

# Curso

## ‘Gestión y uso del Libro de Quejas y Reclamaciones’

**Fecha:** 8 y 15 DE JUNIO

**Horario:** 17.00 - 19.00 h.

**Lugar:** Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) Beas.  
CRTRA Estación, S/N.

### Objetivos:

Concienciar a los emprendedores/as de la obligatoriedad e importancia de disponer del 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, así como las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

### Programa

- 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 electrónicas de quejas y reclamaciones.
- Información para el acceso a la vía judicial.

### Ponentes:

- Leonardo Javier Pérez de la Rubiera.

### Información e inscripciones:

- Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de Beas
- Tel: 959 07 20 11 / [ljperez@andaluciaemprende.es](mailto:ljperez@andaluciaemprende.es)

Síguenos en...



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO**