

s del Cu	ırso							
QUEJA	AS Y RECLAMACIONES EN LA	Calendario de impartición	Dia 25/09/201	Dia 25/09/2012 Horario 10:30 A 14:30				
ación	Gestión Empresarial Básica		Temática	Otros				
	Presencial		Número de H	oras	4.0			
artición	CADE Prado del Rey - PRAI	OO DEL REY (CADIZ)						
	personas consumidoras y us 10:45 CONTENIDO:	personas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.						
	<ul> <li>Nueva regulación sobre las</li> <li>¿Quién está obligado u oblig</li> <li>Publicidad de la existencia</li> <li>¿Cómo se pueden presenta</li> <li>¿Qué Administración tramit</li> <li>SISTEMA DE HOJAS ELECTION</li> </ul>	<ul> <li>Legislación (Decreto 72/2008)</li> <li>Nueva regulación sobre las Hojas de Quejas y Reclamaciones</li> <li>¿Quién está obligado u obliga a disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones?</li> <li>Publicidad de la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones</li> <li>¿Cómo se pueden presentar las Hojas de Quejas y Reclamaciones?</li> <li>¿Qué Administración tramita la Hoja de Quejas y Reclamaciones?</li> <li>SISTEMA DE HOJAS ELECTRONICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</li> </ul>						
	s del Cu GESTI QUEJA	Presencial  CADE Prado del Rey - PRAD  Horario Objetivo 10:30 Presentación de la Se Dar a conocer al empresario personas consumidoras y us 10:45 CONTENIDO:  • HOJAS DE QUEJAS Y RE  - Legislación (Decreto 72/20) - Nueva regulación sobre las -¿Quién está obligado u oblig - Publicidad de la existencia - ¿Cómo se pueden presenta - ¿Qué Administración tramit  • SISTEMA DE HOJAS ELEG	GESTION Y USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA  Calendario de impartición  Gestión Empresarial Básica Presencial  CADE Prado del Rey - PRADO DEL REY (CADIZ) Horario Objetivo 10:30 Presentación de la Sesión y Entrega de la D Dar a conocer al empresario la tramitación y forma personas consumidoras y usuarias, así como las ad 10:45 CONTENIDO:  HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SO - Legislación (Decreto 72/2008) Nueva regulación sobre las Hojas de Quejas y Re-¿Quién está obligado u obliga a disponer de Hojas - Publicidad de la existencia de Hojas de Quejas y ¿Cómo se pueden presentar las Hojas de Quejas y - ¿Qué Administración tramita la Hoja de Quejas y  SISTEMA DE HOJAS ELECTRONICAS DE QUE	GESTION Y USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA  Calendario de impartición  Gestión Empresarial Básica  Presencial  CADE Prado del Rey - PRADO DEL REY (CADIZ)  Horario Objetivo 10:30 Presentación de la Sesión y Entrega de la Documentación.  Dar a conocer al empresario la tramitación y forma de actuar ante la personas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones admini 10:45 CONTENIDO:  HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL  Legislación (Decreto 72/2008)  Nueva regulación sobre las Hojas de Quejas y Reclamaciones  ¿Quién está obligado u obliga a disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones  ¿Cómo se pueden presentar las Hojas de Quejas y Reclamaciones  ¿Qué Administración tramita la Hoja de Quejas y Reclamaciones?  • SISTEMA DE HOJAS ELECTRONICAS DE QUEJAS Y RECLAMA	Ficha del Evento F  s del Curso  GESTION Y USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA  nación Gestión Empresarial Básica Temática Otros  Presencial Número de Horas  CADE Prado del Rey - PRADO DEL REY (CADIZ)  Horario Objetivo 10:30 Presentación de la Sesión y Entrega de la Documentación.  Dar a conocer al empresario la tramitación y forma de actuar ante la presentac personas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones administrativas i 10:45 CONTENIDO:  • HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL  - Legislación (Decreto 72/2008) - Nueva regulación sobre las Hojas de Quejas y Reclamaciones - ¿Quién está obligado u obliga a disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones - ¿Cómo se pueden presentar las Hojas de Quejas y Reclamaciones? - ¿Qué Administración tramita la Hoja de Quejas y Reclamaciones?  • SISTEMA DE HOJAS ELECTRONICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	Ficha del Evento Formativo  s del Curso  GESTION Y USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA  ación Gestión Empresarial Básica Temática Otros  Presencial Número de Horas 4.0  CADE Prado del Rey - PRADO DEL REY (CADIZ)  Horario Objetivo 10:30 Presentación de la Sesión y Entrega de la Documentación. Dar a conocer al empresario la tramitación y forma de actuar ante la presentación de quejas y repersonas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones administrativas relacionadas con 10:45 CONTENIDO:  • HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL  - Legislación (Decreto 72/2008) - Nueva regulación sobre las Hojas de Quejas y Reclamaciones - ¿Quién está obligado u obliga a disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones? - Publicidad de la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones? - ¿Cómo se pueden presentar las Hojas de Quejas y Reclamaciones? - ¿Qué Administración tramita la Hoja de Quejas y Reclamaciones?		

14:15 Ruegos y preguntas. 14:30 Cuestionario de Evaluación y despedida de la Sesión

Concienciar a los emprendedores/as de la obligatoriedad e importancia de disponer del preceptivo Libro de Quedas y

Reclamaciones en su empresa.

Dar a conocer al emprendedor/ empresario la tramitación y forma de actuar ante la presentación de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones administrativas relacionadas con

## **Docentes**

Empresa	Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza			
E - Mail	Cade.Pradodelrey@andaluciaemprende.es			
Teléfonos	856586011			

Docente:

Objetivos

Nombre y Apellidos

Jesús Téllez Pérez