



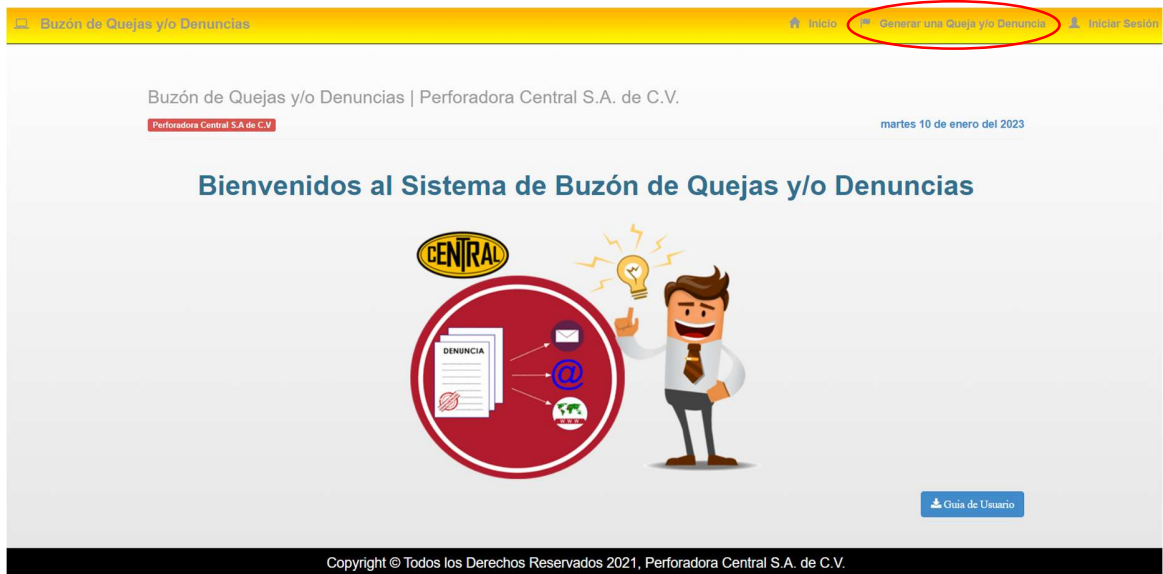
PERFORADORA CENTRAL S.A. DE C.V.  
CALLE HNOS. SERDAN S/N ENTRE AV.35 C Y AV.33 A  
COL. MALIBRAN, CD. DEL CARMEN, CAMP

## 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-ydenuncias/>

Para poder presentar su queja y/o denuncia el usuario deberá acceder a la pestaña Buzón Queja y/o Denuncia, presione en el botón para acceder sus datos de acceso automáticos.



Les saldrá esta pestaña (en caso de ser primera vez, solo deben seleccionar iniciar sesión donde automáticamente aparecerán las credenciales de acceso de manera anónima)





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

Bienvenido(a) al Buzón de Quejas y/o Denuncias

**Usuario**

**Contraseña**

¿Cómo iniciarás sesión?

Usuario (Persona Normal)


Administrador (Encargado del Sistema)

Solo deberán presionar el botón para automáticamente ser dirigido a la siguiente página.

## 2. VISTA PRINCIPAL

Buzón de Quejas y/o Denuncias | Perforadora Central S.A. de C.V. martes 10 de enero del 2023

Perforadora Central S.A. de C.V.




### Bienvenido al Buzón de Quejas y/o Denuncias

Nos interesa eliminar conductas que resulten contrarias al código de ética y al reglamento interno de trabajo, prevenir factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable. Por esta razón a través de este medio podrás comunicar hechos que puedan ser considerados vulneraciones o incumplimiento a los lineamientos establecidos.

La información proporcionada será tratada de manera estrictamente confidencial y utilizada únicamente con el fin de dar solución a la queja o denuncia presentada.

**"No existirán represalias por parte de la Organización contra quien realice una queja/denuncia"**

#### Generar Nuevo Ticket




### Generar un nuevo ticket

Es muy fácil de usar, si usted tiene alguna queja o denuncia que presentar con la Empresa Perforadora Central S.A. de C.V. nos puede enviar un Formulario con su Ticket correspondiente, así mismo nosotros brindamos el seguimiento con el Ticket generado, y daremos atención a su queja y/o denuncia.

Si ya generó su Ticket y desea conocer su petición ya realizada utiliza el formulario de la derecha **Comprobar estado del Ticket**

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

#### Comprobar Estado del Ticket



### Consultar estado del Ticket

ID/Serie Ticket



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

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

Reporte de Queja y/o Denuncia

El ID Ticket será visualizado una vez que rellene este formulario, para dar seguimiento a la queja o denuncia.

Formato para presentación de queja o denuncia

Fecha: 01/10/2023

Datos de quien presenta la queja o denuncia: (Favor de escoger una opción: si no quiere revelar su identidad favor de seleccionar: Quiero que mi Queja y/o Denuncia sea Anónima, caso contrario seleccionar: No quiero ser anónimo)

Selección: Quiero que mi Queja y/o Denuncia sea Anónima:  No quiero ser Anónimo:

Nota: Se podrá admitir la presentación de quejas y denuncias anónimas, siempre que se indique a una persona que le consten los hechos o presente evidencia que haga constar los hechos según corresponda.

Nombre Completo y/o Correo Electrónico: [Campo de texto]

Favor de escoger su centro de trabajo, en la siguiente lista: [Lista desplegable]

Favor de seleccionar el motivo de su queja o denuncia, en la siguiente lista: [Lista desplegable]

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: [Campo de texto]

Nota: Es importante incluir en la descripción: fecha, lugar y hora en que ocurrieron los hechos.

Persona a quien le consta los hechos (Testigo)

Nombre Completo (Testigo)	Datos del Testigo (Testigo)	Opciones
[Campo de texto]	[Campo de texto]	[Botón]

Nota: Es importante incluir datos precisos para contactar al testigo, en caso de ser necesario.

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

Nombre Completo (Persona involucrada)	Puesto o cargo que desempeña (Opcional) - (Persona involucrada)	Opciones
[Campo de texto]	[Campo de texto]	[Botón]

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

Mencione cuales: [Campo de texto]

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

[Botón: Generar denuncia y/o queja]

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 de que desee permanecer en anonimato solo debe seleccionar la primera opción de Anónimo, pero si es obligatorio que el testigo y/o persona involucrada sea registrado con datos reales (en caso de existir alguno).

- Si usted va a agregar más de un testigo debe presionar el botón **Agregar Nuevo Testigo** e ingresar en la segunda fila el siguiente testigo.



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

- Si usted va a 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 una notificación 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 anotar el ID Ticket generado, debido que es folio único para darle seguimiento a su caso presentado.**

Comprobar Estado del Ticket: esta opción será válida solamente cuando el usuario ya genero un ticket y deberá ingresar el número del ticket asignado que le proporcione el sistema.

Comprobar Estado del Ticket

Consultar estado del Ticket

ID/Serie Ticket

Consultar

Buzón de Quejas y/o Denuncias | Perforadora Central S.A. de C.V. martes 10 de enero del 2023

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 #PC59N1

(A continuación se detallan tus datos ingresados, en el formato de Quejas y/o Denuncia)

	<b>Fecha:</b> 01/05/2023	<b>Estado del Ticket:</b> Pendiente
	<b>Nombre Completo:</b> Soy una persona Anónima	
	<b>Departamento:</b>	<b>Motivo Principal de la Queja y/o Denuncia:</b> Otros
	<b>Nombre Completo Testigo(s):</b>	

Una vez que ingresa el número 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.