios 4 y 5 serán calificados con 0,75 puntos cada uno. Cada error restará 0,40 puntos.

- Los ejercicios 6, 7, 8 y 9 serán calificados con 0,75 puntos, cada uno. Cada error restará 0,25 puntos.

Criterios de valoración:

• Se valorará la corrección y claridad en las respuestas y el procedimiento seguido por el participante.

• Recuerde que puede usar los 2 folios del final según se indica anteriormente, en las instrucciones generales.

CALIFICACIÓN



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
Fecha:		



PARTE TEÓRICA: TEST – Calificación total del apartado: 4 puntos.

Cada pregunta tiene una única respuesta correcta, que deberá rodear con un círculo.

En caso de que quiera rectificar, tache la respuesta a corregir con una **X** y rodee de nuevo con la que considere correcta. Se considerará nula aquella pregunta con más de una respuesta marcada. No se puede usar líquido corrector.

Cada respuesta correcta será calificada con 0,16 puntos. Los errores tienen una penalización de 0,04 puntos, es decir, se restarán. Las preguntas no contestadas no tendrán ponderación ni positiva ni negativa. Se considerará nula y restará como una errónea, es decir, con 0,04 puntos, aquella pregunta con más de una respuesta marcada.

- Indique la respuesta correcta:
 - Información y comunicación significan lo mismo.
 - La información complementa a la comunicación.
 - La comunicación no requiere de un código para que pueda realizarse.
- En una empresa se está celebrando una reunión y, de repente, suena la alarma de incendios, ¿qué tipo de barrera en el proceso de comunicación se ha producido?
 - Barrera ambiental.
 - Barrera semántica.
 - Barrera psicológica.
- Los elementos esenciales de la comunicación son los siguientes:
 - Emisor, receptor, canal, código, contexto, mensaje y retroalimentación.
 - Emisor, receptor, canal, código, contexto y mensaje.
 - Las respuestas a) y b) son incorrectas.
- El jefe de contabilidad de una empresa indica al administrativo de contabilidad, de esa misma empresa, que le entregue los movimientos del mes de marzo, ¿qué tipo de comunicación se ha realizado?
 - Comunicación externa.
 - Comunicación formal.
 - Comunicación informal.
- En el departamento de ventas de una empresa dos compañeros están hablando de quedar el martes por la tarde para jugar un partido de tenis, ¿qué tipo de comunicación se está realizando?
 - Comunicación externa.
 - Comunicación formal.
 - Comunicación informal.
- El Gerente de una empresa se dirige al jefe de ventas de la misma empresa para solicitarle que le haga llegar los informes de ventas de tres empleados, ¿qué comunicación se ha producido?
 - Comunicación transversal.
 - Comunicación vertical.
 - Comunicación horizontal.

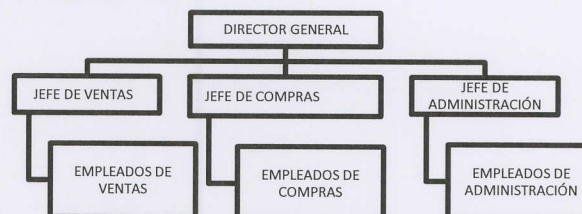


DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



7. La representación que puede observar a continuación es:

- a) Un organigrama normal.
- b) Un organigrama jerárquico.
- c) Un organigrama funcional.



8. Trabajas como administrativo del departamento de recursos humanos de una empresa. Ha llegado un nuevo compañero que va a trabajar como administrativo en el departamento de ventas y el jefe de ventas debe conocerlo. Según las normas de cortesía, dentro del contexto empresarial, ¿quién debe ser presentado a quién?

- a) Da igual.
- b) El nuevo trabajador al jefe de ventas.
- c) El jefe de ventas al nuevo trabajador.

9. Es importante recordar en el proceso de atención al cliente las fórmulas de tratamiento adecuado. Indica cuál de las siguientes es la correcta:

- a) Don o doña se utiliza antes del apellido.
- b) Señor o señora se utiliza antes del apellido.
- c) Señor o señora se utiliza antes del nombre propio.

