



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESINA

**PROPUESTA DE ELABORACION DE MANUAL DE USUARIO PARA EL
SISTEMA CONTROL GAS**

AUTOR:

MARIA MERCED MURILLO RAMIREZ

PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIATURA EN INFORMATICA ADMINISTRATIVA

ASESOR:

MA.BRUNO RAMOS ORTIZ

MORELIA MICHOACAN ABRIL 2013



INDICE

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS GENERAL	7
OBJETIVO ESPECIFICO	7
CAPITULO I. MARCO TEORICO	
1.1 DEFINICION MANUAL	8
1.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS	8
1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES	9
1.3.1 POR SU CONTENIDO	9
1.3.2 POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA.....	10
1.3.3 GENERAL	11
1.3.4 ESPECIFICO	12
1.4 SISTEMA DE INOFRMACIÓN	12
1.4.1 DEFINICIÓN	12
1.4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	13
1.4.3 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS.....	15
1.5 DOCUMNETACION DE SISTEMAS	16
1.5.1 TIPOS DE DOCUMENTACIÓN	16
15.1.1 LA GUIA TÉCNICA	16
1.5.1.2 LA GUIA DE USO	17
1.5.1.3 LA GUIA DE INSTALACIÓN	18

1.6 DIGITAL -----	18
1.6.1 DEFINICIÓN -----	18
1.6.2 PROPIEDADES DEL SOPORTE DIGITAL -----	18
1.7 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CFDI -----	19
1.7.1 DEFINICIÓN -----	19
1.8 FACTURACION CFD -----	19
1.8.1 DEFINICIÓN -----	19
1.9 CONTROL VOLUMÉTRICO -----	20
1.9.1 DEFINICIÓN -----	20
CAPITULO II MARCO METODOLOGICO	
2.1 DESARROLLO DEL MANUAL -----	21
2.1.1 IDENTIFICAR A LO USUARIOS DEL SISTEMA -----	21
2.1.2 DEFINIR LOS DIFERENTES TIPOS DE USUARIOS -----	21
2.1.3 DEFINIR LOS MODULOS EN QUE CADA USUARIO PARTICIPARA -----	21
2.2 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL -----	22
2.2.1 DIAGRAMA GENERAR DEL SISTEMA -----	22
2.2.2 DIAGRAMA PARTICULAR DETALLADO -----	22
2.2.3 EXPLICACIÓN GENÉRICA DE LAS FASES DEL SISTEMA -----	22
2.2.4INSTALACIÓN DEL SISTEMA -----	22
2.2.5 INICIACIÓN AL USO DEL SISTEMA -----	22
2.2.6 MANUAL DE REFERENCIA -----	22
2.3 HERRAMIENTA ADOBE ROBOHELP -----	23
2.3.1 INSTALACIÓN ADOBE ROBOHELP -----	23

CAPITULO III CASO PRÁCTICO

3.1 ANTECEDENTES DE RUIZ GUZMAN S.A. DE C.V.-----	31
3.2 MISION -----	32
3.3 VISION -----	32
3.4 VALORES-----	32
3.6 ORGANIGRAMA -----	33
3.7 SITUACIÓN ACTUAL RUIZ GUZMAN S.A DE C.V -----	34
3.8 PROPUESTA ELABORACIÓN DE MANUAL DE USUARIO PARA EL SISTEMA CONTROL GAS	
3.8.1 DIAGRAMA CONTROL GAS -----	35
3.8.2 DIAGRAMA ENVOL -----	36
3.8.3 DIAGRAMA FACTURA CFD -----	36
3.8.4 DIAGRAMA FACTURA CFDI -----	37
3.8.5 CONTENIDO DEL MANUAL -----	38
3.8.6 PANTALLAS DEL MANUAL RUIZ GUZMAN -----	40
CONCLUSIONES -----	44
BIBLIOGRAFIAS-----	45

INTRODUCCIÓN

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de los que disponen, la demanda de sus productos y servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos.

Estas circunstancias nos obligan a usar los manuales ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una coordinación y evaluación administrativa eficiente.

Para el desarrollo y crecimiento que las empresas u organizaciones pretenden lograr y a fin de obtener resultados que permitan ordenar, concentrar y sistematizar la información relacionada con el funcionamiento de una área o proyecto, es necesario que la empresa cuente con herramientas de consulta que integren la información a través de manuales que le faciliten:

-  La calidad del trabajo que se realiza
-  La toma de decisiones
-  El orden y la mejora administrativa
-  La certificación en la calidad del servicio que ofrece.

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores. Estos pueden evitar duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresa personal nuevo a la organización ya que explica todo lo relacionado con la misma, haciendo referencia a su estructura organizacional, y hasta explicar los procedimientos y tareas de determinada área de la organización.

Cada empresa debe contar con sus propios manuales, esto debido a que en cada una de ellas se trabaja de manera distinta y por lo tanto sus procedimientos, organización, políticas, etc., son diferentes. Para ello también existen diversos manuales y se utilizan según la necesidad de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de ofrecer alternativas de solución a las situaciones a las que se enfrenta en la actualidad la empresa Ruiz Guzmán S.A de C.V. Con el fin de mejorar la calidad en el servicio y la organización administrativa

Otra razón primordial es para cumplir con un requisito fundamental de la Licenciatura el Informática Administrativa.

El tema se eligió analizando las necesidades primordiales de la empresa. Para darle un enfoque organizacional y contribuir a la certificación de la misma.

Otro aspecto es contribuir al óptimo funcionamiento del sistema, que en caso de alguna falla, el personal que se encuentre en ese momento con la ayuda del manual pueda poner en marcha nuevamente el sistema sin necesidad de llamar al técnico o al personal encargado de dichos procedimientos. (Esto según la falla que se presente). Por tal razón elegí la propuesta del manual de usuario.

OBJETIVOS GENERAL

La elaboración del manual para concentrar la información de forma ordenada y precisa, para que sirva como herramienta para los usuarios del sistema, proporcionando información relevante sobre los procedimientos que se necesitan desarrollar dentro de la empresa, cumpliendo en tiempo y forma cada uno de ellos.

OBJETIVO ESPECIFICO

-  Valorar la importancia de los manuales dentro de la organización.
-  Conocer los diferentes tipos de documentación de los sistemas
-  Identificar los tipos de usuarios dentro de la organización.
-  Cumplir con el programa de modernización de la franquicia Pemex (Cualli)
-  Definir las funciones que debe realizar el usuario.
-  Definir cada módulo del sistema.

CAPITULO I MARCO TEORICO

1.1 DEFINICION MANUAL

MANUAL

1. Según www.definiciones.org (2012) Un manual es un Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución
2. Un folleto, libro, carpeta, etc. En los que de una manera fácil de manejar, se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.(A. Reyes Ponce, 2012)
3. El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (Graham kellog, 2012)

1.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

VENTAJAS

1. Lograr y mantener un solido plan de organización
2. Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general.
3. Facilita el estudio de los problemas de la organización
4. Sirve como guía para el adiestramiento de novatos.

DESVENTAJAS

1. Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes
2. Algunos consideran que es demasiado caro, limitativo, y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
3. Existe el temor de que conducirá una estricta reglamentación y rigidez

1.3 CLASIFICACION DE LOS MANUALES

CLASIFICACIÓN

1.3.1 Por su contenido:

Se refiere al contenido del manual, abarca una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

 **Manual de Historia:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre la organización: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

 **Manual de organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

 **Manual de políticas:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer a la organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a) Agilizar el proceso de toma de decisiones
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

-  **Manual de procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

-  **Manual de contenido múltiple:** Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en si consiste en combinar dos o mas categorías que se interrelacionan en la practica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones

1.3.2 Por su función específica

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

-  **Manual de producción:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

-  **Manual de compras:** El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

-  **Manual de ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

- ✚ **Manual de Finanzas:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.
- ✚ **Manual de contabilidad:** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.
- ✚ **Manual de crédito y cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- ✚ **Manual de personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.
- ✚ **Manual técnico:** Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función. Ejemplos de este tipo de "Manual técnico de auditoría administrativa", y el "Manual técnico de sistemas y procedimientos". Estos sirven como fuente de referencia y ayudan a computar a los nuevos miembros del personal de asesoría.

1.3.3 General:

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

- ✚ **Manuales generales de organización:** Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

- ✚ **Manual general de procedimientos:** Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.
- ✚ **Manual general de políticas:** Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

1.3.4 Específico:

- ✚ **Manual específico de reclutamiento y selección:** Se refiere a una parte de un área específica (personal). Y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.
- ✚ **Manual específico de auditoría interna:** Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.
- ✚ **Manual específico de políticas de personal:** Este se enfoca a definir "políticas", pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etc.

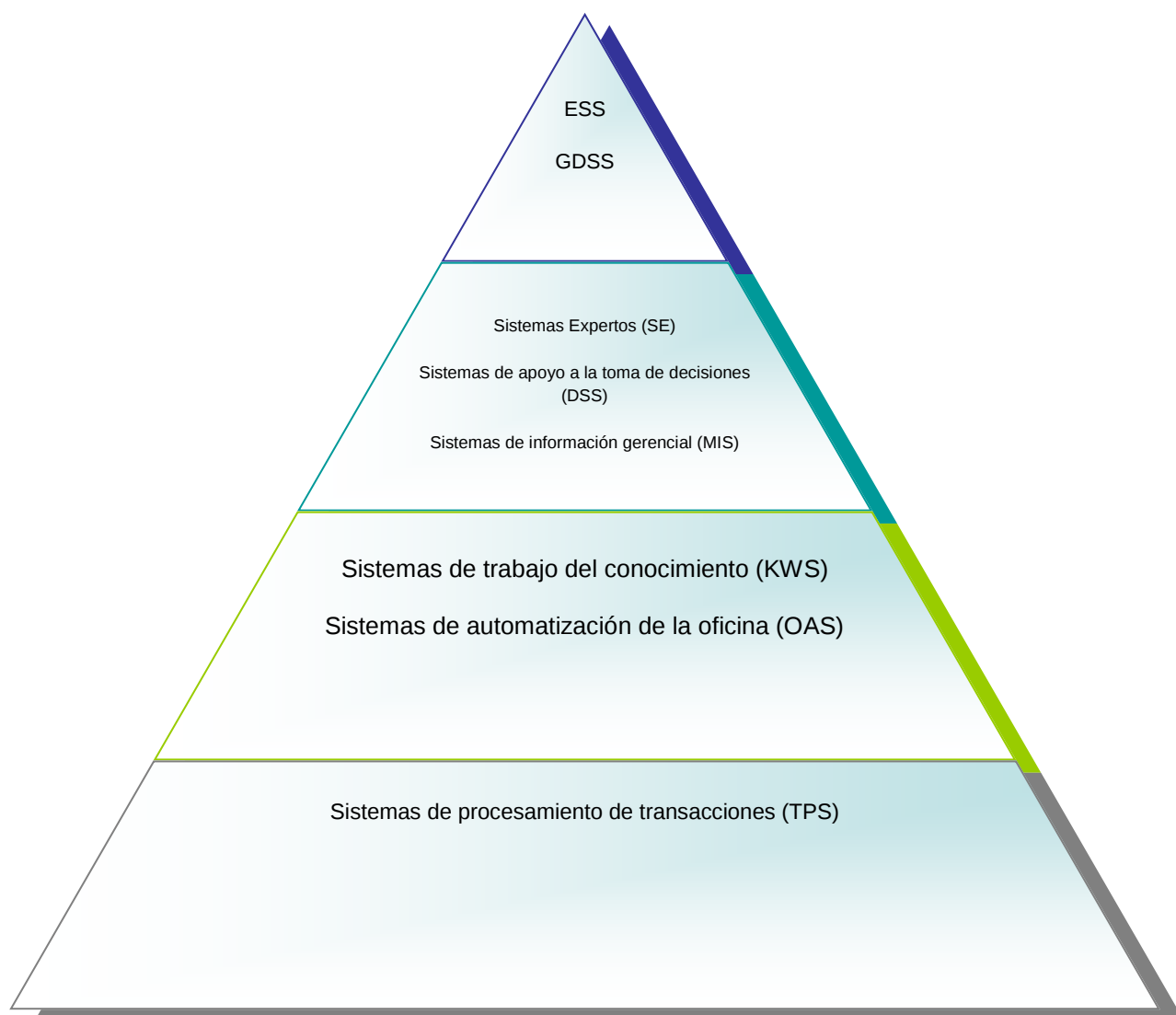
1.4 SISTEMA DE INFORMACION

1.4.1 DEFINICION

Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para las operaciones de dicha empresa y para actividades de dirección y control, correspondientes para desempeñar su actividad de acuerdo a sus estrategias de negocio. (Tomas & Capó, 2004)

1.4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según James A. Senn



 TPS

Procesan grandes cantidades de datos relacionadas con operaciones rutinarias de negocios.

 OAS

No generan conocimientos nuevos, analizan la información con el propósito de transformar los datos o manipularlos antes de compartirlos.

 KWS

Sirven de apoyo a científico, ingenieros y médicos para crear nuevos conocimientos y compartirlos con la sociedad.

 MIS

Dan apoyo a tareas organizacionales como el análisis y la toma de decisiones. Comparten B.D. común en la que se almacenan los datos y modelos.

 DSS

Dependen de una B.D. para abastecerse de datos, ponen énfasis en el apoyo a la toma de decisiones en todas sus fases.

 SE

Utilizan las técnicas de razonamiento de la IA para solucionar los problemas que les plantean los usuarios de negocios.

 GDSS

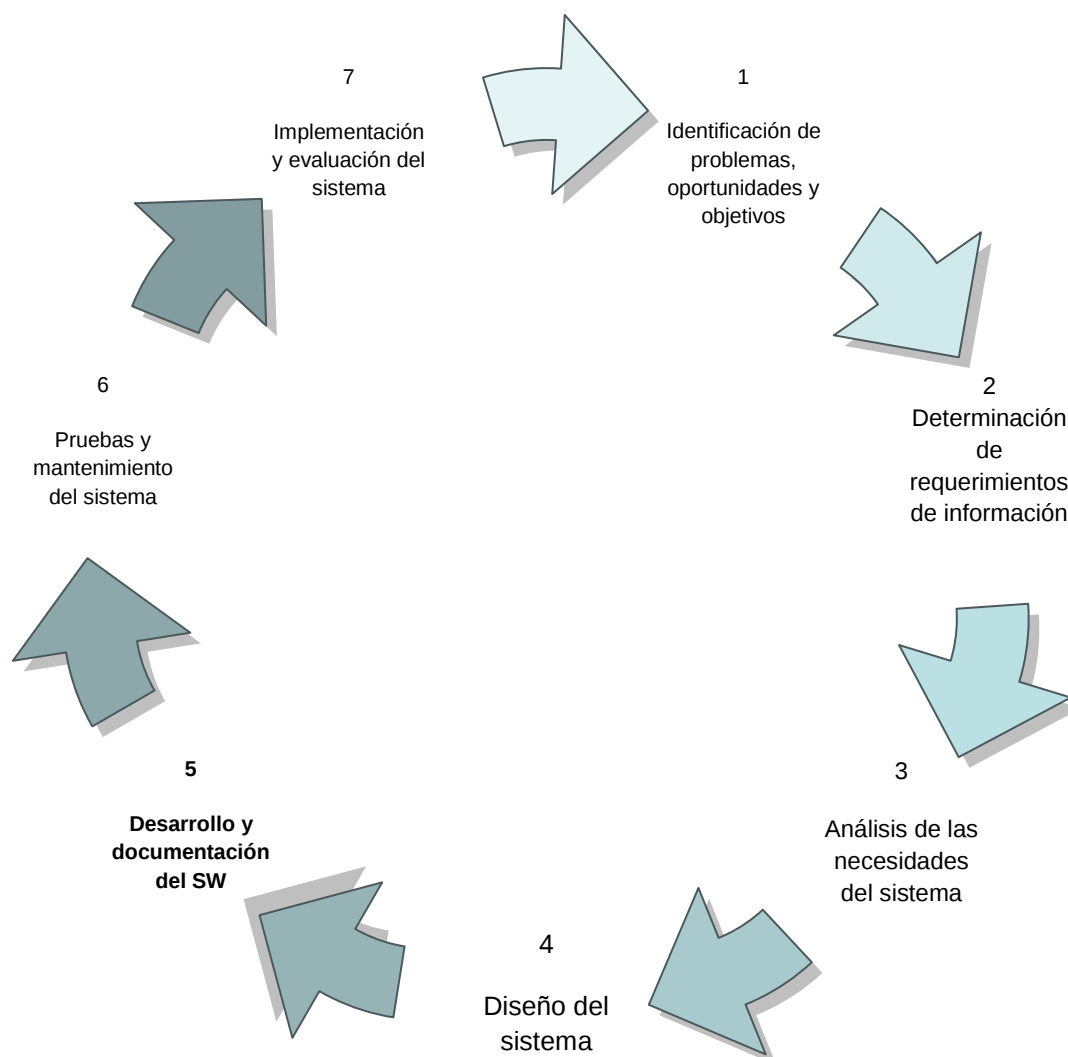
El sistema de apoyo a la toma de decisiones en grupo tienen el propósito de unir a un grupo en la búsqueda de la solución a un problema con la ayuda de diversas herramientas como: sondeos, cuestionarios, etc.

 ESS

Los sistemas de apoyo a ejecutivos ayudan a estos últimos a organizar sus actividades relacionadas con el entorno mediante herramientas gráficas y de comunicaciones

1.4.3 CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS

ETAPAS DEL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO SEGÚN JAMES A. SENN



El enfoque será en el desarrollo y documentación del SW, etapa 5 del ciclo de vida del sistema de información

1.5 DOCUMENTACIÓN DE SISTEMA

La documentación que se entrega al cliente se divide claramente en dos categorías, interna y externa:

- ✚ Interna: Es aquella que se crea en el mismo código, ya puede ser en forma de comentarios o de archivos de información dentro de la aplicación.
- ✚ Externa: Es aquella que se escribe en cuadernos o libros, totalmente ajena a la aplicación en si. Dentro de esta categoría también se encuentra la ayuda electrónica.

1.5.1 TIPOS DE DOCUMENTACION

1.5.1.1 La guía técnica

En la guía técnica o manual técnico se reflejan el diseño del proyecto, la codificación de la aplicación y las pruebas realizadas para su correcto funcionamiento. Generalmente este documento esta diseñado para personas con conocimientos de informática, generalmente programadores.

El principal objetivo es el de facilitar el desarrollo, corrección y futuro mantenimiento de la aplicación de una forma rápida y fácil.

Esta guía esta compuesta por tres apartados claramente diferenciados:

- Cuaderno de carga: Es donde queda reflejada la solución o diseño de la aplicación.
Esta parte de la guía es únicamente destinada a los programadores. Debe estar realizado de tal forma que permita la división del trabajo
- Programa fuente: Es donde se incluye la codificación realizada por los programadores. Este documento puede tener, a su vez, otra documentación para su mejor comprensión y puede ser de gran ayuda para el mantenimiento o desarrollo mejorado de la aplicación. Este documento debe tener una gran claridad en su escritura para su fácil comprensión.
- Pruebas: es el documento donde se especifican el tipo de pruebas realizadas a lo largo de todo el proyecto y los resultados obtenidos.

1.5.1.2 La guía de uso

✚ Es lo que comúnmente llamamos el manual del usuario. Contiene la información necesaria para que los usuarios utilicen correctamente la aplicación. Este documento se hace desde la guía técnica pero se suprimen los tecnicismos y se presenta de forma que sea entendible para el usuario que no sea experto en informática.

Un punto a tener en cuenta en su creación es que no debe hacer referencia a ningún apartado de la guía técnica y en el caso de que se haga uso de algún tecnicismo debe ir acompañado de un glosario al final de la misma para su fácil comprensión.

✚ Una **Guía de usuario**, también conocida como **Manual de usuario**, es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular. Por lo general, este documento está redactado por un escritor técnico, como por ejemplo los programadores del sistema o los directores de proyectos implicados en su desarrollo, o el personal técnico, especialmente en las empresas más pequeñas.

Los Guías del usuario son más comúnmente asociados con los productos electrónicos, como computadoras y programas.

La mayoría de las guías de usuario contienen tanto una guía escrita como imágenes asociadas. En el caso de las aplicaciones informáticas, es habitual incluir capturas de pantalla de cómo el programa debería ser, y manuales que a menudo incluyen diagramas claramente detallados y sencillos que detallan los pasos a realizar por el usuario para llevar a cabo las distintas opciones disponibles. El lenguaje utilizado deberá ser sencillo, dirigido a una audiencia que podrá no entender un lenguaje demasiado técnico.

✚ El manual de usuario es un documento técnico de un determinado sistema que intenta dar asistencia que sus usuarios.

Los manuales de usuario generalmente son incluidos a dispositivos electrónicos, hardware de computadora y aplicaciones. El manual de usuario puede venir tanto en forma de libro como en forma de documento digital, e incluso poder ser consultado por internet.

En general, un manual de usuario debería poder ser entendido por cualquier usuario principiante, como así también serle útil a usuarios avanzados.

1.5.1.3 La guía de instalación

Es la guía que contiene la información necesaria para implementar dicha aplicación. Dentro de este documento se encuentran las instrucciones para la puesta en marcha del sistema y las normas de utilización del mismo.

Dentro de las normas de utilización se incluyen también las normas de seguridad, tanto las físicas como las referentes al acceso a la información.

1.6 DIGITAL

1.6.1 Definición

Digital quiere decir que utiliza o que contiene información convertida al código binario, el lenguaje de números (ceros y unos) que emplean los ordenadores para almacenar y manipular los datos.

1.6.2 Propiedades del soporte digital

Según Codina, Lluís las propiedades del soporte digital son:

- **Computabilidad:** la información puede ser procesada o “calculada” por un ordenador.
- **Virtualidad:** la información digital no está sujeta a las limitaciones propias de la analógica.
- **Capacidad:** ausencia de limitaciones prácticas en cuanto al volumen de información al que puede tener acceso en línea mediante interfaces unificadas.

1.7 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CFDI

1.7.1 DEFINICION

Una factura es un documento que comprueba la realización de una transacción comercial entre un comprador y un vendedor. La factura compromete al vendedor a entregar el producto o servicio y obliga al comprador a realizar el pago de acuerdo a lo especificado en dicha factura emitida. La factura electrónica en México es la representación digital de un tipo de Comprobante Fiscal Digital (CFD), que está apegada a los estándares definidos por el SAT en el Anexo 20 de la Resolución de Miscelánea Fiscal, y la cual puede ser generada, transmitida y resguardada utilizando medios electrónicos. Cada factura electrónica emitida cuenta con un sello digital (Firma Electrónica Avanzada) que corrobora su origen y le da validez ante el SAT, una cadena original que funciona como un resumen del contenido de la factura, y un folio que indica el número de la transacción.

1.8 FACTURACIÓN EN PAPEL (PROGRAMA FACTURA) CFD

1.8.1 DEFINICIÓN

Un Comprobante Fiscal Digital (CFD) de acuerdo a las disposiciones fiscales, es el documento digital que se recibe al adquirir un bien, un servicio o usar temporalmente bienes inmuebles.

El CFD se caracteriza por facturar “por medios propios”, es decir, se utiliza algún software para facturar y mes con mes se debe de enviar un reporte al SAT de lo facturado.

1.9 CONTROL VOLUMÉTRICO (ENVOL)

19.1 DEFICIÓN

Es la combinación de dispositivos electrónicos y mecánicos que miden las entradas y salidas de combustible en las estaciones de servicio al público

Adicional a la administración interna de la Estación de Servicio, es necesario cumplir con las reglas establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en cuanto al uso de controles volumétricos, que fueron establecido en la Fracción V del artículo 28 del Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2004, que establece que las personas que enajenen gasolina o diesel en establecimientos abiertos al público en general, instalar Controles Volumétricos y mantenerlos en todo momento en operación, constituyendo así una obligación fiscal, por lo que todas las Estaciones de Servicio están obligadas a contar con dichos controles

El 25 de abril de 2007 y el 26 de octubre de 2007, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) publicó la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007 y la Segunda Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007 respectivamente, en las que establece en el capítulo 2.24, los requisitos y características de los sistemas de controles volumétricos.

Mediante el siguiente esquema, se pueden resumir los elementos que integran los controles volumétricos, así como su interrelación.

CAPITULO II MARCO METODOLOGICO

2.1 DESARROLLO DEL MANUAL

2.1.1 Identificar los usuarios del sistema

Identificar a todos los usuarios permite tomar decisiones con criterio sobre su grado de implicación en un sistema para que tenga éxito.

2.1.2 Definir los diferentes tipos de usuarios

Primarios: Son quienes frecuentemente usan el sistema.

Secundarios: Los que ocasionalmente utilizan el sistema.

Terciarios: Todos los afectados por la introducción del sistema.

2.1.3 Definir los módulos en que cada usuario participara

Se describen los módulos o procesos que se ejecutaran por cada usuario en forma narrativa, breve y clara.

2.2 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL

2.2.1 Diagrama general del sistema

Muestra en forma condensada el flujo general de la información y de las actividades que se realizan en el sistema.

2.2.2 Diagrama particular detallado

Presenta gráficamente todos los pasos que se efectúen dentro del departamento usuario a quien está dirigido este manual.

2.2.3 Explicación genérica de las fases del sistema

En este punto se explican en forma específica y detallada todas las operaciones que aparecen representadas en forma gráfica en el diagrama particular.

2.2.4 Instalación del sistema

La instalación del sistema proporciona detalles completos sobre la forma de instalar el sistema en un ambiente particular

2.2.5 Iniciación al uso del sistema

En este punto se explica cómo iniciarse en el sistema y cómo se pueden utilizar sus cualidades comunes.

2.2.6 Manual de referencia

Es el documento definitivo de cara al usuario y debe ser completo. Describe con detalle las cualidades del sistema y su uso, los informes de errores generados y las situaciones en que surgen esos errores

2.3 HERRAMIENTA ADOBE ROBOHELP

Es un producto para la creación de sistemas, de ayuda y documentación profesionales para aplicaciones de escritorio y basadas en web.

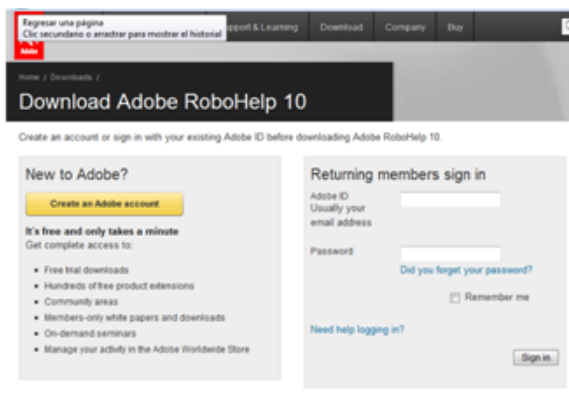
Permite crear sistemas que incluya elementos tales como temas de ayuda, glosarios, índices entre otras características.

- Optimiza visualización de contenido para una mejor experiencia de lectura.
- Publicación en múltiples canales, formatos y pantallas usando HTML5 multipantalla
- Es un software fácil de usar, personaliza y optimiza el contenido para determinar su relevancia y búsqueda.

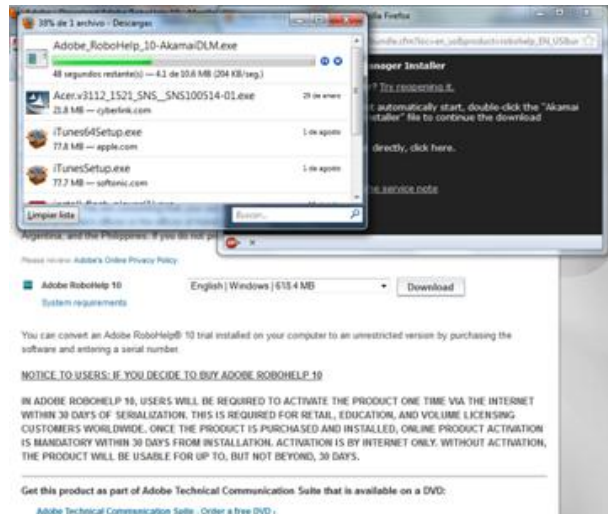
2.3.1 INSTALACION ADOBE ROBOHELP

Para la instalación del programa Adobe RoboHelp 10 se realizaron los siguientes pasos:

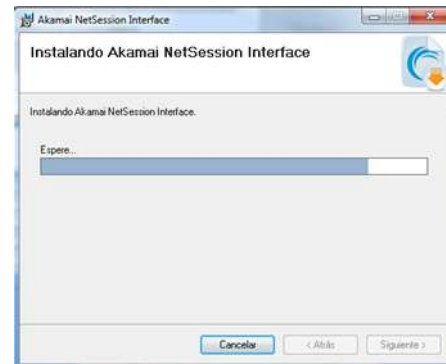
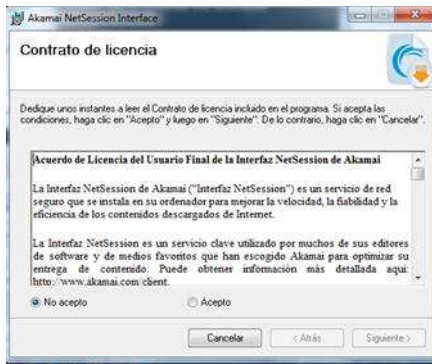
- Ingresar a la página <https://www.adobe.com>
- Dar clic en la pestaña de descargas ahí elegir productos de prueba, elegir el programa que se desea en este caso Adobe RoboHelp, para poder iniciar la descarga se necesitan registrar creando una cuenta en Adobe



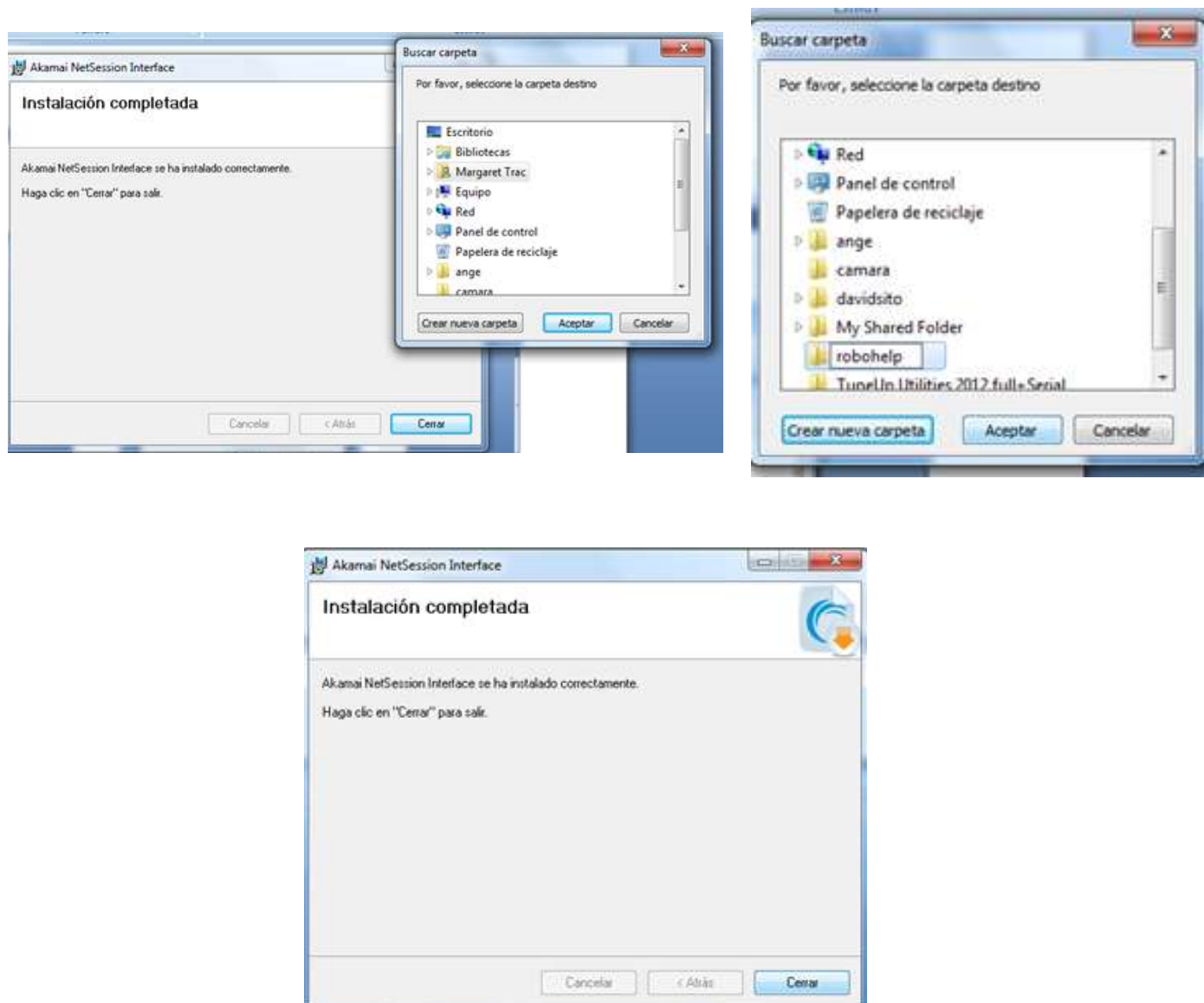
- Una vez que se termina de crear la cuenta te permite iniciar con la descarga del programa.



- Una vez terminada la descarga se inicia con la instalación.

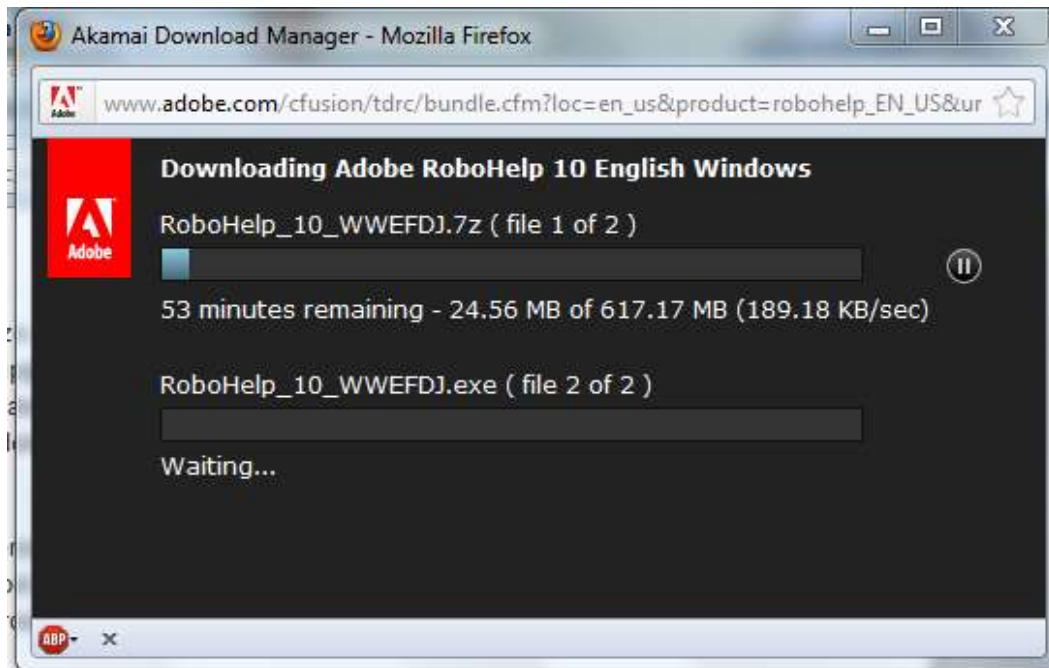


- Para seguir con la instalación se debe crea una carpeta donde se guardará los archivos para seguir con la instalación y el proyecto desarrollado



✚ Con la creación de la carpeta se termina la primera fase de la instalación.

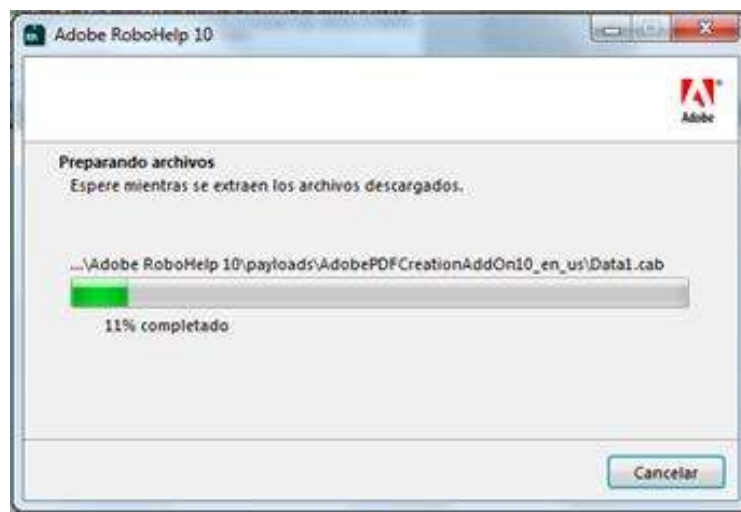
- Se continuara descargando los archivos faltantes para completar la instalación.



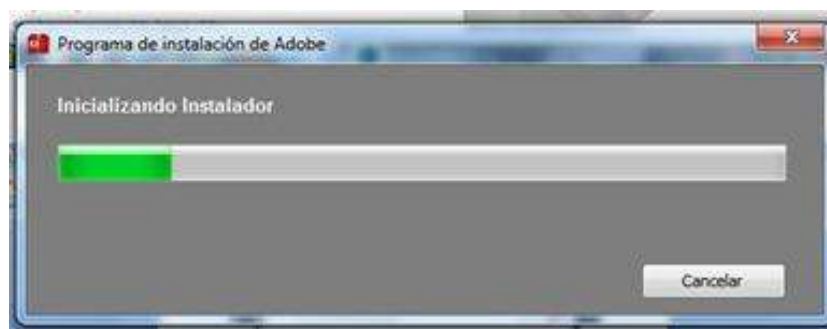
- Terminada la descarga elegir la carpeta que se creó para extraer ahí los archivos que necesitaremos para crear el proyecto



- Dar clic en siguiente para iniciar a extraer los archivos necesarios.



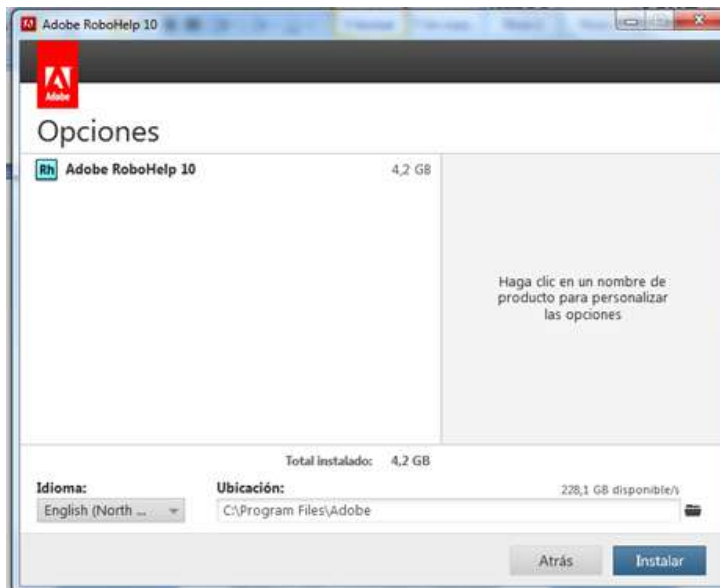
✚ Terminada la extracción de los archivo se continua con la instalación



✚ Para este proyecto instalaremos la versión de prueba. Dar clic

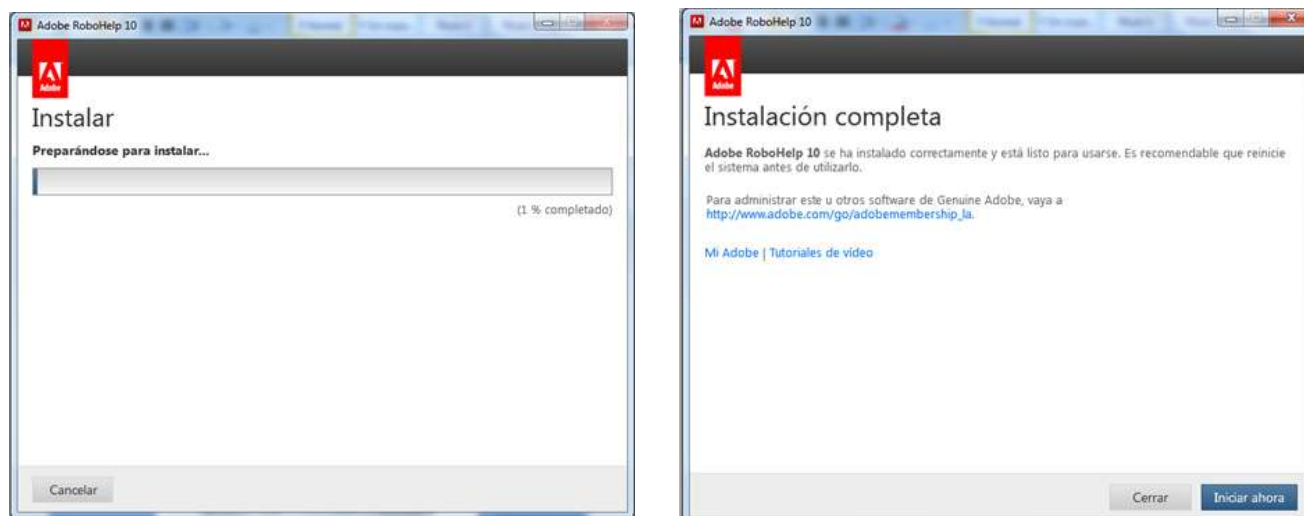


✚ Aceptar la licencia del software



✚ Elegir la ubicación donde se instalara el programa

✚ Dar clic en instalar



Una vez instalado el programa dar clic en iniciar ahora.

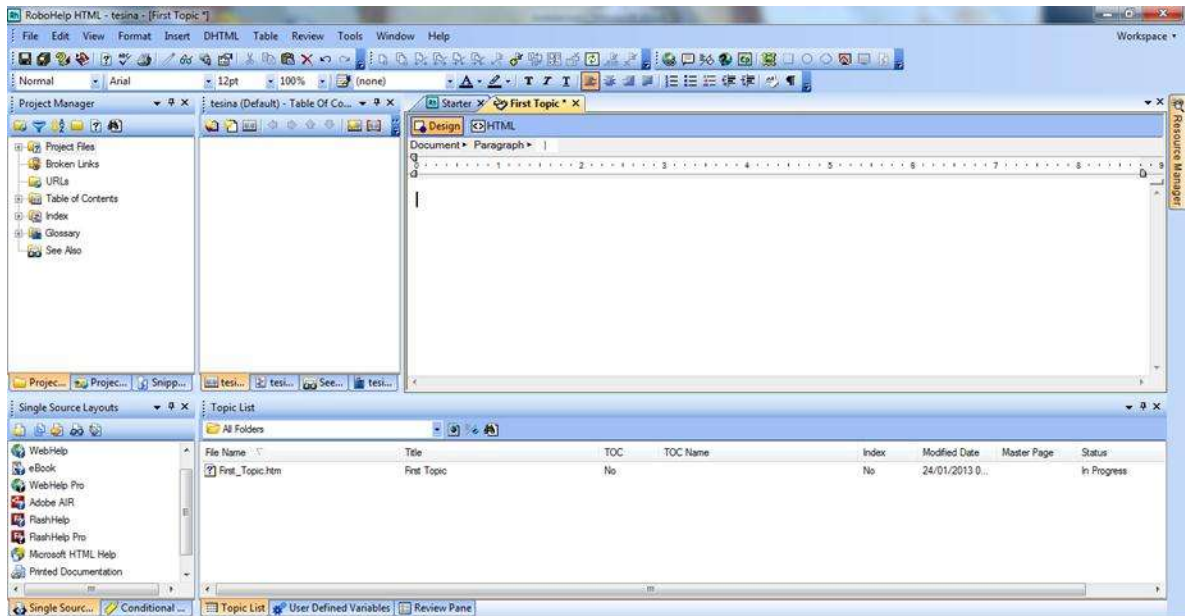


Elegir producto de prueba para iniciar con la realización del proyecto.

Pantalla principal del programa RoboHelp



- ✚ En esta pantalla elegimos en crear nuevo la opción de proyecto en blanco para iniciar con la creación del proyecto sobre el manual.



CAPITULO III CASO PRÁCTICO

3.1 ANTECEDENTES DE RUIZ GUZMAN S.A DE C.V

La estación de servicio “Ruiz Guzmán S.A de C.V.” tiene sus orígenes el 25 de octubre de 1977 gracias a la iniciativa de la Sra. Rebeca Ruiz Herrera, quien observando la necesidad que tenía el municipio de Valle de Santiago de contar con un establecimiento que proviera de combustible a los vehículos de la región decide adquirir una franquicia gasolinera PEMEX para cubrir dicha demanda.

Fue un arduo trabajo construir la empresa que hoy conocemos, pues comenzando por las barreras que implica los tramites para dicha adquisición (las políticas de PEMEX no permitía el acceso a cualquier persona como socio franquisiatario y comenzaba apenas el programa de franquicias PEMEX) y las dificultades económicas que representaba.

Analizando entonces la situación se decide realizar una asociación entre miembros de la familia Guzmán Ruiz, los cuales realizaron aportaciones económicas para apoyar al fin, y solicitar una línea de crédito bancaria, de esta manera arranca la construcción de la empresa que va creciendo poco a poco con ayuda de los socios.

Una anécdota que nos hace recordar el momento fue que todo estaba listo para el arranque de labores de la empresa (el personal, las pruebas de hermeticidad, etc.) además de que el tiempo pasaba y se acercaba el plazo para realizar el primer pago para cubrir el crédito bancario, la dificultad fue que PEMEX no había enviado un permiso para comenzar labores ante lo cual el Ing. Hugo Cesar Guzmán Ruiz, realizo tramites para conseguir un permiso temporal y poder así iniciar con los servicios a los clientes.

