



Instructivo para la elaboración de un Manual de Usuario

Autora:

Ing. Alena González Reyes. (agonzalez@ceis.cujae.edu.cu)

**Ciudad de la Habana, Cuba
Marzo, 2010**

Índice

1. Introducción.....	3
2. Confección	3
2.1. Nombre del Sistema.....	3
2.2. Versión del Sistema	3
2.3. Tipo de Manual	3
2.4. Poner una Imagen.....	3
2.5. Fecha de Elaboración	3
2.6. Área donde fue elaborado	3
2.7. Índice del Contenido del Manual	4
2.7.1. <i>Presentación</i>	4
2.7.2. <i>Generalidades del Sistema</i>	4
2.7.3. <i>Requerimientos Técnicos del Sistema, Instalación y Configuración</i>	4
2.7.4. <i>Entrada y Salida del Sistema</i>	5
2.7.5. <i>Uso de la Aplicación</i>	5
2.7.6. <i>Manejo de Errores</i>	5
2.7.7. <i>Contingencias y Soporte Técnico</i>	6
2.7.8. <i>Glosario de Términos</i>	6
2.7.9. <i>Anexos</i>	6
2.7.10. <i>Encabezado y Pie de Página</i>	6
3. Estándares de Elaboración del Manual	7

1. Introducción

El Manual de Usuario expone los procesos que el usuario puede realizar con el sistema implantado, instruyéndolo en su uso y en la solución de los problemas que puedan suceder durante la operación. Para lograr esto, es necesario que se detallen todas las características que tienen los programas y la forma de acceder e introducir la información. Permite a los usuarios conocer en detalle qué actividades deberán desarrollar para la consecución de los objetivos del sistema. Reúne la información, normas y documentación necesarias para que el usuario conozca y utilice adecuadamente la aplicación desarrollada.

2. Confección

Para la elaboración de un manual de usuario se deberán de integrar los siguientes apartados normativos.

2.1. Nombre del Sistema: Nombre del sistema al que se refiere el manual.

2.2. Versión del Sistema: La versión del sistema en el manual nos permitirá mantener un control sobre las modificaciones que han afectado al sistema original.

2.3. Tipo de Manual: Se especifica el tipo de manual al que se hace referencia, ya permitiendo tener un control en nuestros manuales, además de una fácil identificación.

2.4. Poner una Imagen: Es recomendable ilustrar el manual con una imagen representativa del sistema.

2.5. Fecha de Elaboración: Es importante el incluir la fecha de elaboración, pues representa un punto de referencia y control.

2.6. Área donde fue elaborado: Incluir el nombre del área en donde fue elaborado el manual.

2.7. Índice del Contenido del Manual: Deberá contar con un índice y/o contenido del manual para facilitar su manejo e identificación de los puntos importantes, pues si sólo se busca un punto en específico con el índice es fácil identificarlo.

2.7.1. Presentación: Breve descripción general del manual.

- I. *Antecedentes:* Describir las razones principales que propician la elaboración del sistema.
- II. *Objetivos del Sistema:* Establecer los puntos importantes que cubrirá el sistema.
- III. *Introducción:* Fundamentar la razón de ser del Sistema.
 - III.I *A quién está dirigido el Manual:* Tipo de usuario al cual se dirige la información.
 - III.II. *Organización del Manual:* Enumerar de forma general el contenido del manual, con la finalidad de orientar y facilitar al usuario la búsqueda de temas.

2.7.2. Generalidades del Sistema

- I. *Descripción del Producto:* Muestra las secciones que integran el sistema, la seguridad del mismo y su alcance.
- II. *Uso de Teclas:* Se ilustrará con imágenes y se mencionará el uso que tiene cada una de las teclas del teclado que intervienen en el sistema.
- III. *Botones Generales usados en el Sistema:* Mostrar con imágenes todos los botones, explicando su funcionamiento dentro del sistema.
- IV. *Ayudas del Sistema:* Describir las diferentes formas en las que se puede obtener ayuda mientras se trabaja con el sistema.

2.7.3. Requerimientos Técnicos del Sistema, Instalación y Configuración

- I. *Definición de los Requerimientos Técnicos del Sistema:* Especificar las herramientas y plataformas necesarias para la instalación de la aplicación.
- II. *Instalación:* Establecer los pasos para la instalación del sistema.
- III. *Configuración:* Definir los pasos para la configuración del sistema.

2.7.4. Entrada y Salida del Sistema

- I. *Entrada al Sistema*: Explicar detalladamente las pantallas principales que aparecen al momento de entrar a la aplicación. Se recomienda ilustrar con imágenes las ventanas para un mejor entendimiento, lo cual puede ser:
 - I.I. Por medio de un ICONO que represente el acceso directo al sistema.
 - I.II Explicando al usuario la ruta en la que se encuentra el archivo ejecutable.
- II. *Salida del Sistema*: En esta sección se explicará la forma de cómo salir del sistema, describiendo detalladamente las pantallas principales que aparecen al momento de salir de la aplicación. Se recomienda ilustrar con imágenes las ventanas para un mejor entendimiento.

2.7.5. Uso de la Aplicación

- I. *Diagrama Conceptual General de Funcionamiento*: Representar gráficamente la forma en que funciona el sistema, con sus diferentes conexiones e intervenciones por el usuario, acompañada de una breve explicación.
- II. *Módulo*: Especificar para cada uno de los módulos que contemple el sistema el nombre y la descripción, incluyendo un diagrama de flujo de la información mediante el cual se represente el funcionamiento y uso de cada una de las funcionalidades que lo conforman.
- III. *Ventana o Pantalla*: Utilizar imágenes o capturas de pantalla, para describir el uso y funcionamiento de cada uno de los elementos que conforman cada funcionalidad del módulo.

2.7.6. Manejo de Errores

Tabla de Errores: En esta sección se presentará una lista con los posibles errores que maneja el sistema, seguido de una propuesta de solución.

2.7.7. Contingencias y Soporte Técnico

En esta sección se especificarán los contactos asociados a las labores de soporte técnico, incluyendo nombre, e-mail y teléfonos.

2.7.8. Glosario de Términos

Incluye una lista con el significado de los términos, conceptos o tecnicismos, usados en este manual y que no son del dominio público.

2.7.9. Anexos

Este punto se utilizará en caso de ser necesario, para ilustrar con mayor profundidad aspectos asociados a las funcionalidades del sistema.

2.7.10. Encabezado y Pie de Página

Cada página del manual tendrá un encabezado y pie con información representativa. Pueden incluir datos importantes como el nombre de dicho manual, el número de la versión, fecha de modificación, el número de página, entre otros elementos. Esto permitirá al usuario entre otras cosas la rápida navegación e identificación de temas.

3. Estándares de Elaboración del Manual

Toda la documentación que se relacione con un sistema, ya sea impresa o digital, sencilla o compleja, debe reunir los siguientes requisitos básicos:

- Debe ser rotulada con claridad y bien organizada en carpetas e índice, con secciones claramente indicadas.
- Los diagramas deberán ser claros, no aglomerados y la escritura manuscrita ha de ser legible.
- La documentación deberá ser completa.
- Se incluirá una leyenda o explicación de los términos utilizados.
- La documentación siempre se conserva actualizada.

El estilo de redacción de los manuales de documentación debe:

- Ser concreto.
- Definir los términos utilizados.
- Utilizar títulos, subtítulos y párrafos cortos.
- Emplear formas activas en lugar de pasivas.
- Aplicar correctamente las referencias bibliográficas.
- No usar frases largas que presenten hechos distintos.