10. Marcos atiende una llamada telefónica del Ayuntamiento, ¿qué tipo de comunicación se produce?

- a) Diferida, individual y presencial.
- b) Directa o inmediata, colectiva y no presencial.
- c) Directa o inmediata, individual y no presencial.

11. En la atención telefónica dentro de la empresa, ¿qué es lo primero que debemos hacer cuando atendemos una llamada entrante?

- a) Pasar rápidamente la llamada al destinatario.
- b) Escuchar e intentar resolver nosotros mismos todo lo que nos planteen.
- c) Identificarnos e identificar al interlocutor.

12. ¿Cuál es la diferencia esencial entre comunicación oral y escrita?

- a) Lo extenso del mensaje.
- b) La calidad del mensaje.
- c) La permanencia del mensaje.

13. El documento de la empresa que informa de hechos de interés general y que se suele colocar en el tablón de anuncios de la empresa es:

- a) El aviso.
- b) El memorándum.
- c) La nota interna.

14. Si en una empresa le solicitan que elabore un documento para comunicar el cambio de domicilio social, ¿cuál sería el documento más apropiado entre los tres que se indican a continuación?

- a) Convocatoria.
- b) Saluda.
- c) Memorándum.



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
		Fecha:



15. En el asunto de un correo electrónico, ¿qué se debe incluir?
- Información sobre quién escribe el documento.
 - Breve descripción del contenido del correo.
 - El destinatario del correo electrónico.
16. Si trabajas en la empresa realizando la recepción de la correspondencia, ¿podrás abrir todos los sobres que te lleguen?
- Si porque será mi cometido.
 - Depende, es decir, si en el sobre está escrita la palabra confidencial habrá que entregarlo al destinatario sin abrir.
 - Nunca se debe abrir ningún sobre.
17. ¿A qué se denomina purga en el archivo de la empresa?
- A la marca que se pone en un archivo para indicar de dónde se saca un documento.
 - Al proceso por el que se destruyen los documentos que ya carecen de validez.
 - A los diferentes niveles del archivo.
18. Dentro del ámbito administrativo tenemos claro que hay que aplicar las 3R, ¿a qué nos referimos?
- Reciclar, retener y reducir.
 - Reciclar, reutilizar y reducir.
 - Reciclar, reutilizar y retener.
19. Los elementos tradicionales del marketing son:
- Producto, distribución y precio.
 - Producto, precio y promoción.
 - Producto, precio, promoción y distribución.
20. En relación a las necesidades del ser humano y, por tanto, de los clientes, y según la pirámide de Maslow:
- En el punto más alto de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas.
 - En el punto más alto de la pirámide se encuentran la necesidad de autorrealización.
 - En el punto más alto de la pirámide se encuentran las necesidades sociales.
21. Cuando realizamos la atención al cliente una primera fase sería la de acogida, ¿qué es importante en esta fase?
- Es importante dejar buena impresión: no hay una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.
 - Es importante realizar la escucha activa al cliente, puesto que es el momento en el que se intenta entender qué plantea.
 - Es importante en esa primera fase dar respuesta inmediata a lo que nos plantea el cliente.
22. El departamento que se ocupa de atender las llamadas y reclamaciones de los clientes se denomina:
- Departamento de atención al cliente.
 - Departamento de recursos humanos.
 - Departamento de ventas.
23. Una queja a una empresa es:
- Una propuesta de mejora.
 - Una muestra de disconformidad con algo de la empresa.
 - Una muestra de disconformidad con una petición de compensación de algún tipo.



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



24. Cuando hablamos de fidelización de los clientes, nos referimos a:

- a) Únicamente a los regalos que hace la empresa a los clientes para que se mantengan como clientes.
- b) Solo lo relacionado con la idea de mejorar los procedimientos de venta de la empresa.
- c) Las actuaciones que realiza la empresa con la intención de retener a los clientes como clientes.

25. ¿Qué es el arbitraje de consumo?

