

CSTL

Manual de Uso del Control Gerencial Básico

Contabilidad Finanzas y Operaciones

Versión en línea 16

Actualizado el 21 de septiembre de 2026

Uso interno de Centro de Servicios Texaco Lucerna, S.R.L.

1 Propósito y alcance

Este manual explica cómo entrar al sistema, qué debe hacer cada usuario, cómo completar cada campo, cuáles soportes deben revisarse y cómo se envía, revisa y cierra la información. Aplica al módulo de Contabilidad y Finanzas y al módulo de Operaciones, desde computadora, tableta o celular.

Resultado esperado:

- Cada operación queda identificada por fecha, turno, área y responsable.
- Las ventas se comparan con el efectivo, tarjetas, transferencias, créditos y otros soportes realmente entregados.
- Las diferencias no se compensan entre formas de pago ni se ocultan mediante vales no autorizados.
- Los supervisores trabajan únicamente en las áreas que les fueron asignadas.
- Operaciones y Finanzas comparten el historial de combustibles e inventarios autorizado.

2 Dirección para entrar al programa

Abra este enlace en Firefox, Chrome, Edge o Safari:

<https://cstl-control-gerencial.cuevasjuan21.chatgpt.site>

Cada persona debe usar su propio correo y contraseña. No se deben compartir cuentas, porque la auditoría registra quién hizo cada cambio.

3 Dos autorizaciones necesarias

Autorización	Quién la realiza	Para qué sirve
Acceso al sitio en línea	Propietario o administrador del sitio	Permite abrir el enlace desde internet.
Autorización dentro del programa	Administrador de CSTL	Define el cargo y las funciones disponibles.
Asignación de áreas	Administrador o Gerente General	Limita al supervisor a uno o varios formularios operativos.

4 Creación de la cuenta del usuario

1. El administrador autoriza primero el correo en Configuración.
2. El usuario abre el enlace y selecciona Crear cuenta.
3. Escribe exactamente el mismo correo autorizado, su nombre y una contraseña de ocho caracteres o más.
4. Confirma el mensaje recibido por correo, si el sistema lo solicita.

5. Regresa al enlace e inicia sesión.

4.1 Crear un acceso directo al programa

Abra primero el enlace oficial en el navegador de su dispositivo: <https://cstl-control-gerencial.cuevasjuan21.chatgpt.site>. Compruebe que se muestra la pantalla de Control Gerencial Básico. Luego siga el procedimiento que corresponda. El acceso directo es solo un ícono que abre el enlace: cada persona debe iniciar sesión con su propia cuenta autorizada.

Computadora Windows con Firefox

1. Abra el enlace en Firefox. Haga la ventana un poco más pequeña para ver a la vez el navegador y el escritorio.
2. Con el ratón, mantenga presionado el ícono a la izquierda de la dirección web (normalmente un candado o símbolo del sitio), arrástrelo hasta el escritorio y suéltelo.
3. En el escritorio, abra el ícono creado y compruebe que llega a la página de CSTL. También puede guardar el enlace como marcador con Ctrl+D para tenerlo dentro de Firefox.

Computadora Windows con Microsoft Edge

1. Abra el enlace en Edge. Pulse el menú de tres puntos (...) arriba a la derecha y busque Más herramientas → Aplicaciones → Instalar este sitio como aplicación. Confirme el nombre “Control Gerencial CSTL”.
2. En Edge, escriba `edge://apps` en la barra de direcciones. En los detalles de la aplicación elija Crear acceso directo de escritorio; también puede seleccionar Anclar a la barra de tareas o Anclar a Inicio.

Método sencillo en cualquier computadora Windows

1. En un espacio libre del escritorio, haga clic derecho y seleccione Nuevo → Acceso directo. En el campo de ubicación pegue el enlace oficial completo y pulse Siguiente.
2. Escriba “Control Gerencial CSTL” como nombre y pulse Finalizar. El acceso se abrirá con el navegador predeterminado de la computadora. Guarde el enlace como favorito si prefiere abrirlo desde el navegador.

Computadora Apple Mac con Safari

1. Abra el enlace en Safari. En una Mac con macOS Sonoma 14 o posterior elija Archivo → Agregar al Dock (o Compartir → Agregar al Dock).
2. Escriba “Control Gerencial CSTL” y pulse Agregar. Después puede abrirlo desde el Dock o buscarlo con Spotlight.

Teléfono o tableta Android con Chrome

1. Abra el enlace oficial en Chrome. Toque el menú de tres puntos junto a la barra de direcciones.

2. Busque Instalar y crear acceso directo → Crear acceso directo. Según el equipo, el nombre del menú puede aparecer como Agregar a pantalla de inicio. Cambie el nombre a “Control Gerencial CSTL” si lo desea y toque Agregar.

3. Regrese a la pantalla de inicio, busque el ícono y ábralo. En una tableta Android se siguen los mismos pasos con Chrome.

iPhone o iPad con Safari

1. Abra el enlace oficial directamente en Safari. Si recibió el enlace por WhatsApp o correo y se abrió dentro de esa aplicación, use la opción Abrir en Safari antes de crear el acceso.

2. Toque Compartir (cuadro con flecha hacia arriba; en algunas versiones primero toque el menú de la página) y seleccione Agregar a pantalla de inicio. Si no aparece, desplácese por las acciones de Compartir.

3. Escriba “Control Gerencial CSTL” y toque Agregar. Abra el nuevo ícono en la pantalla de inicio. En iPad el procedimiento es equivalente en Safari.