Inician trabajo tres personas, le Ing. Hugo Cesar uno de sus hijos y un empleado, a las 4:30 de la tarde con dicho permiso, posteriormente se realizaba la inauguración formal. “Al primer cliente no se le cobro el servicio, fue nuestra forma de iniciar labores” Comenta el Ing. Hugo Cesar Ruiz

Hasta el día de hoy la empresa continua creciendo y esmerándose por ser mejor, lo cual se ve reflejado en la oportunidad que brinda la empresa a nuevas generaciones para adquirir experiencia laboral y la preocupación por el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores

3.2 MISION

Contribuir a un óptimo despacho de gasolina y diesel a nuestros clientes procurando ganar su confianza al proporcionar litros completos, asegurando una atención rápida y esmerada del personal.

3.3 VISION

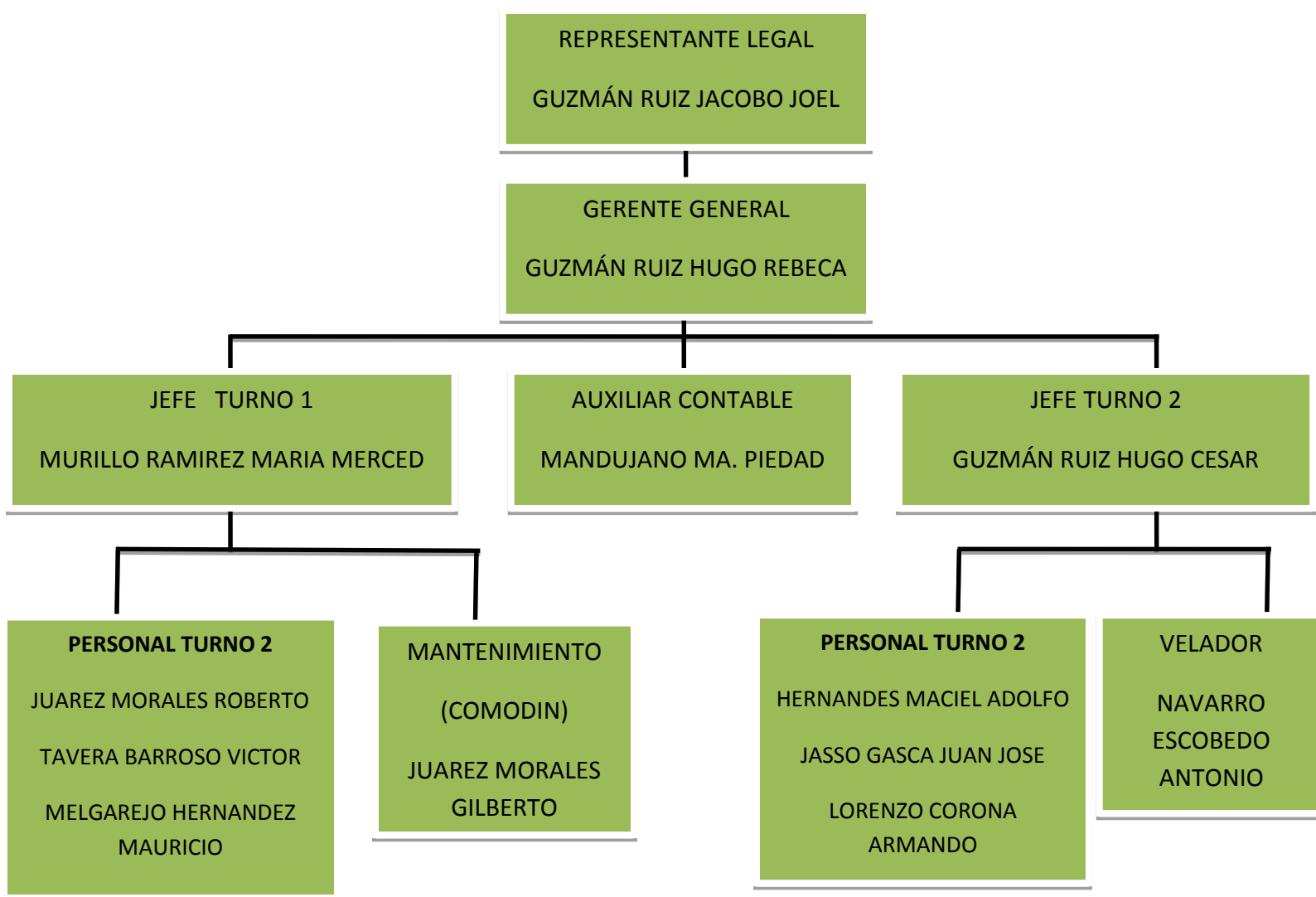
Posicionarnos como una de las mejores estaciones de servicio gasolineras caracterizándonos por ofrecer el mejor servicio y atención a clientes a través de la confianza y compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

3.4 VALORES

- Honestidad
- Igualdad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Seguridad
- Solidaridad
- Compromiso

3.6 ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA “RUIZ GUZMAN S.A.DE C.V.”



3.7 SITUACIÓN ACTUAL “RUIZ GUZMAN S.A. DE C.V”

En la actualidad la empresa se encuentra incorporada al programa de modernización de la franquicia “CUALLI” (Que significa “lo más, lo mejor, servir bien”) que permite evolucionar a un formato de negocio, que ofrece beneficio al consumidor final, al franquiciatario y a PEMEX refinación.

El objetivo es elevar la calidad y el servicio al consumidor final y proteger la imagen de la franquicia PEMEX. Para ello es necesario incorporar tecnología digital en la estación de servicio para realizar sus operaciones, que les permita administrar el producto comercializado y remitir la información a PEMEX Refinación.

Los requisitos para pertenecer a CUALLI:

- Tener instalado y operando el Sistema de Control Volumétrico en cumplimiento al Código Fiscal de la Federación y realizar la transmisión de los archivos correspondientes en la periodicidad y por el medio que PEMEX Refinación determine.
- Recibir pagos de compra de gasolina o diesel de los consumidores en efectivo y a través de cuando menos dos medios de pago electrónico.
- Contar con dispensario seguros que cumplen con la Norma Oficial Mexicana

Al cubrir cada uno de los requerimientos aumentas los procesos y es importante que se cubran cada uno de ellos en tiempo y forma para poder contar con los beneficios que te proporciona el programa de modernización de franquicias “CUALLI”

Beneficios

- ✚ Margen de diésel de 4.36% a 6.50%
- ✚ Margen gasolina de 5.92% a 6.50
- ✚ Plazos de créditos de 5.6 a 8 días promedio

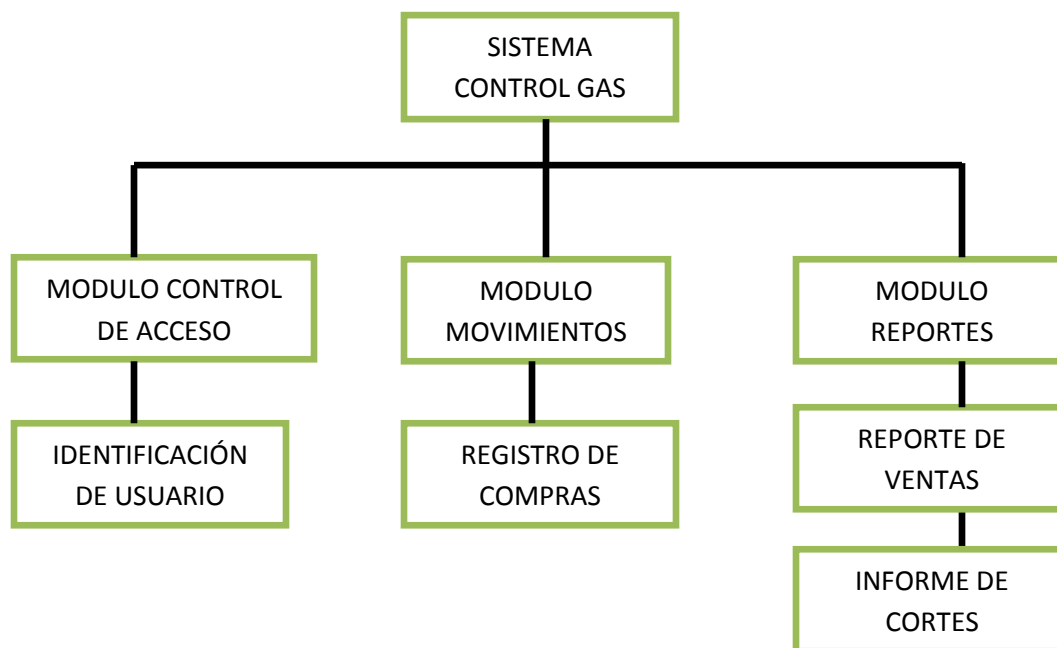
Así mismo surgieron nuevas reformas fiscales las cuales nos obligan a emitir comprobantes fiscales digitales.

