



PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

## MANUAL DE USUARIO

### 1. INGRESO AL SISTEMA

Dirección electrónica para entrar al Sistema de Buzón de Quejas y/o Denuncias – Perforadora Central S.A. de C.V. <https://gestionintegralpce.com/quejas-y-denuncias/>

Para iniciar sesión y presentar su queja y/o denuncia el usuario deberá crear una cuenta, presione en el botón **Registrarse** para generar sus datos de acceso.



*Presione en el botón Registrarse para crear una cuenta de acceso al sistema.*

En la ventana, de Registro nos pedirá los siguientes datos para acceder al sistema.

*Rellene los campos solicitados para crear la cuenta de acceso al sistema*



PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

Es importante escribir una dirección electrónica válida ya que despues de presionar el botón **Crear Cuenta** llegará la notificación al correo registrado de bienvenida y sus datos ingresados del Nombre de Usuario y Contraseña que ingresó para poder acceder al mismo.

Una vez concluido el proceso de registro, el usuario accederá al sistema escribiendo el Nombre de Usuario y Contraseña, presione el boton Iniciar Sesión para continuar.

*Ventana de acceso al Sistema de Buzón de Quejas y/o Denuncias*

## 2. VISTA PRINCIPAL

En esta ventana se encuentra el menú Buzón Queja y/o Denuncia en la parte superior derecha deben seleccionar y les saldrá la siguiente ventana.




PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

Buzón de Quejas y/o Denuncias Inicio Buzón Queja y/o Denuncia Miión -

PD: Si usted ya ha generado un Ticket puede consultar el estado de este, mediante su **Ticket ID** para visualizar el avance del mismo.

### Generar Nuevo Ticket



Generar un nuevo ticket

Si tienes algún problema con cualquier personal de la empresa, no te quedes callado(a) y reportalo generando un nuevo ticket y te ayudaremos a solucionarlo lo más pronto posible.

Si ya generó su Ticket y desea conocer su petición ya realizada utiliza el formulario de la derecha **Comprobar estado del Ticket**, solamente los **usuarios registrados** pueden generar un nuevo ticket.


Para generar un nuevo **Ticket** haz click en el siguiente botón:

[Generar Ticket](#)

Si aun no estás dado de alta, haz click en el siguiente botón:

[Regístrame](#)

### Comprobar Estado del Ticket



Consultar estado del Ticket

ID/Serie Ticket

[Consultar](#)


Copyright © Todos los Derechos Reservados 2021, Perforadora Central S.A. de C.V.

**Generar Nuevo Ticket:** esta opción permite al usuario generar un nuevo Ticket para presentar su Queja y/o Denuncia presentada.

Buzón de Quejas y/o Denuncias Inicio Buzón Queja y/o Denuncia Miión -

Buzón de Quejas y/o Denuncias | Perforadora Central S.A. de C.V. miércoles 13 de enero del 2021

[Perforadora Central S.A. de C.V.](#)



### ¿Cómo generar un nuevo Ticket?

Para generar un nuevo ticket deberá llenar todos los campos en el siguiente formulario.

Usted podrá verificar el estado de su ticket mediante el **Ticket ID** que se le proporcionará a usted cuando llene y nos envíe el siguiente formulario.

#### Formato para presentación de queja o denuncia

Fecha: 01/13/2021

Datos de quien presenta la queja o denuncia. (Opcional escribir su nombre, si no quiere revelar su identidad favor de escribir Anónimo)

Nombre Completo:

Puesto de Trabajo:

Favor de ingresar un Correo Electrónico para recibir informes sobre su queja o denuncia\*

Correo Electrónico:

Motivo Principal:

Favor de relatar en su queja o denuncia información clara y precisa sobre la Fecha, Lugar y Hora en que ocurrieron los hechos.