4.2 Comprobación y uso seguro

Al abrir el ícono, verifique que la dirección corresponda a cstl-control-gerencial.cuevasjuan21.chatgpt.site. Inicie sesión con el correo y la contraseña autorizados para su usuario. Si aparece “Sin áreas asignadas” o no ve su formulario, pida al administrador que revise sus permisos. El ícono por sí solo no autoriza el acceso.

En dispositivos compartidos, pulse Salir al terminar. Si no encuentra la opción indicada, abra el enlace directamente y guárdelo como favorito; los nombres de los menús pueden variar según la versión del navegador.

Fuentes de estos pasos: Ayuda de Firefox (support.mozilla.org/en-US/kb/create-desktop-shortcut-website), Microsoft Edge (support.microsoft.com/en-us/edge/install-manage-or-uninstall-apps-in-microsoft-edge), Chrome para Android (support.google.com/chrome/answer/15085120), Safari para iPhone (support.apple.com/guide/iphone/bookmark-a-website-iph42ab2f3a7/ios) y Safari para Mac (support.apple.com/en-us/104996).

5 Usuarios responsabilidades y permisos

Usuario	Responsabilidad principal	Acceso
Administrador	Configuración, usuarios, permisos, respaldos y supervisión general.	Todos los módulos.
Gerente General	Aprobación y seguimiento superior; puede asignar áreas.	Información gerencial y operacional autorizada.
Coordinadora de Gerencia	Recibe expedientes revisados, da seguimiento y remite decisiones.	Bandejas, reportes y seguimiento.

Usuario	Responsabilidad principal	Acceso
Gerente de Contabilidad y Finanzas	Valida ventas, cobros, diferencias, ajustes y cierres.	Contabilidad, finanzas, evidencias y reportes.
Contable Senior	Registra y verifica cuadros, soportes y conciliaciones.	Módulos financieros autorizados.
Gerente de Operaciones	Recibe formularios, revisa novedades, asigna responsables y controla inventarios operativos.	Módulo completo de Operaciones.
Supervisor	Registra el turno y adjunta evidencias.	Solo Llenar formulario y únicamente sus áreas asignadas.
Solo consulta	Revisa información sin operar registros.	Pantallas autorizadas para consulta.

6 Flujo general de responsabilidad

Supervisor → Gerente de Operaciones → Coordinadora de Seguimiento Gerencial → Gerente General.

Para el cuadro financiero: Supervisor de turno → Contable Senior → Gerente de Contabilidad y Finanzas → Coordinadora de Gerencia → Gerente General o Subgerente autorizado.

7 Estados y botones comunes

Elemento	Qué significa	Qué debe hacer
Guardar borrador	El formulario sigue abierto para completar.	Usarlo durante el turno.
Enviar a Operaciones	Entrega formal del supervisor.	Usarlo cuando todo esté completo.
Devuelto para corrección	Operaciones encontró algo que debe corregirse.	Abrir, corregir y volver a enviar.
Aprobado por Operaciones	La revisión operativa terminó.	Conservar y remitir si corresponde.
Remitido a Coordinadora	El expediente pasó al siguiente nivel.	Dar seguimiento a la decisión.
Cerrado	El caso o reporte terminó.	No modificar sin autorización.
Guardar e imprimir	Guarda primero y abre la impresión.	Verificar que figure la información correcta antes de imprimir.
Recargar fecha	Trae lo guardado para esa fecha.	Usarlo antes de volver a digitar.

8 Módulo de Contabilidad y Finanzas

8.1 Dashboard Gerencial

Presenta un resumen ejecutivo de ventas, cobros, diferencias, combustibles e inventarios. Los valores provienen de los registros guardados; no se escriben directamente en esta pantalla.

- Verifique la fecha del reporte.
- Revise alertas de diferencias, faltantes, inventarios y reservas críticas.
- Abra el módulo de origen para corregir un dato. No intente corregir el resultado desde el Dashboard.

8.2 Registro Diario

Este es el consolidado financiero del día. Debe completarse después de revisar los cuadros de todos los turnos y áreas.

Campo	Qué se registra	Evidencia o fuente
Fecha	Día real de las operaciones.	Fecha de los cierres y reportes.
Preparado por	Nombre de quien realiza el registro.	Usuario responsable.
Estado	Preparado, revisado o cerrado según el avance.	Resultado de la revisión.
Área	Combustibles, Car Wash, Auto Adornos, otros ingresos, domicilio o parqueo/exhibición/aire.	Reporte correspondiente.
Venta del día	Total facturado por el área.	Zencillo para combustibles; Alegra para las demás áreas.
Efectivo	Dinero entregado y depositado.	Recibos de bóveda o depósito.
Tarjetas	Total real procesado.	Cierres y tirillas de Verifone.
Transferencias	Cobros bancarios identificados.	Comprobante y confirmación bancaria.
Crédito autorizado	Ventas a crédito aprobadas.	Factura, autorización y cliente.
Otros	Forma autorizada no incluida arriba.	Documento que explique y respalde.
Total cobrado	Suma automática de cobros.	No se escribe manualmente.
Diferencia	Venta menos total cobrado.	Debe quedar en cero o abrirse un expediente.

Regla principal:

Un sobrante en tarjetas no corrige un faltante en efectivo. Cada forma de pago se compara por separado con Zencillo o Alegra. Un vale firmado sin autorización no se registra como efectivo, crédito autorizado ni soporte de pago.

8.3 Consolidado de cobros y alertas

El consolidado suma automáticamente efectivo, tarjetas, transferencias, crédito autorizado y otros de todas las áreas. En Control y alertas se registran las excepciones que necesitan explicación o decisión.