Ruiz Guzmán emite comprobantes CDF Y CFDI. Ambos documentos son comprobantes fiscales oficiales ante el SAT. Por lo cual implica la utilización de dos sistemas de facturación. El cual se define según las necesidades del cliente y de la misma empresa

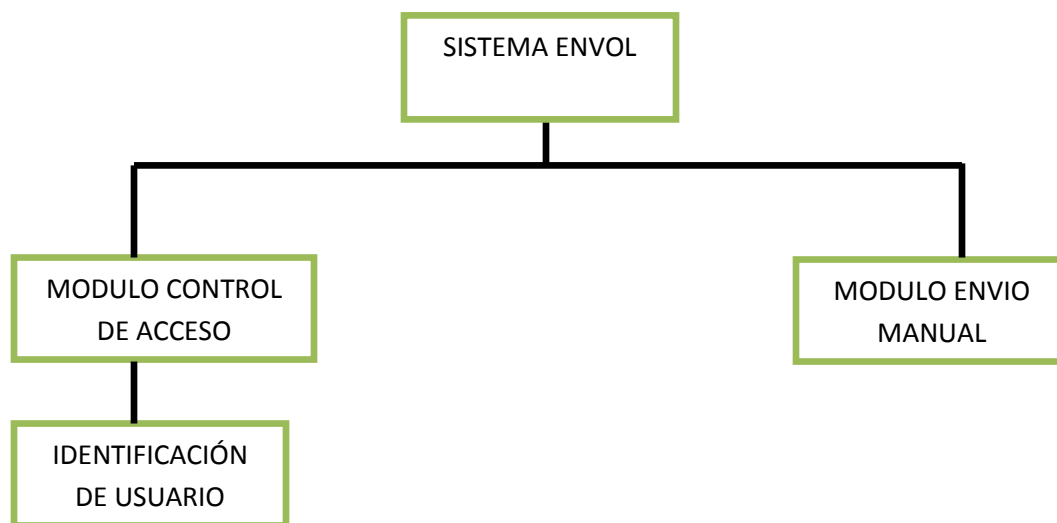
La acumulación de procesos y la falta de manuales de los mismos nos llevan a la falta de cumplimiento en tiempo y forma de cada uno de ellos y a no aprovechar los sistemas en su totalidad.

3.8 PROPUESTA ELABORACION DE MANUAL DE USUARIO PARA EL SISTEMA CONTROL GAS

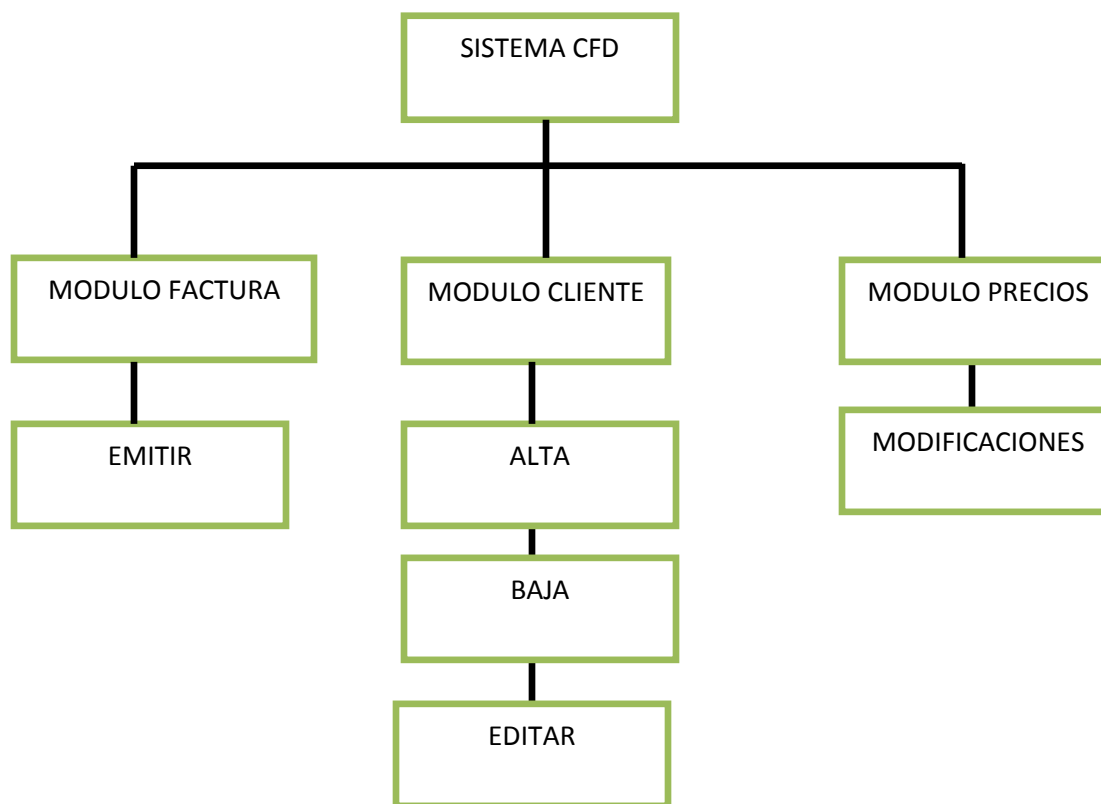
3.8.1. DIAGRAMA CONTROL GAS



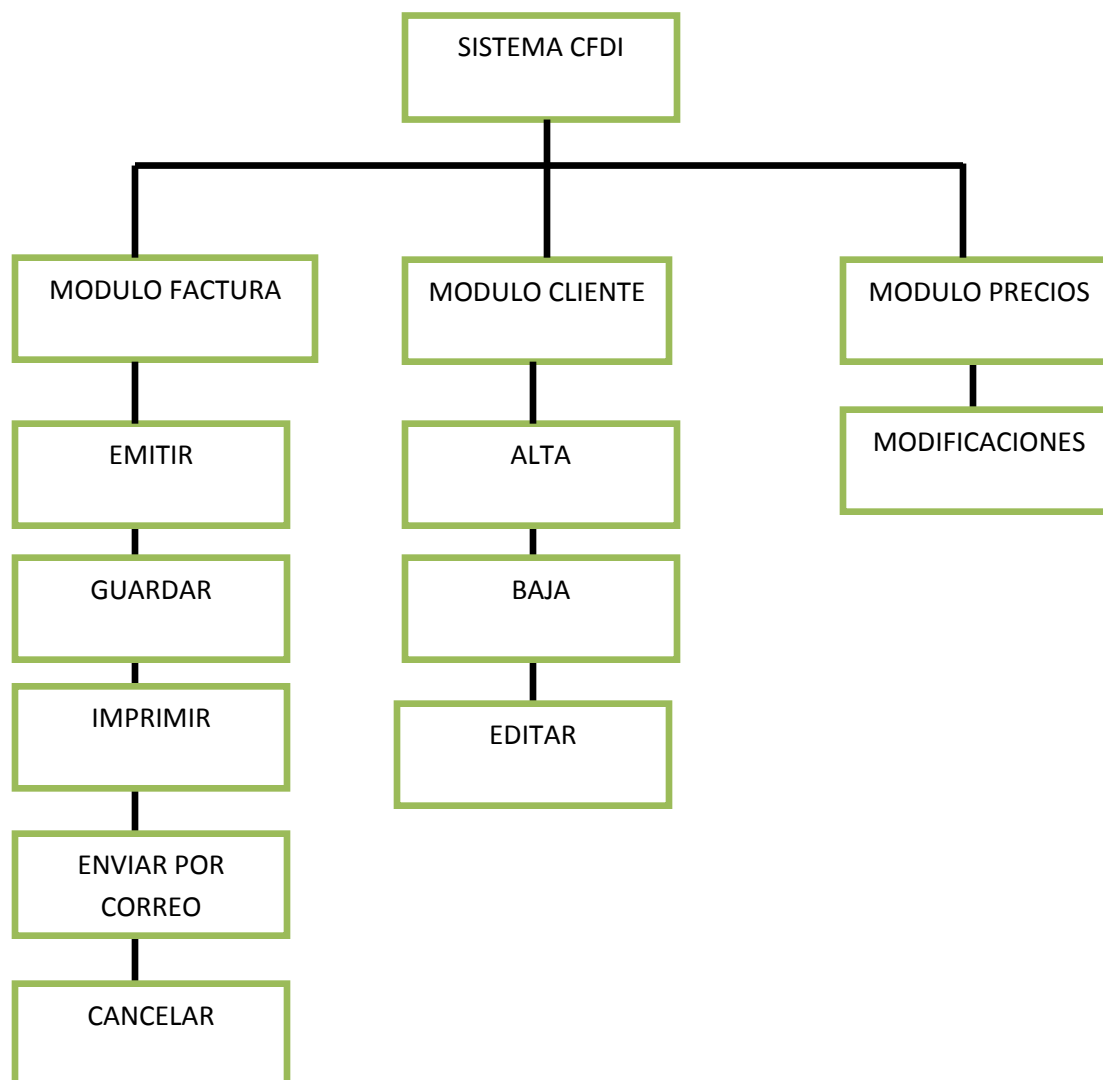
3.8.2 DIAGRAMA ENVOL



3.8.3 DIAGRAMA FACTURA CFD



3.8.4 DIAGRAMA FACTURA CFDI



Notal:

El gerente General, Representante Legar y Jefes de turno tienen acceso a todos los módulos del sistema.

El personal de los turnos solo tiene acceso al informe del corte.

3.8.5 CONTENIDO DEL MANUAL

El manual se divide en cuatro apartados según la clase de tarea a realizar:

1. Control gas
2. Envol
3. Factura CFD
4. Factura CFDI

Control Gas

El sistema se divide en módulos específicos según la clase de tarea a realizar siendo las principales las siguientes

- Control de acceso

En este módulo se localizan aquellas funciones relacionadas con el control de uso del sistema por parte de los usuarios, está basado en claves y contraseñas, el cual representan una barrera a aquellas personas que desean hacer uso indebido del mismo

- Movimientos

En este módulo se informan las novedades del sistema, que correspondan con los eventos administrativos que tiene valor informativo como es el registro de compras.