Relato de los Hechos:

Persona a quien le consta los hechos (Testigo)

[Agregar nuevo Testigo](#)

Nombre Completo (Testigo)	Datos del Testigo (Testigo)	Opciones
<input type="text" value="Nombre Completo del Testigo"/>	<input type="text" value="Nota: Es importante incluir datos precisos para contactar al testigo, en caso de ser necesario."/>	

Datos de la(s) persona(s) involucrada(s)

[Agregar nueva persona involucrada](#)

Nombre Completo (Persona Involucrada)	Puesto o cargo que desempeña (Opcional) - (Persona Involucrada)	Opciones
<input type="text" value="Nombre Completo de la persona"/>	<input type="text" value="Puesto o cargo que desempeña la persona involucrada"/>	

¿Cuentas con alguna evidencia? Si tu respuesta es Si (Menciona en el campo de abajo las evidencias correspondientes, caso contrario dejar espacio en blanco).

Mencione cuales:

Nota: En caso de no contar con evidencias, indique en donde se localizan o quién cuenta con ellas.

[Generar denuncia y/o queja](#)



PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

Deberá rellenar los campos presentados en la ilustración para proceder a generar un nuevo ticket de denuncia y/o queja.

Cabe dar mención que no es obligatorio escribir su nombre completo, en caso que desee permanecer en anonimato solo escribirá Anónimo, pero si es obligatorio que el testigo y/o persona involucrada sea registrado con datos reales.

El correo electrónico que ingrese en este formulario debe ser el mismo que se registró para validar que usted es un usuario real.

- Si usted va agregar mas de un testigo debe presionar el botón **Agregar Nuevo Testigo** e ingresar en la segunda fila el siguiente testigo.
- Si usted va agregar más de una persona involucrada debe presionar el botón **Agregar Nueva Persona Involucrada** e ingresar en la segunda fila generada la siguiente información correspondiente.

Una vez concluido los datos solicitados en el formato de buzón de quejas y/o denuncias debe presionar el botón Generar Denuncia y/o Queja.

El mismo botón enviará un correo electrónico notificándole de este proceso generado.

Ejemplo: ¡Gracias por presentarnos su queja o denuncia! Buscaremos una solución lo más pronto posible. Su ID ticket es: \*\*\*\*\*

**Nota: Recomendable revisar la bandeja de entrada de su correo o en correos no deseados.**

**Comprobar Estado del Ticket:** esta opción será valida solamente cuando el usuario ya genero un ticket y deberá ingresar el numero del ticket asignado que le proporciono el sistema o que está disponible en su correo electrónico proporcionado.

Comprobar Estado del Ticket

Consultar estado del Ticket

ID/Serie Ticket

Consultar




PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

Buzón de Quejas y/o Denuncias | Inicio | Buzón Queja y/o Denuncia | Mi perfil

Buzón de Quejas y/o Denuncias | Perforadora Central S.A. de C.V. miércoles 13 de enero del 2021


**Perforadora Central S.A. de C.V.**



### Estado de Atención al Reporte de Queja y/o Denuncia

Si su **TICKET** no ha sido solucionado aún, espere pacientemente, estamos trabajando para poder resolver su problema y brindarle una solución.

🔗 Ticket de Atención #PC45N1  
(A continuación se detallan tus datos ingresados, en el formato de Quejas y/o Denuncia)



Fecha:	Estado del Ticket:
Nombre Completo:	E-mail:
Departamento:	Motivo Principal de la Queja y/o Denuncia:
Nombre Completo Testigo(s):	
Datos de Contacto del (de los) Testigo(s):	
Nombre Completo Persona(s) Involucrada(s):	
Puesto o cargo Persona(s) Involucrada(s):	
Evidencia proporcionada:	
Atención al Reporte de Queja y/o Denuncia:	

Una vez que ingresa el numero de Ticket se le presentará una nueva ventana con los datos que ingresó en el formulario y podrá visualizar el Estado del Ticket que se encuentra y la Atención al Reporte de Queja y/o Denuncia.

La cuenta registrada y generada solo permite hacer tramites del titular del correo, si requiere hacer el de otra persona tendrá que registrarse esta ultima y en su cuenta generar un nuevo Ticket con los datos correspondientes.