Indicador	Cuándo usarlo	Qué escribir en observación
Diferencia caja o POS	Cuando lo cobrado no coincide con el cierre.	Monto, turno, caja, posible causa y responsable de investigar.
Diferencia ventas combustible o Zencillo	Cuando venta, lectura o reporte no coinciden.	Isla, turno, reporte y comparación realizada.
Ventas anuladas devoluciones descuentos	Cuando afectan el ingreso del día.	Documento, autorización, motivo y beneficiario.
Facturas o cobros pendientes	Cuando falta cobrar o soportar una venta.	Cliente, factura, monto, vencimiento y responsable.
Incidencia que requiere decisión	Cuando el caso supera una corrección normal.	Situación, riesgo, medida provisional y autoridad requerida.

8.4 Sistema de facturación contra soportes entregados

En Según Zencillo o Alegra se coloca lo que el sistema dice por forma de pago. En Soportes reales se coloca lo efectivamente recibido y demostrado. La diferencia se calcula automáticamente.

Ejemplo: Zencillo registra RD\$500,000 en efectivo y RD\$450,000 en tarjetas, pero se entregan RD\$450,000 en efectivo y RD\$500,000 en tarjetas. Aunque el total general parezca igual, hay una sustitución de RD\$50,000 entre formas de pago. Debe investigarse y no se compensa.

8.5 Caso recuperación y autorización

Campo	Cómo se llena
Clasificación general del caso	Seleccione vale no autorizado, cambio de tarjeta por efectivo, retiro sin autorización, forma de pago incorrecta, soporte faltante u otro.
No. de expediente general	Se genera automáticamente. Se usa en evidencias, comunicaciones y seguimiento.
Faltante original	Lo calcula el sistema a partir de la diferencia real.
Faltante atribuido en casos	Suma de los montos individualizados a empleados o situaciones.
Faltante sin atribuir	Parte del faltante original que todavía no se ha

Campo	Cómo se llena
	asignado.
Incidencias individualizadas	Una fila por empleado, turno o situación; “empleado relacionado” no significa culpable hasta concluir la investigación.
Monto recuperado	Dinero efectivamente devuelto y respaldado por recibo o depósito.
Fecha y recibo de recuperación	Fecha real y número del documento que demuestra la recuperación.
Ajuste contable autorizado	Solo cuando existe autorización formal válida. No se usa para ocultar un faltante.
Autorizado por y referencia	Nombre, cargo y número de acta, correo o formulario.
Explicación y evidencia revisada	Describa Zencillo, Alegra, Verifone, bóveda, crédito, vale, entrevistas y otros soportes.
Resolución y seguimiento	Indique recuperación, corrección, medida disciplinaria o decisión pendiente.

9 Cuadre de combustibles por turnos

Este módulo evita preparar el cuadre en Excel. Se registra manualmente la información de los reportes de cada turno, las tirillas y lo realmente entregado por el supervisor.

Campo	Contenido correcto
Fecha	Fecha del día que se está cuadrando.
Preparado por	Contable Senior o responsable del registro.
Estado del cuadre	Preparado, pendiente de soportes, pendiente de investigación, revisado o cerrado.
Supervisor responsable	Supervisor del turno correspondiente.
Referencia reporte Zencillo	Número, nombre o identificación del reporte del turno.
Referencia de tirillas	Números o rango de cierres del Verifone.
Depósito Verifone entrega	Números de recibos, cierres o expediente. Se pueden incluir varias referencias separadas por coma.
Forma de pago y fuente	Valores de Zencillo y soportes reales, distribuidos por isla cuando aplique.
Falta una tirilla	Explique isla, documento faltante, causa y persona que

9.1 Procedimiento por cada turno

- 1. Seleccione Manana, Tarde o Noche e identifique al supervisor y los soportes revisados.
- 2. Digite por forma de pago los valores del reporte de Zencillo, las tirillas y lo realmente entregado.
- 3. Si hubo CashBack, complete el bloque especial antes de revisar las alertas.
- 4. Explique toda diferencia restante. Solo el CashBack autorizado, documentado y coincidente se compensa sin incidencia.
- 5. Guarde el cuadro. Un turno no puede cerrarse con tirillas faltantes o diferencias sin justificar.

9.2 Evidencias minimas

Reporte de Zencillo; cierre y tirillas del Verifone; recibos de deposito; autorizacion del CashBack; referencia de la operacion; y acta o entrevista cuando exista una incidencia.

9.3 Control de CashBack por turno

El CashBack ocurre cuando el cliente recibe efectivo y su tarjeta se carga por el efectivo entregado mas una comision. Ejemplo: efectivo RD\$5,500 + comision RD\$550 = tarjeta RD\$6,050.

Campo	Registro correcto
Efectivo CashBack	Valor segun Zencillo y efectivo entregado comprobado.
Comision	Fee segun Zencillo y comision comprobada.
Control	Cantidad de operaciones, referencia de tirilla/Verifone y autorizacion del supervisor.
Total tarjeta	Se calcula como efectivo entregado + comision.

TRATAMIENTO CONTABLE

El efectivo entregado no es una venta ni un gasto. Es un movimiento de efectivo que se recupera mediante la tarjeta. **La comision si es ingreso adicional** y el programa la registra por separado en *Comisiones por CashBack*.

9.4 Compensacion automatica y control de incidencias

Cuando el faltante de efectivo y el sobrante de tarjeta coinciden exactamente con el efectivo de un CashBack autorizado y documentado, el programa compensa ambas diferencias y muestra que **no se genera incidencia**.

