

2016

Manual de Usuario

Página Web INTERINS DEL ECUADOR S.A



Contenido

INTRODUCCION	3
1.- QUEJAS Y APELACIONES	3
2.- ENCUESTAS.....	6

INTRODUCCION

Bienvenido al manual de usuario; este manual está diseñado para facilitar el trabajo dentro de La página Web de INTERINS DEL ECUADOR S.A.

Antes de comenzar es importante comentar que la página está diseñada para poder trabajar directamente con la información de manera dinámica posible y utilizando los recursos de la misma sin necesidad de otras tareas del navegador (Internet Explorer, Netscape, Mozilla, etc.).

1.- QUEJAS Y APELACIONES

Para conectarse a la Página de Interins del Ecuador S.A., el usuario sólo necesita ingresar a nuestra Página WEB <http://www.interins.net>.

INTERINS DEL ECUADOR S.A. - Chromium

INTERINS DEL EC x

www.interins.net

INICIO QUEJAS Y APELACIONES APLICACIONES E-MAIL CONTACTENOS ADMINISTRACION

INTERINS DEL ECUADOR S.A.
Es una Compañía dedicada al control de calidad y cantidad del petróleo, crudo y derivados a nivel nacional.
Posee alta experiencia en el ámbito de la inspección en el sector hidrocarburiífero, brindando a sus clientes un servicio de excelencia.

MISION
"Brindar a nuestros clientes una solución apropiada, en el control de calidad y cantidad de hidrocarburos y derivados en los puertos del Ecuador, articulando recursos, conocimiento y experiencia profesional acumulada y principalmente responsabilidad en el cumplimiento de todas las normativas que rigen la Industria Petrolera, en pro de asegurar la mejora continua de nuestro servicio de inspección"

VISION
"Ser una empresa eficiente y líder en el campo de la inspección de calidad y cantidad de petróleo y derivados en el Ecuador"
• Políticas Calidad
• Objetivos de Calidad

SERVICIOS
1. Inspección/ Control de Calidad y Cantidad de petróleo crudo y derivados
2. LossControl/ Control de mermas – atestiguamiento de calidad

INSTITUCIONES CON LAS QUE TRABAJAMOS
SAE ARCH IFIA



ACREDITACIONES / CERTIFICACIONES
1. SAE / Servicio de Acreditación Ecuatoriano se encarga de la acreditación de las actividades que se cumplen dentro de la normativa ISO 17020 para Organismos de Inspección. [Ver Documento](#)
2. ARCH / Agencia de Control y Regulación Hidrocarburiífero se encarga de otorgar la certificación como Organismo de Inspección en el área de Hidrocarburos. [Ver Documento](#)
3. IFIA / Federación Internacional de Agencias de Inspección se encarga de la acreditación internacional al personal que conforma la empresa como expertos en el área de inspección de hidrocarburos

Copyright 2012 INTERINS S.A. Quito Ecuador

Dentro de ella, presionar en el menú la opción denominada, "QUEJAS Y APELACIONES" automáticamente se desplegará una pantalla en donde le solicitará que se registre como usuario del portal para usar los módulos de quejas y apelaciones de igual manera para realizar la encuesta, es importante mencionar que la clave se enviara al correo electrónico registrado.

www.interins.net/buzon.php

INICIO QUEJAS Y APELACIONES APLICACIONES E-MAIL CONTACTENOS ADMINISTRACION

INTERINS DEL ECUADOR S.A.

Es una Compañía dedicada al control de calidad y cantidad del petróleo, crudo y derivados a nivel nacional.

Posee alta experiencia en el ámbito de la inspección en el sector hidrocarbúrrifero, brindando a sus clientes un servicio de excelencia.

Ingreso

Si no es cliente de INTERINS regístrese [aquí](#).

Cliente: --Seleccione--

Clave:

Ingresar

Buzón de Quejas y Apelaciones

Aquí usted podrá realizar cualquier queja relacionada con la empresa INTERINS para poder realizar un seguimiento a la misma y poder solucionar cualquier inconveniente generado.

Registro

Al ingresar como cliente, antes de proceder con la queja se le desplegará en pantalla el documento de PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.

Quejas y Apelaciones

- 2015-12-21 Queja
- 2015-12-21 Queja
- 2015-12-22 Queja
- 2015-12-18 Apelación
- 2015-12-21 Apelación

Confidencial

SISTEMA DE GESTIÓN DE INTERINS DEL ECUADOR S

Notifio

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

INT/PG/06

Cerrar

L
i
s
t
a
d
o

Es importante leer el documento y procedemos a cerrarlo. En la parte izquierda aparecerá un listado de quejas y apelaciones por cliente.

Para ingresar una nueva queja o apelación, tenemos que dar clic en el icono NUEVO.



Quejas y Apelaciones

[2015-12-21 Queja](#)

[2015-12-21 Queja](#)

[2015-12-22 Queja](#)

[2015-12-18 Apelación](#)

[2015-12-21 Apelación](#)

Al dar clic aparecerá la pantalla para el ingreso de la Queja.

