Ficha del Evento Formativo

Datos del Curso

Nombre	GESTION Y USO DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA	**Calendario de impartición**	Dia 25/09/2012 Horario 10:30 A 14:30
Tipo de Formación	Gestión Empresarial Básica	**Temática**	Otros
Modalidad	Presencial	**Número de Horas**	4.0
Lugar de impartición	CADE Prado del Rey - PRADO DEL REY (CADIZ)		

Temario

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 reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, así como las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
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?

• SISTEMA DE HOJAS ELECTRONICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

• INFORMACION PARA EL ACCESO A LA VIA JUDICIAL

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

Objetivos

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 ellas.

Docentes

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

Docente: Nombre y Apellidos	Jesús Téllez Pérez