Si falta la autorizacion, la referencia, la cantidad de operaciones, el supervisor, o los valores no coinciden dentro de la tolerancia configurada, la diferencia permanece abierta y debe investigarse como incidencia.

Al pasar el cuadro al Registro Diario, el programa separa automaticamente **Combustibles / Productos** de **Comisiones por CashBack**. La comision se registra una sola vez y el principal nunca aumenta la venta.

IMPORTANTE: no use el CashBack para ocultar faltantes, sustituciones de pago o diferencias que no esten respaldadas por la tirilla y la autorizacion correspondiente.

10 Control de combustibles

Operaciones y Finanzas consultan el mismo inventario perpetuo. La fórmula es: existencia teórica = apertura + compras o recepciones - ventas. La diferencia = cierre físico - existencia teórica.

Campo	Cómo se llena	Soporte
Fecha y preparado por	Día del control y nombre del responsable.	Registro del turno.
Estado	Preparado, validado o aprobado.	Nivel de revisión.
Vara apertura	Medida física inicial en pulgadas.	Lectura firmada o foto.
Apertura en galones	Conversión automática según tabla de aforo.	Tabla de aforo del tanque.
Compras o recepciones	Galones realmente recibidos.	Factura, conduce y acta de recepción.
Ventas	Galones vendidos según Zencillo.	Reporte de ventas.
Cierre teórico	Cálculo automático.	No se digita.
Vara cierre	Medida física final.	Lectura firmada o foto.
Cierre físico	Conversión automática a galones.	Tabla de aforo.
Diferencia	Comparación automática entre físico y teórico.	Explique si supera tolerancia.
Agua	Resultado de pasta o prueba de agua.	Medición realizada.
Observación	Derrames, recepción, variación, error o investigación.	Documentos revisados.

10.1 Compras y recepciones

Registre una línea por cada camión o entrega: combustible, proveedor, factura o conduce, galones facturados, galones recibidos, costo por galón, hora, recibido por y sello u observación. El total de compra se calcula y los galones alimentan el inventario.

10.2 Cierre correcto

- La apertura del turno debe coincidir con el cierre físico del turno anterior.
- Las recepciones se registran en el turno en que ocurrieron.
- Las ventas deben proceder del reporte correspondiente al mismo período.
- Toda diferencia superior a la tolerancia debe explicarse y escalarse.
- Nunca cambie una medida para obligar al sistema a cuadrar.

11 Lubricantes y productos

Controla inventario teórico contra conteo físico y conserva un historial de entradas, salidas y diferencias.

Campo	Qué significa
Artículo	Nombre exacto del lubricante, accesorio o producto.
Ubicación	Almacén, canasto, estante o área responsable.
Existencia inicial	Cantidad disponible al comenzar el período.
Entradas	Compras, devoluciones o traspasos recibidos.
Salidas	Ventas, consumo interno, daños autorizados o traspasos enviados.
Existencia teórica	Inicial + entradas - salidas. Se calcula.
Conteo físico	Cantidad realmente contada.
Diferencia	Conteo físico - existencia teórica.
Costo y valor	Costo unitario y valor de la variación.
Observación	Documento de entrada, causa de diferencia y acción tomada.

No agrupe productos diferentes en una sola línea. Cada referencia debe conservar su propio nombre y ubicación.

12 Reportes semanal y mensual

Módulo	Uso
Reporte semanal	Seleccione una fecha dentro de la semana. El sistema consolida los días guardados, las ventas y las diferencias.
Reporte mensual	Seleccione el mes. El sistema acumula ventas, variaciones, presupuesto y cumplimiento.
Imprimir	Use el botón Imprimir y verifique orientación, márgenes y páginas antes de confirmar.

13 Historial Auditoría y Evidencias

Módulo	Qué permite
Historial	Buscar por fechas, abrir un reporte guardado y continuar la revisión autorizada.
Auditoría	Ver fecha, usuario, acción y registro afectado. No se usa para editar operaciones.
Evidencias	Subir PDF o imagen de hasta 10 MB y vincularlo con fecha, tipo de registro e incidencia.

Descripción de evidencia:

Escriba algo que permita identificarla sin abrir el archivo, por ejemplo: “Cierre Verifone turno noche 18-09-2026”, “Depósito bóveda supervisor Johan” o “Autorización de crédito cliente X”.

14 Módulo de Operaciones

14.1 Dashboard Operacional

Muestra áreas normales, áreas con novedad, equipos fuera de servicio e incidencias abiertas. Solo personal gerencial autorizado debe usar esta vista para seguimiento.

14.2 Formulario digital del supervisor

El supervisor ve únicamente esta función y las áreas asignadas por el administrador. Si aparece “Sin áreas asignadas”, debe solicitar autorización antes de registrar.