The screenshot shows a web application interface for 'Quejas y Apelaciones'. At the top, there is a navigation menu with links for 'INICIO', 'QUEJAS Y APELACIONES', 'APLICACIONES', 'E-MAIL', 'CONTACTENOS', and 'ADMINISTRACION'. Below the menu, the page title 'Quejas y Apelaciones' is displayed. On the left side, there is a list of links for various complaint and appeal records, including dates like '2015-12-21 Queja' and '2015-12-18 Apelación'. The main content area is titled 'Registro de Queja' and contains several sections for data entry: 'Fecha Recepción:' with a text input field; 'Identificación del Reclamante' with fields for 'Nombre:' (filled with 'EP PETROECUADOR'), 'Cargo:', 'Area:', and 'Telf / mail:'; 'Identificación de quien recibe la queja' with fields for 'Nombre:' (filled with 'CCOLOMA') and 'Cargo:' (filled with 'GERENTE'); and 'Descripción de la queja' with a large text area for 'Descripción:'. At the bottom of the form, there is a blue 'Enviar' button.

Los campos de Nombre de cliente, Nombre y Cargo de quien recibe la queja aparecerán automáticamente, ya que la información se la tiene registrada en la base de datos.

Una vez que el cliente llene los datos, procederá a dar clic en el botón Enviar, y su queja automáticamente se enviara el correo ccoloma@interins.com.ec, que es la persona encargada de validar si la queja procede, y si procede se encargara de realizar las actividades respectivas para dar solución a la misma, así mismo todas las actividades realizadas para dar solución a la queja también le llegaran al correo del cliente registrado.

En listado de Quejas, al dar clic en cualquiera de ellas aparecerá, las actividades y estado de la queja.

Quejas y Apelaciones

2015-12-21 Queja

2015-12-21 Queja

2015-12-22 Queja

2015-12-18 Apelación

2015-12-21 Apelación

2015-12-28 Queja

Consulta de Queja

Fecha Recepción: 2015-12-18

Identificación del Reclamante

Nombre: EP PETROECUADOR Cargo: j

Area: tt Telf / mail: 5776 / j@ij.com

Identificación de quien recibe la queja

Nombre: CColoma Cargo: Gerente

Descripción de la queja

Descripción: kladklj aslkjaskljasd

Evaluación de la Queja / Apelación

PROCEDE: SI

Responsable: sgdsg Fecha: 2015-12-24

Validación de la Queja / Apelación

SE VALIDA LA QUEJA / APELACIÓN: SI

Información que sustenta la validación: sgdsg

Investigación de la Queja / Apelación

Identificación de las causas: sdg

ACCIONES INMEDIATAS RESPONSABLE PLAZO

Responsable: Fecha:

Seguimiento al Cumplimiento

Se solucionó la queja: SI Fecha: 2015-12-24

Observaciones: sgdsg

Es necesario la toma de acciones correctivas SI Referencia: sg

Responsable seguimiento: SI Fecha: 24/12/2015

2.- ENCUESTAS

Dentro de la página, presionar en el menú la opción denominada "ENCUESTAS", automáticamente se desplegará una pantalla en donde le solicitara que se registre si no es cliente.

Aplicaciones Importado de Intern... Sitios sugeridos Consorcio FireBall S.A.

INICIO QUEJAS Y APELACIONES ENCUESTAS Encuesta CONTACTENOS ADMINISTRACION

INTERINS DEL ECUADOR S.A.

Es una Compañía dedicada al control de calidad y cantidad del petróleo, crudo y derivados a nivel nacional.

Posee alta experiencia en el ámbito de la inspección en el sector hidrocarbúrrifero, brindando a sus clientes un servicio de excelencia.

MISIÓN

"Brindar a nuestros clientes una solución apropiada, en el control de calidad y cantidad de hidrocarburos y derivados en los puertos del Ecuador, articulando recursos, conocimiento y experiencia profesional acumulada y principalmente responsabilidad en el cumplimiento de todas las normativas que rigen la Industria Petrolera, en pro de asegurar la mejora continua de nuestro servicio de inspección"

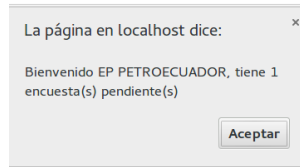
VISIÓN

"Ser una empresa eficiente y líder en el campo de la inspección de calidad y cantidad de petróleo y derivados en el Ecuador"

- Políticas de Calidad
- Objetivos de Calidad

Activar Windows

Una vez registrado aparecerá un mensaje de que el cliente tiene una encuesta pendiente. Se acepta el mensaje y se llena la encuesta.



INICIO QUEJAS Y APELACIONES APLICACIONES E-MAIL CONTACTEIOS ADMINISTRACION

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Empresa:
EP PETROECUADOR

1. Indique que cargo ocupa:

2.- En general la calidad del servicio de inspección que Interins del Ecuador S.A. le ofrece es:
 Deficiente Aceptable Bueno Muy Bueno Excelente

3.- Interins del Ecuador S.A., brinda respuestas adecuadas a sus consultas técnicas: antes, durante y después de una inspección?
 1 2 3 4 5

4.- Interins del Ecuador S.A., cumple con los plazos de entrega de Informes Finales de hasta 72 horas de culminado el operativo?
 Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre

5.- Tiene consultas o sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que ofrecemos?

Agradecemos el tiempo que nos ha dedicado. Pronto estaremos comunicándonos con Ud. para conocer sus respuestas. Cordiales Saludos del Departamento de Calidad de Interins del Ecuador S.A.

El cliente procederá a llenar los datos de la encuesta, con los campos llenos, se procederá a guardar y automáticamente le llegará un correo con la encuesta del cliente a ccoloma@interins.com.ec