

El Libro de Reclamaciones es una herramienta más del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde el consumidor deja constancia de su disconformidad sobre los bienes adquiridos o servicios suministrados, (calidad, cantidad, funcionamiento, etc.), promueve la solución directa e inmediata de los problemas que pudieran presentarse y obliga al proveedor a dar respuesta al consumidor en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde que registra su reclamo.

Se ha implementado un módulo que nos permite llevar un control de los reclamos y/o quejas registradas en el libro de reclamaciones, inicialmente se hará de forma física en donde el cliente llenará los datos en el libro de reclamación.

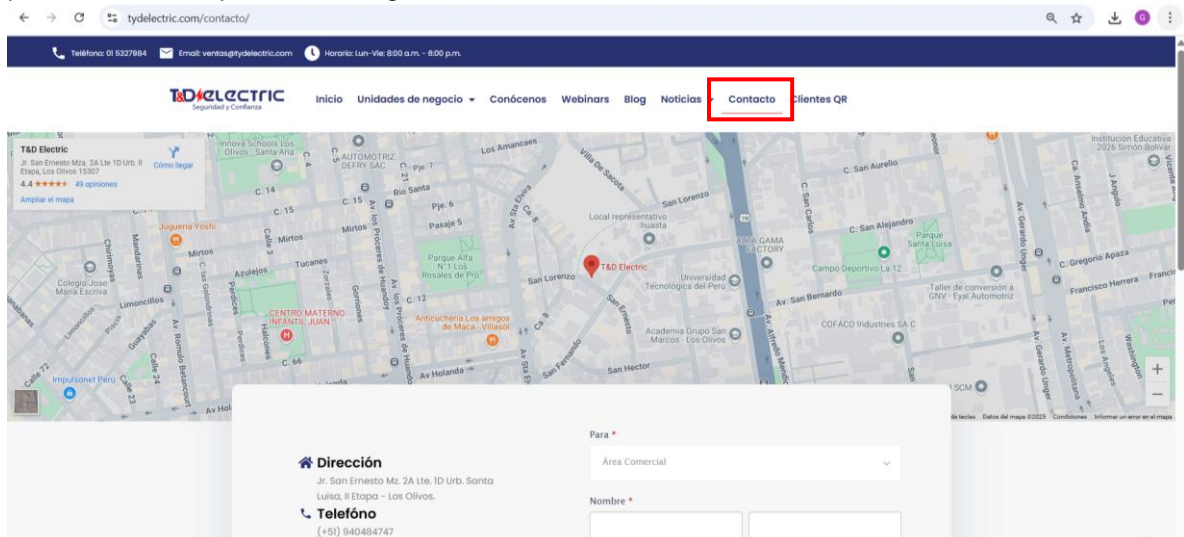
1. Ingreso a la Página Oficial de T&D Electric s.a.c

Para ingresar al Libro de Reclamaciones, los clientes deberán ingresar al Portal Web de T&D Electric s.a.c (<https://tydelectric.com/>)



2. Ingreso al módulo del Libro de Reclamaciones

El libro de reclamaciones se encuentra en el inicio de la Página Oficial de la empresa T&D Electric s.a.c. Donde Usted podrá realizar o reportar su disconformidad con un servicio o producto recibido por nuestra organización.



The screenshot shows a web interface for T&D Electric. On the left, there is a photo of a group of workers in orange safety gear standing in front of a white T&D Electric truck. Below the photo is a 'CERTIFIED' badge with ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, and ISO 45001:2018 logos. On the right, there is a contact form with the following fields: RUC, Dirección *, Ciudad, País *, Correo electrónico *, Asunto *, and Mensaje *. A blue 'Enviar' button is located below the message field. At the bottom of the page, there are two dark blue navigation buttons: 'Guía de Utilización del Libro de Reclamaciones' and 'Libro de Reclamaciones'. The 'Libro de Reclamaciones' button is circled in red. A green WhatsApp icon is visible in the bottom right corner.