Campo	Cómo llenarlo
Formulario o área	Seleccione únicamente el área donde ocurrió el trabajo o novedad.
Fecha	Día en que se realizó el trabajo o ocurrió el hecho.
Turno	Mañana, Tarde o Noche.
Supervisor responsable	Nombre del supervisor del turno. Aparece automáticamente cuando está disponible.
Prioridad	Normal: seguimiento ordinario. Alta: requiere pronta atención. Crítica: riesgo o interrupción inmediata.
Hora	Hora aproximada o exacta del trabajo o incidencia.
Vehículo equipo referencia	En Car Wash y Auto Adornos, anote una placa o descripción breve distinta para cada vehículo recibido. En las otras áreas, use una referencia

Campo	Cómo llenarlo
	identificable.
Trabajo movimiento o novedad	En Car Wash y Auto Adornos, escriba cada trabajo terminado separado por coma: “Lavado sencillo, aspirado”. Para otros módulos, describa la actividad o novedad concreta.
Cantidad o RD\$	En Car Wash y Auto Adornos, anote el importe RD\$ correspondiente al vehículo, si aplica. El resumen suma los importes de vehículos marcados Completado; no sustituye el cuadro financiero.
Empleado relacionado	Persona que realizó el trabajo o está relacionada con la situación. No implica culpabilidad.
Estado	Al llegar el vehículo, deje Pendiente. Marque Completado cuando terminen sus trabajos. Use Con novedad o Fuera de servicio cuando corresponda; estos se muestran como pendientes en el resumen.
Observación	Resultado, explicación, documento faltante o seguimiento.

14.3 Cajas de novedades

Caja	Contenido
Novedades con empleados	Nombre, cargo, situación, acción tomada y seguimiento. Si no hubo, escriba “Sin novedad”.
Novedades con equipos y área	Equipo o lugar, condición, riesgo, acción tomada y seguimiento.
Resumen cuadro y decisiones	Diferencias, trabajos pendientes, cortesías, créditos, faltantes o decisión necesaria.
Evidencias	Fotos o PDF legibles. Máximo 10 MB por archivo.

15 Procedimiento del supervisor

13. Entrar con su cuenta personal desde celular, tableta o computadora.
14. Abrir Llenar formulario.
15. Seleccionar el área autorizada, fecha, turno y prioridad.
16. Agregar una línea por cada trabajo, vehículo, movimiento o novedad.
17. Completar las cajas de empleados, equipos y resumen.
18. Adjuntar las evidencias disponibles.
19. Pulsar Guardar borrador mientras el turno esté abierto.
20. Revisar todos los datos al cierre.
21. Pulsar Enviar a Operaciones.
22. Consultar Mis formularios para verificar el estado o corregir un formulario devuelto.

Después del envío el expediente queda protegido. Si Operaciones lo devuelve, el supervisor debe abrirlo, leer el comentario, corregirlo y enviarlo nuevamente.

16 Instrucciones por área del supervisor

Área	Qué debe registrar
Car Wash	Una línea por vehículo al llegar: hora, placa o descripción, trabajos separados por comas, importe RD\$, empleado, estado y observación. El cierre calcula recibidos, terminados, pendientes y trabajos realizados. Explique cortesías y compare importes con la facturación.
Auto Adornos	Una línea por vehículo al llegar: hora, placa o descripción, piezas o servicios separados por comas, importe RD\$, empleado, estado y observación. El cierre calcula recibidos, terminados, pendientes y trabajos realizados. Compare importes con Alegra y los soportes.
Pista y surtidores	Novedades de surtidores, máquinas y canasto; medidas o movimientos requeridos; personal y condiciones del área. El cuadro financiero se maneja en Finanzas.
Parqueo exhibición y aire	Vehículos o espacios, cobros, total colectado, máquina de aire, responsable y novedades. La secretaria Gelsania y el supervisor de la mañana recogen el dinero de la máquina de aire. En la noche responden el guardián y el bombero del turno.
Almacén y productos	Entradas, salidas, traspasos, faltantes, daños y

Área	Qué debe registrar
	ubicación.
Aseo y Limpieza	Áreas revisadas, condición, acción tomada, responsable y pendientes.
Seguridad cámaras e iluminación	Rondas, cámaras, accesos, iluminación, riesgos y acciones.
Reparación y Mantenimiento	Equipo, avería, tipo de trabajo, estado, responsable, prueba y liberación.

16.1 Registro de vehículos en Car Wash y Auto Adornos

El supervisor asignado abre el programa desde su dispositivo, entra a Operaciones → Llenar formulario y elige “Car Wash — trabajos y cuadre” o “Auto Adornos — trabajos y cuadre”. Complete fecha, turno, supervisor y prioridad. Solo puede trabajar en las áreas autorizadas para su cuenta.

- Al llegar cada vehículo, pulse “+ Agregar vehículo”. Registre una línea por vehículo; no reúna varios vehículos en una línea ni duplique la misma visita.
- En Hora, compruebe la hora de llegada; en Vehículo / placa, escriba la placa o una descripción que permita identificarlo. La línea se contará como recibido cuando tenga esta identificación.
- Deje Estado en “Pendiente” mientras el vehículo esté en proceso. En Trabajos, escriba los servicios efectivamente realizados separados por comas, por ejemplo: “Lavado sencillo, aspirado”. Complete Importe RD\$, Empleado relacionado y Observación cuando correspondan.
- Cuando finalicen todos los trabajos de ese vehículo, seleccione “Completado”. Si presenta una incidencia, elija “Con novedad” y explíquela; “Fuera de servicio” se usa si corresponde. Estos dos estados quedan dentro de “Pendientes / con novedad” en el cierre.
- Pulse “Guardar borrador” durante el turno y continúe agregando los vehículos que lleguen. En “Mis formularios”, use “Abrir” para reanudar el borrador. Revise la pantalla antes de salir.

16.2 Qué muestra el cierre automático del turno

Debajo de las líneas aparece “Cierre del turno” y se actualiza conforme se escriben datos o se cambia el estado. Se genera por separado para el formulario de Car Wash y el de Auto Adornos.

