



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 después 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 botón 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"/>	<input type="text"/>

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"/>	<input type="text"/>

¿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)

BUZÓN DE QUEJAS

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.