3. Ingreso y Registro de la Queja o Reclamo

Esta es la ventana principal del módulo del Libro de Reclamaciones. Acá observamos todos los reclamos ingresados.

Paso N°1: Llene sus datos personales o el de la organización que presenta la queja o el reclamo con los servicios o productos brindados por T&D Electric s.a.c

Paso N°2: Identifique el sí es un reclamo o una queja; donde según INDECOPI esta se define de la siguiente manera:

El consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados, mientras que la queja expresa su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio como, por ejemplo, la mala atención.

Paso N°3: Una vez terminado la descripción de la queja o reclamo; según corresponda. **(Ver el paso 2).**

Paso N°1:

Formulario de Reclamos


1. Fecha

Ejemplo: 7 de enero de 2019

2. Nombre o razón social

3. Teléfono

4. E-mail

 <p>Seguridad y Confianza</p>	INSTRUCTIVO	Código: I-SIG-01 Revisión: 01 Versión: 03 Fecha: 19/03/2018 Página: Página3 de 4
	UTILIZACION DEL LIBRO DE RECLAMACION	

Paso N°2:

6. Seleccionar

Marca solo un óvalo.

- Queja
- Reclamo

Paso N°3:

7. Detalle del reclamo y/o queja

8. Solicitud concreta del reclamante

9. Medio por el cual desea la respuesta

Marca solo un óvalo.

- E-mail
- Teléfono

4. Identificación y Tratamiento de Quejas y No Conformidades

El área SIG de la empresa T&D Electric s.a.c, recibirá las quejas y reclamos enviados por los clientes que hayan utilizado el Libro de Reclamaciones de acuerdo a la disconformidad con el servicio brindado por la empresa T&D Electric s.a.c.

En un plazo de 30 días de haberse registrado el reclamo el Área SIG de la empresa T&D Electric s.a.c, dará una respuesta de acuerdo a la queja o reclamo presentada por el cliente.

5. Documentos Asociados

P-SIG.12. Identificación y Tratamiento de Quejas y No Conformidades.

F-SIG-18. Solicitud de Acción Preventiva, Correctiva y Mejora

F-SIG-44. Acta de Reunión.

6. Referencia Normativa

Norma Internacional ISO 14001:2015. Requisito. 10.1, 10.2, 10.3

Norma Internacional ISO 9001:2015. Requisito. 10.1, 10.2

Norma Internacional ISO 45001:2018. Requisito.10.2. No Conformidad, acción correctiva.

7. Control de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	REVISIÓN	ÍTEM	PERSONA QUE SOLICITO EL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO/ REVISIÓN	MODIFICACIONES
-	01	-	-	13/03/2020	Revisión N°01. Sin Cambios.
-	02	-	-	25/03/2020	Revisión N°02. Sin Cambios.
-	03	-	-	15/04/2020	Revisión N°03. Sin Cambios.
-	04	-	-	07/09/2020	Revisión N°04. Sin Cambios.
-	05	-	-	30/12/2020	Revisión N°05. Sin Cambios.
-	06	-	-	30/04/2021	Revisión N°06. Sin Cambios.
-	07	-	-	30/08/2021	Revisión N°07. Sin Cambios.
-	08	-	-	30/12/2021	Revisión N°08. Sin Cambios.
-	09	-	-	08/04/2022	Revisión N°09. Sin Cambios.
-	10	-	-	01/08/2022	Revisión N°10. Sin Cambios.
-	11	-	-	20/12/2022	Revisión N°11. Sin Cambios.
01	01	6	Daniel Caceres	24/03/2023	Se elimina OHSAS 18001:2007. Requisito.4.5.3.2. No Conformidad, acción correctiva y acción preventiva y se actualiza a ISO 45001:2018 10.2 por transición de la norma
01	02	-	-	14/05/2024	Revisión N°02. Sin Cambios.
01	03	-	-	10/02/2025	Revisión N°03. Se modifica el diseño del formulario en la página web.