Vehículos recibidos: número de líneas con placa o identificación; vehículos terminados: líneas marcadas “Completado”; pendientes / con novedad: recibidos que todavía no están “Completado”.

Trabajos realizados: cuenta los nombres de servicios escritos en las líneas “Completado”. Separe servicios con comas y escriba siempre el mismo nombre para que se agrupen correctamente. Un vehículo puede sumar más de un trabajo.

Importe de terminados: suma los importes RD\$ de las líneas “Completado”. Este importe es el registro operativo del formulario: el responsable debe contrastarlo con facturas, Alegria y pagos recibidos en el cuadre correspondiente.

Ejemplo: entran tres vehículos. Dos se completan y uno sigue pendiente. Si los terminados incluyen “Lavado sencillo, aspirado” y “Lavado sencillo”, el cierre presenta 3 recibidos, 2 terminados, 1 pendiente, “Lavado sencillo: 2” y “aspirado: 1”.

16.3 Envío, revisión y corrección

Al final del turno, revise que cada vehículo tenga identificación, que los trabajos completados estén escritos, que las novedades estén explicadas y que el resumen coincida con los soportes. Adjunte fotos o PDF si son necesarios y pulse “Enviar a Operaciones”. El programa exige identificar cada vehículo y describir los trabajos de los que se envían como Completado.

El Gerente de Operaciones abre “Bandeja”, filtra por fecha o estado y pulsa “Revisar”. Allí ve el cierre automático y el detalle de todos los vehículos, puede imprimir o guardar PDF, aprobar, devolver para corrección o remitir a la Coordinadora.

Una vez enviado, el supervisor no modifica el formulario salvo que Operaciones lo devuelva. En ese caso, abra “Mis formularios”, lea el comentario, corrija el registro y vuelva a pulsar “Enviar a Operaciones”.

16.4 Para evitar errores de conteo

Una visita equivale a una línea. El botón “Quitar” elimina una línea del formulario que está editando: compruebe que sea la correcta antes de usarlo. No marque Completado un trabajo pendiente ni registre el importe de otro vehículo. Los controles financieros de venta y cobro siguen su propio procedimiento.

17 Bandeja del Gerente de Operaciones

La bandeja recibe los formularios enviados por los supervisores. Puede filtrarse por estado y fechas.

23. Abra Revisar.
24. Compare el detalle, las novedades, el resumen y las evidencias.
25. Escriba un comentario claro.
26. Asigne responsable y fecha límite cuando exista una acción pendiente.
27. Seleccione Devolver para corrección, Aprobar o Remitir a Coordinadora.
28. No apruebe formularios incompletos o sin evidencia cuando la evidencia sea necesaria.

18 Control operacional diario

Campo	Uso
Fecha y turno	Identifican el informe. Se prepara uno por turno.

Campo	Uso
Preparado por	Supervisor o responsable.
Estado del informe	Preparado, revisado por Operaciones, remitido a Coordinadora o cerrado por Gerencia.
Área de control	Área revisada.
Estado	Operando, con novedad o fuera de servicio.
Observación o evidencia	Hecho concreto y documento disponible.
Responsable de acción	Persona encargada de resolver. No siempre es quien causó la novedad.
Fecha límite	Plazo real para resolver.
Resumen general	Decisiones, riesgos y asuntos que deben escalar.

19 Mantenimiento e incidencias

Registro	Campos esenciales
Mantenimiento	Equipo o instalación, tipo preventivo o correctivo, estado, avería o trabajo, asignado, fecha límite, prueba y liberación.
Incidencia	Área, prioridad, descripción, responsable, fecha límite, estado y resultado o cierre.

Un equipo inseguro debe detenerse, bloquearse y señalizarse. No debe volver a servicio hasta completar reparación, prueba y liberación autorizada.

20 Evidencias requeridas por proceso

Proceso	Evidencias recomendadas
Venta de combustibles	Zencillo, cierres Verifone, depósitos, créditos, bonos, transferencias y anulaciones.
Car Wash	Reporte de Alegra, listado de vehículos y trabajos, cierres y pagos.
Auto Adornos	Factura Alegra, detalle del trabajo o pieza, entrega, pago y autorización de crédito o cortesía.
Recepción de combustible	Factura, conduce, sello, hora, galones facturados y recibidos, responsable y mediciones antes y después.

Proceso	Evidencias recomendadas
Inventario	Factura, conduce, traspaso, salida, conteo físico y explicación de diferencia.
Mantenimiento	Foto antes y después, factura, orden de trabajo, prueba y autorización de liberación.
Incidencia de empleado	Reporte interno, declaración o entrevista, evidencias y decisión. La responsabilidad se determina después de investigar.
Recuperación de faltante	Recibo o depósito real, fecha, monto y referencia del expediente.
Ajuste contable	Acta, correo o formulario firmado por autoridad competente.

21 Reglas para diferencias y faltantes

- No borrar ni alterar un registro para hacerlo cuadrar.
- No compensar una forma de pago con otra.
- No aceptar un vale no autorizado como dinero entregado.
- Registrar el faltante original completo.
- Abrir una fila por empleado, turno o situación cuando se individualice el caso.
- No declarar culpable a una persona antes de concluir la investigación.
- Registrar recuperaciones solo cuando el dinero se haya recibido y exista recibo o depósito.
- Usar ajuste contable únicamente con autorización formal.
- Mantener visible el faltante pendiente hasta su solución.
- Remitir a Recursos Humanos y a la autoridad correspondiente cuando exista una posible falta disciplinaria.