- a) Es un procedimiento judicial de resolución de conflictos en materia de consumo.
- b) Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo.
- c) En consumo al juicio se le llama arbitraje y es la única forma de llegar a un acuerdo entre comprador y vendedor.

(CONTINUE CON LA PARTE PRÁCTICA)



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
		Fecha:



PARTE PRÁCTICA. CALIFICACIÓN TOTAL APARTADO: 6 PUNTOS.

Se recuerda que la calificación y valoración de cada ejercicio se encuentra detallada en los criterios de calificación y valoración, en la primera página del examen.
Son en total 9 ejercicios prácticos.

Para la parte práctica dispone, a continuación del enunciado, de espacio suficiente para realizarlo. Si algún ejercicio tuviese que ser repetido o rectificado y no dispone de espacio suficiente, podrá usar alguno de los 2 folios en blanco del final del examen: tachará con una X la actividad que no quiera que se valore e indicará que se hace en el folio en blanco y, además, deberá indicar en el folio en blanco el número del ejercicio que está repitiendo, de lo contrario no podrá ser valorado ni calificado.

EJERCICIO 1. Utilice el sistema cronológico para ordenar las siguientes fechas, además de forma descendente. **(0,50 puntos)**

- 15/1/2021
- 23/1/2022
- 18/3/2021
- 25/1/2022
- 15/3/2021

RESPUESTA EJERCICIO 1:

EJERCICIO 2. Ordene los nombres que se presentan a continuación fijándose en la palabra ordenatriz y de forma ascendente. **(0,50 puntos)**

- Laura Casas-Domínguez Delgado
- Mateo Casas Delgado
- Juan María Casasola Mellado
- Pedro Casas-Díaz Moreno
- María Casasola Méndez

RESPUESTA EJERCICIO 2:



DATOS DELASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



EJERCICIO 3. Ordene las siguientes direcciones de forma ascendente, señalando la palabra ordenatriz. **(0,50 puntos)**

- Avenida Carretas, s/n.
- Plaza España, 1.
- Plazuela Espada, 3
- Avenida Avi6n, 14, 3.º D.
- Calle Alegría, n.º 26.
- Avenida Alcántara, 25.

RESPUESTA EJERCICIO 3:

EJERCICIO 4. Una vez obtenido su título de Técnico en Gestión Administrativa le contratan en la gestoría administrativa GESOL, S. L., que se sitúa en la avenida Grande, 25 de Madrid, código postal 28032.

El primer día que comienza a trabajar le solicitan que redacte una carta y envíe, en la oficina de Correos próxima a la empresa, el sobre al cliente Bellaru, S. A.

BELLARU, S. A. es una empresa cuyo domicilio se sitúa en paseo de las Delicias, 5, nave "A", en Olivenza, C.P. 06100. (Olivenza es un pueblo de la provincia de Badajoz, Comunidad Autónoma de Extremadura).

Obviamente, para poder enviar la carta y que nos admitan el sobre en Correos, deberá pagar el correspondiente franqueo, en este caso de 0,70 €.

El sobre que usan en la empresa es de tipo americano y sin ventanilla.

SE PIDE que confeccione el sobre con los datos de la empresa, del cliente y el franqueo, para lo que deberá tener en cuenta que es costumbre en la empresa indicar los datos del remitente en el reverso. En ese caso, y a falta de franqueo, deberá incluir el dibujo del mismo donde corresponda.
(0,75 puntos)



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



RESPUESTA EJERCICIO 4 (sigue en la siguiente página):
SOBRE AMERICANO REVERSO





DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
		Fecha:



RESPUESTA EJERCICIO 4 (CONTINUACIÓN):

SOBRE AMERICANO
ANVERSO



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



EJERCICIO 5. Ramiro Peralta, Jefe de Almacén de la empresa TELEMÓVIL, S. L., dedicada a la venta y comercialización de material informático, tiene que enviar hoy un documento escrito al Departamento de Compras solicitándole que le haga llegar, para mañana a las 14 horas, 25 ratones inalámbricos y 15 alfombrillas de la Edición Especial Aniversario.