- Reportes

Existe cierta información que por su formato esta solo disponible a través de reportes como son:

1. Reporte de informe de corte
2. Reporte de venta

 Envol

Es el registro electrónico de las entradas y salidas en inventario de combustible.

Contiene:

- Los componentes para la transmisión de archivos volumétricos
- Los requisitos para la transmisión de los archivos.
- Las penalizaciones
- La descripción del procedimiento de envío de archivos volumétricos

 Factura CFD

El CFD se caracteriza por facturar “Por medios propios” es decir, se utiliza algún software para facturar y mes con mes se debe enviar un reporte al SAT de lo facturado.

El sistema se divide en módulos los cuales son:

- Factura (Haciendo referencia a la creación de la factura)
- Clientes (Permite dar de alta, baja y editar dichos clientes)
- Precios (se utiliza la pestaña cuando existe aumento en el combustible)

 Factura CFDI

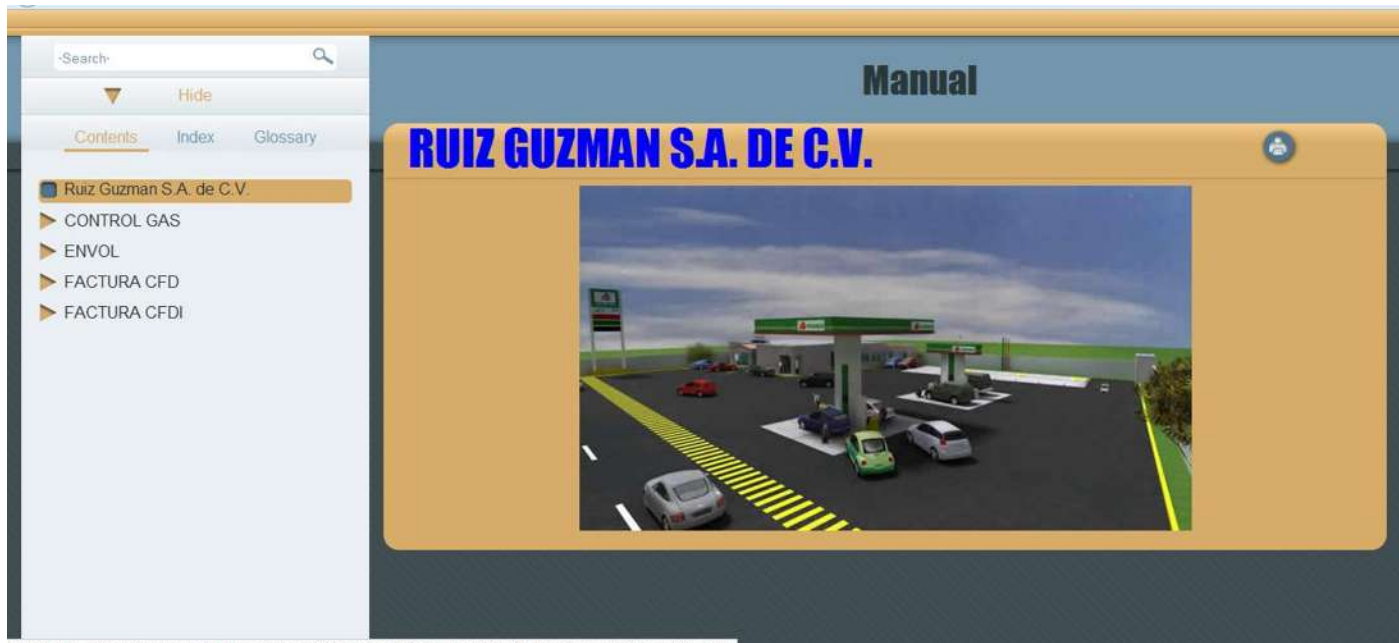
La factura electrónica es la representación digital de un comprobante fiscal y el cual puede ser generado transmitido y resguardado en medios utilizando medios electrónicos. Cada factura electrónica emitida cuenta con un sello digital que corrobora su origen y le da validez ante el SAT, una cadena original que funciona como un resumen del contenido de la factura, y un folio que indica el número de la transacción.

El sistema se divide en módulos los cuales son:

- Ingreso al sistema
- Pantalla principal
- Clientes (Permite dar de alta, baja y editar)
- Lista de precios
- Factura electrónica (haciendo referencia a la creación de la factura)

3.8.6 PANTALLAS DEL MANUAL RUIZ GUZMAN

Pantalla principal



Contenido ControlGas: Características, composición y módulos



Contenido Envol: Requisitos, penalizaciones y procedimientos.



Contenido Factura CFD: Definición y módulos



Contenido Envol: Requisitos, penalizaciones y procedimientos.



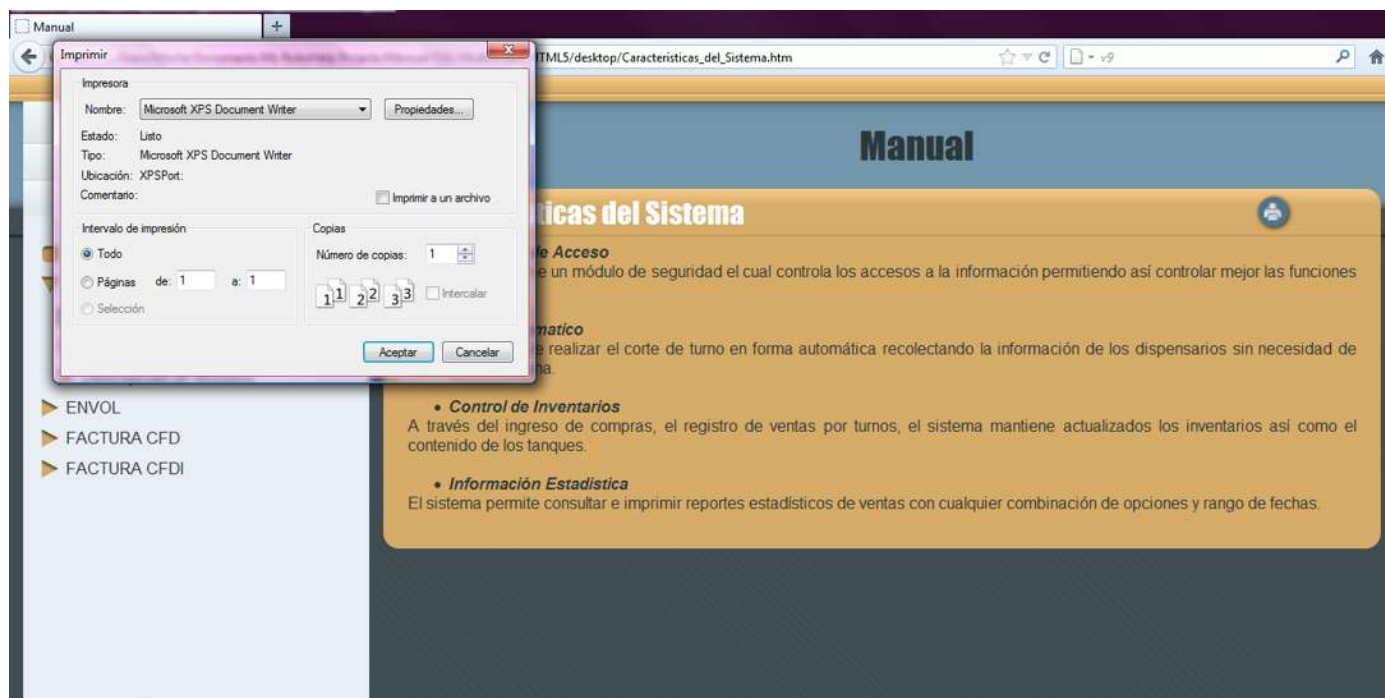
Permite Realizar búsquedas



Glosario de términos



Opción a imprimir la información consultada



CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de esta investigación se llegó a la conclusión de la importancia de la utilización de los manuales dentro de una organización, gracias a ellos se logra una mayor eficiencia.

Al detallar la situación actual de la empresa fue evidente la necesidad de contar con un manual que agrupe las actividades que se desempeñan dentro de la organización.

Los directivos aunque tienen acceso a todos los módulos del sistema, no los usan por falta de conocimiento y sin embargo les es de gran utilidad ya que existen reportes que pueden consultar para la toma de decisiones.

Entonces se llega a la conclusión que con la utilización del manual

1. Se aumentara la eficiencia y organización dentro de la administración.
2. Una toma de decisión fundamentada.
3. La certificación de la empresa en un mayor nivel ya que en la actualidad se encuentra en el 1er nivel (Que es el más bajo) Existen 3 niveles

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para un mejor desempeño solo falta coordinación y capacitación para que mejore su funcionamiento en todas sus actividades.

BIBLIOGRAFIAS

Blanco, Encinosa, Lázaro J. (2008). *Sistema de información para el economista y el contador*: Félix Varela

Fernández Francisco, Medina Alberto y Nogueiras Dianelys. *Sistema informático de apoyo al diagnóstico empresarial*: Félix Varela

Senn, James A. (1992) *Análisis y Diseño de Sistemas*. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill. México

<http://www.desarrolloweb.com/articulos/importancia-documentacion.html>

Sitios oficiales

<http://es.wikipedia.org>

<http://www.ecured.cu>

<http://www.sat.gob.mx>

<http://www.adobe.com>

<http://www.pemex.com>

<https://www.comercialrefinacion.pemex.com/portal/>