22 Número de incidencia

El sistema genera una referencia del tipo INC-año-número. No debe repetirse ni cambiarse manualmente. Ese número debe escribirse en los archivos de evidencia, comunicaciones, vales, actas, entrevistas y seguimiento para mantener unido todo el expediente.

23 Configuración de usuarios y áreas

23.1 Autorizar un correo

29. Entrar como administrador.

30. Abrir Configuración.

31. En Usuarios autorizados escribir correo, nombre y seleccionar rol.

32. Pulsar Autorizar correo.

33. Solicitar al usuario que cree su cuenta con ese mismo correo.

23.2 Asignar áreas a un supervisor

34. En Configuración, localizar al supervisor.

35. Marcar una o varias áreas autorizadas.

36. Pulsar Guardar áreas.

37. Pedir al supervisor que salga y vuelva a entrar si ya tenía una sesión abierta.

El supervisor no puede acceder a Finanzas, inventarios, auditoría, configuración ni bandejas gerenciales. La limitación se aplica en la pantalla y en la base de datos.

24 Respaldo y exportación

- La información principal se guarda en la base central en línea.
- Use Exportar respaldo para conservar una copia adicional cuando corresponda.
- Guarde el archivo con fecha en una carpeta protegida o memoria autorizada.
- No edite manualmente un archivo JSON de respaldo.
- Use exportación CSV para análisis o entrega de reportes, no como sustituto de la base central.

25 Buenas prácticas de seguridad

- Usar una cuenta por persona.
- No compartir contraseñas ni dejarlas anotadas junto al dispositivo.
- Cerrar sesión al terminar, especialmente en computadoras compartidas.
- Verificar la fecha y el turno antes de guardar.
- No usar el botón Atrás del navegador para sustituir los botones del programa.
- No subir documentos personales que no correspondan al proceso.
- Reportar de inmediato accesos incorrectos o permisos excesivos.

26 Rutina recomendada por usuario

Momento	Supervisor	Gerente de Operaciones	Contabilidad y Finanzas
Inicio del turno	Confirmar área, fecha y turno; abrir borrador.	Revisar pendientes críticos.	Verificar cierres pendientes del día anterior.
Durante el turno	Agregar trabajos y novedades; adjuntar evidencia.	Atender alertas y equipos fuera de servicio.	Recibir y organizar soportes.
Cierre del turno	Revisar y enviar formulario.	Recibir, revisar, devolver o aprobar.	Registrar cuadro por turno y comparar soportes.
Cierre del día	Responder correcciones	Consolidar operación y	Completar Registro Diario,

Momento	Supervisor	Gerente de Operaciones	Contabilidad y Finanzas
	devueltas.	remitir asuntos.	incidentes y evidencias.
Seguimiento	Consultar Mis formularios.	Asignar responsables y fechas límite.	Monitorear recuperación, ajustes y faltantes pendientes.

27 Solución de problemas frecuentes

Situación	Qué hacer
No puedo entrar	Verifique internet, correo autorizado, contraseña e invitación al sitio.
El supervisor no ve un área	Administrador: Configuración → Usuarios autorizados → marcar área → Guardar áreas. Luego cerrar y abrir sesión.
Aparece Sin áreas asignadas	El administrador todavía no autorizó ninguna área.
No encuentro un registro guardado	Revise fecha y filtros; use Recargar fecha o Historial.
No puedo editar un formulario enviado	Debe ser devuelto para corrección por Operaciones.
La diferencia no queda en cero	Revise cada forma de pago y soporte. No compense valores; abra expediente si la diferencia es real.
No abre una evidencia	Compruebe conexión y permiso. Solicite revisión al administrador.
La impresión sale cortada	Use orientación indicada, escala Ajustar a página y márgenes predeterminados o mínimos.
El dato parece viejo	Actualice la página y vuelva a iniciar sesión; no abra varias versiones antiguas guardadas.

28 Lista de verificación antes de guardar

- La fecha y el turno son correctos.
- El responsable está identificado.
- Los totales proceden de la fuente correcta.
- Cada forma de pago tiene soporte.
- Las diferencias están explicadas.
- Los empleados relacionados están individualizados sin prejuzgar culpabilidad.
- Las evidencias tienen descripción y son legibles.
- Los responsables y fechas límite están completos.

- El estado seleccionado corresponde al avance real.
- El registro fue guardado antes de imprimir o salir.

29 Lista de verificación antes de aprobar

- El expediente está completo.
- La venta coincide con la fuente oficial.
- Los cobros coinciden por forma de pago.
- No se ocultó un faltante con un vale o compensación.
- Las recepciones e inventarios tienen documentos.
- Las medidas y cálculos corresponden al mismo período.
- Las incidencias tienen responsable y seguimiento.
- Las recuperaciones tienen recibo o depósito.
- Los ajustes tienen autorización formal.
- La decisión final quedó escrita en el sistema.

30 Soporte y control de versiones

Este manual corresponde a la versión en línea 16 del Control Gerencial Básico de CSTL. Incluye el registro del Cash back fee por turno y el registro de vehículos y el reporte automático de cierre de turno de Car Wash y Auto Adornos. Cuando cambien campos, permisos o flujos, el manual debe actualizarse antes de capacitar nuevos usuarios.

Enlace oficial del sistema: <https://cstl-control-gerencial.cuevasjuan21.chatgpt.site>

Fin del manual.

31. Tareas, responsabilidades y entregables

Abra **Tareas y entregables** desde el menú de Finanzas u Operaciones. El sistema muestra las funciones permanentes de su cargo y las entregas del período. Los supervisores ven solamente las áreas autorizadas.