SE PIDE que redacte el documento más apropiado. **(0,75 puntos)**

RESPUESTA EJERCICIO 5:



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



EJERCICIO 6.

La empresa TOVAL, S. A. se dedica a proporcionar soporte informático a empresas y autónomos desde hace más de 15 años en Madrid, aunque también se dedica a la venta de distintos elementos de los equipos informáticos.

Con el deseo de ampliar la gama de productos que oferta a sus clientes contacta, con fecha 5 de marzo de 2022, con FRANTO, S. L. empresa dedicada a la comercialización de hardware, solicitando información de sus productos con la intención posterior de realizar un pedido.

Toval, S. A. se sitúa en la calle Benita Ávila, número 3 de Madrid (C.P. 28043) y todos los escritos de la empresa los firma D.^a Josefa González, la Jefa de Administración.

Franto, S. L., que como decimos se dedica a la venta de hardware para equipos informáticos, está ubicada en la avenida Colón, 15, tercero, izquierda de la localidad de Alcobendas (Madrid), código postal 28108.

Los escritos de Franto los firma D. Jesús Torrado, Gerente de la empresa.

SE PIDE que escriba en estilo bloque extremo, de forma adecuada y con los datos e información que se aportan, la carta que ya se encuentra parcialmente elaborada. **(0,75 puntos)**



DATOS DELASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



TOVAL, S. A.

RESPUESTA EJERCICIO 6

Soporte informático a empresas y autónomos.

Somos una empresa, situada en Madrid, dedicada, desde hace más de 15 años, a proporcionar soporte informático a autónomos y empresas. Nuestra experiencia y antigüedad en el mercado nos hacen situarnos como una de las principales empresas informáticas de la capital.

Parte de nuestro negocio es, además, la comercialización de los distintos elementos de los equipos informáticos, hardware, y es nuestro deseo ampliar la gama de productos que ofertamos a nuestros clientes, siguiendo nuestra línea de calidad y servicio.

Contactamos con ustedes, por tanto, confiando en las positivas referencias con las que cuentan y siempre que las condiciones que nos ofrezcan sean aceptables.

Necesitaríamos que nos enviaran, tan pronto les sea posible, toda la información sobre los distintos tipos de hardware que comercializan, con detalle de sus características, lista de precios, formas y plazos de envío, modos de pago, así como todo aquello que ustedes crean de nuestro interés para poder formalizar un pedido.



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



EJERCICIO 7. Mar Martínez Soterraño, con DNI 11.111.111-G necesita presentar en el Colegio Monteverde, donde estudia su hija, Soledad Peña Martínez, un documento que acredite que está trabajando desde el 1 de junio de 2021 en FRANTO, S. L., empresa con NIF B-28.888.888 ubicada en avenida Nueva, 15 de Madrid.

El documento lo firma en FRANTO, S. L. su gerente, D. Jesús del Olmo Gómez, con DNI 99.999.999-A.

SE PIDE que elabore el documento que D.^a Mar debe presentar en el colegio de su hija, teniendo únicamente en cuenta los datos que se aportan. **(0,75 puntos)**

RESPUESTA EJERCICIO 7:



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte: Fecha:	



EJERCICIO 8.

A Beatriz Soria Casas, con DNI 22.222.222-A, dueña del restaurante El Comilón, le gustaría atender en terraza a sus clientes a los que hasta ahora solamente atendía dentro del restaurante. El Comilón está situado en calle Sol, 3 de Madrid.

Se ha informado y le comentan, teniendo en cuenta las circunstancias derivadas de la Covid-19, que únicamente tiene que presentar un documento al Ayuntamiento de Madrid para que le autoricen la terraza e indicar que el restaurante cuenta con, al menos, 10 metros de fachada, que es el requisito que exige el Ayuntamiento para autorizar las terrazas. En su caso cuenta con 12 metros.

SE PIDE que elabore el documento que Beatriz debe presentar al Ayuntamiento de Madrid teniendo únicamente en cuenta los datos que se aportan. El documento se encuentra parcialmente elaborado.

(0,75 puntos)



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
		Fecha:



RESPUESTA EJERCICIO 8:

Que es desea disponer de terraza para su restaurante situado en c/ Sol, 3 de Madrid.

Que el restaurante cuenta con 12 metros de fachada.



DATOS DELASPIRANTE		FIRMA
APELLIDOS:		
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	
Fecha:		



EJERCICIO 9:

El pasado 25 de abril María llevó, a su tintorería de confianza, un vestido. El día 29 de abril, según lo acordado, pasó a recogerlo, pero su sorpresa fue que la parte baja del vestido estaba desteñida. Disgustada habló con el dueño, si bien él le comenta que esa posibilidad ya se le había advertido y que, por tanto, no corresponde que ahora reclame.

María, molesta, solicita una hoja de reclamación que rellena en el mismo establecimiento: argumenta que el vestido estaba bien y que no se le dijo que se podía desteñir. Pide que se le devuelva el importe de la tintorería, los 25 euros de la limpieza, así como los 120 euros que le costó el vestido. Tiene la factura de la tintorería, así como el ticket de compra del vestido.

Por su parte, Jesús, dueño de Tintorapid, indica en la misma hoja de reclamación que la clienta estaba advertida de la posibilidad de que el vestido destiñese.

El documento se presenta con fecha 29 de abril en la OMIC.

María Campos Ramos con DNI 11.111.111-A, vive en Getafe (localidad de Madrid), en calle Sol, 15, CP 28901. Su teléfono de contacto es 654 321 123 y su correo electrónico mariacp@gmail.com.

Tintorapid, SL, la tintorería, cuyo NIF es B-22.222.222, está situada en Madrid, avenida Canillas, 14 (CP 28043). Teléfono de contacto 915 111 222.

SE PIDE: que termine de rellenar correctamente la hoja de reclamación que se adjunta únicamente con los datos que aquí se indican. Tenga en cuenta que ni María ni Jesús, el dueño de Tintorapid, quieren ir a juicio porque saben que existe otra forma de resolver si ellos no logran ponerse de acuerdo, por lo que deberá indicarlo en la hoja de reclamación que debe completar. **(0,75 puntos)**



DATOS DELASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I.N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



RESPUESTA EJERCICIO 9:

REMITIR A: D.G. COMERCIO Y CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID
C/ Ramírez de Prado 5 bis, 28045 - Madrid



Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento		Actividad	
Razón Social		NIF/CIF	
Correo electrónico		Teléfono	
Dirección			
C.P.	Localidad	Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: Sí / Yes <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)		Apellidos (Last Name)		NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)			Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (I request that the above email address be the preferred means of communication)					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

EL DIA 25/4 LLEVÉ UN VESTIDO A TINTORAPID. CUANDO LO RECOGI, EL 29/4, ME LO DEVOLVIERON CON EL BATO DEL VESTIDO DESTENTIDO. NO SE ME HABIA ADVERTIDO QUE ESO PODIA PASAR Y YA NO PUEDO VOLVER A UTILIZAR EL VESTIDO.

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

SOLICITO QUE TINTORAPID ME DEVUELVA LOS 25€ DE LA LIMPIEZA Y LOS 120€ DEL COSTE DEL VESTIDO. APORTO FACTURA DE LA TINTORERIA Y TICKET DE COUPRA

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) Sí / Yes ☐ No ☐

5. - Alegaciones de la empresa / Company allegations:

A las/ athoras / hours del día / day(mes / month)(año / year)(fecha de la reclamación / date of claim)

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

Advertencia: Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable de estos ficheros es el órgano que figura en este documento, ante el podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Warning: The personal data collected will be incorporated and processed in the files IDCO, ERCO, INCO, ESAC and ARBC, whose purpose is to collect the data of those interested in administrative procedures regarding consumer protection, and may be assigned as provided in the Law. The person responsible for these files is the body that appears in this document, and you can exercise the rights of access, rectification, cancellation and opposition, all of which is reported in compliance with Organic Law