31.1 Funciones propias del cargo

El catálogo incluye obligaciones de cada puesto además de los controles del programa: supervisión de trabajos y vehículos, seguridad y novedades; conciliación contable, tesorería y estados financieros; coordinación, revisión y decisiones gerenciales. La descripción de cada función permanece visible para su responsable.

31.2 Entregas de Contabilidad y Operaciones

Cargo	Entrega inicial	Plazo propuesto / revisor
Contable Senior	Conciliación y cierre diario	Día siguiente, 12:00 / Finanzas
Contable Senior	Resumen contable semanal	Después de la semana, 16:00 / Finanzas
Contable Senior	Estados financieros mensuales y anexos	Día 5 del mes siguiente, 16:00 / Finanzas
Gerente de Finanzas	Informe financiero mensual revisado	Día 7 del mes siguiente, 16:00 / Coordinadora
Supervisores	Cierre de pista, Car Wash o Auto Adornos	Cada día, 20:00 / Operaciones
Gerente de Operaciones	Consolidado operativo diario	Día siguiente, 12:00 / Coordinadora

Estos horarios son propuestas iniciales. Administración o Gerencia General debe revisarlos en el catálogo y puede cambiar la frecuencia, hora, responsable de revisión, evidencia o estado activo.

31.3 Preparación, envío y revisión

1. En **Mis tareas**, abra la entrega del período, escriba la referencia del reporte, archivo o formulario y agregue observaciones. Pulse **Guardar preparado** mientras trabaja.
2. Pulse **Enviar a revisión** para registrar la fecha de envío. El cargo revisor verá la entrega en **Equipo y revisiones**; podrá aprobarla o devolverla con una explicación.
3. Si recibe una devolución, corrija la entrega y vuelva a enviarla. Nadie puede aprobar su propia entrega. Los estados y cambios quedan auditados.
4. El panel muestra pendientes, atrasados, en revisión y aprobados. Se calculan vencimientos para períodos actuales y recientes desde la activación de cada tarea; no se crean faltas retroactivas.

31.4 Configuración y evidencia

Administración y Gerencia General pueden agregar o editar responsabilidades y entregas en el mismo módulo. Seleccione cargo, área, tipo, frecuencia, días después del período, hora, soporte y revisor. Desactive una definición que ya no aplique. Conserve los archivos originales en **Evidencias** o en el formulario correspondiente; la tarea guarda su referencia, no sustituye el expediente.

Módulo de Recursos Humanos

Acceso independiente desde los menús de Finanzas y Operaciones

Este módulo reúne el catálogo de trabajadores, la asistencia, los trabajos diarios y la evaluación mensual. También permite incluir empleados que no tienen usuario para entrar al programa.

1. Registrar el personal

Abra **Recursos Humanos > Personal**. Registre código, nombre, cargo, área, turno habitual, supervisor y fecha de ingreso. Solo la gerencia autorizada mantiene el catálogo; cada supervisor consulta únicamente el personal bajo su responsabilidad y dentro de sus áreas autorizadas.

2. Registrar o importar asistencia

En **Asistencia** puede registrar entrada y salida manualmente o importar un archivo CSV de SIA. Las columnas aceptadas son: código o empleado, fecha, entrada, salida, estado y turno. El sistema valida al trabajador y la fecha antes de guardar.

Estado	Tratamiento en el KPI
Presente	Cuenta para presencia, puntualidad, jornada y marcaciones.
Ausente	Reduce asistencia cuando corresponde a un día programado.
Descanso, vacaciones, licencia, permiso o suspensión justificada	Se excluye del denominador y no castiga la puntuación.
Registro incompleto	El KPI se marca incompleto para revisión; no se presume incumplimiento.

3. Trabajos y metas del día

El supervisor asigna el trabajo, la meta esperada y el turno. Al terminar registra cantidad completada, calidad de 0 a 100, estado y evidencia. Una tarea cancelada no forma parte del cálculo mensual.

Evaluación mensual y uso de KPI

En **Resumen mensual**, seleccione mes y empleado. El sistema presenta cinco componentes, cada uno con su peso máximo.

Componente	Peso	Base del cálculo
Productividad	25	Cantidad completada frente a la meta.
Calidad	25	Promedio de calidad de los trabajos evaluados.
Cumplimiento	20	Trabajos completados frente a trabajos válidos.
Asistencia	15	Presencia, puntualidad, jornada y marcaciones.
Seguridad y disciplina	15	Evaluación documentada por supervisor o gerencia.

Interpretación orientativa

Resultado	Lectura
Menos de 70	Requiere plan de mejora.
70 a 79.9	Desempeño básico.
80 a 89.9	Buen desempeño.
90 a 94.9	Candidato a reconocimiento.
95 a 100	Candidato destacado.

Premios, bonos y ascensos

El resultado identifica **candidatos**, pero no concede automáticamente un premio, bono o ascenso. Antes de decidir, la gerencia debe confirmar que el mes esté completo, revisar evidencias, escuchar al empleado, comprobar seguridad y disciplina, y aplicar criterios iguales a cargos comparables.

Flujo de aprobación

El supervisor prepara la evaluación y documenta fortalezas y plan de mejora. La gerencia autorizada revisa y cambia el estado a **Aprobada**. El sistema conserva usuario, fecha y cambios para auditoría.

Privacidad y acceso

Los datos se filtran por empresa, cargo, área autorizada y supervisor asignado. No comparta credenciales. Corrija el supervisor o área del trabajador desde Personal si una persona no aparece en la lista correspondiente.