



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
Grupo de Gestión de Sistemas de Información**

**Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2020**



Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Autores
1.0	Marzo 18 de 2018	Versión Inicial del Documento	Jorge Oswaldo Valenzuela
2.0	Junio 30 de 2020	Ajustes al Documento	Julián Aranzales

Derechos de Autor: La elaboración de este documento y sus diferentes componentes fueron elaborados por el Grupo de Gestión de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información del Departamento Nacional de Planeación, DNP, razón por la cual los Derechos de Autor y en lo particular los derechos patrimoniales de este documento y su contenido pertenece exclusivamente al DNP. Por lo tanto, su uso y reproducción por terceros, está sujeto a la autorización expresa de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, OTSI del DNP en cumplimiento de la Ley 23 de 1982 y demás que la modifican o adicionan. Siendo así, este documento está protegido por Derechos de Autor y no puede ser copiados, ni reproducidos, ni distribuidos por personas o Entidades diferentes al DNP.



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE.....	4
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4	¿QUÉ ES EL MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA?.....	4
5	INTRODUCCIÓN.....	5
6	TAXONOMÍA Y CONTENIDO DEL MANUAL DE USUARIO.....	5
6.1	OBJETIVO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DESARROLLADO	6
6.1.1	ÍNDICE DEL CONTENIDO.....	6
6.1.2	INTRODUCCIÓN.....	6
6.1.3	ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL	6
6.2	FUNCIONES Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA	7
6.2.1	PRERREQUISITOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FINAL.....	7
6.2.2	CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA EN EL COMPUTADOR DEL USUARIO.....	7
6.2.3	FUNCIONALIDAD Y SERVICIOS OFRECIDOS	7
6.2.4	PASO A PASO DE CADA OPCIÓN DEL SISTEMA.....	7
6.2.5	PREGUNTAS FRECUENTES.....	7
6.2.6	DATOS DE CONTACTO	8
6.2.7	GLOSARIO.....	8



1 OBJETIVO

El Objetivo de este documento es brindar a las Dependencias del Departamento Nacional de Planeación una guía para la elaboración del manual de usuario de los sistemas de información de tal manera que oriente al usuario sobre las funcionalidades generales de este.

2 ALCANCE

Este documento describe el contenido mínimo del manual de usuario para los sistemas de información del Departamento Nacional de Planeación siguiendo los lineamientos de Mintic y las políticas de gobierno digital, así como su formalización en el sistema integrado de gestión, para el obligatorio cumplimiento de las dependencias de la entidad.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Este glosario ayudará a entender los términos, acrónimos y definiciones más usadas en el presente documento.

Navegador Web: Es software utilizado para visualizar la información contenida en los sitios de Internet.

Rol: Se define como el comportamiento o responsabilidades de un individuo o grupo de individuos trabajando en equipo, en el contexto de una organización.

Ciclo de vida de los Sistemas de Información: Ámbito del dominio de Sistemas de Información del Marco de Referencia de Arquitectura TI de MINTIC que busca definir y gestionar las etapas que debe surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.

Gestión de Sistemas de Información: procesos que permiten la administración del ciclo de vida de la información, desde su origen hasta la disposición final.

Módulos: es un componente funcional del sistema de información como por ejemplo el módulo de autenticación.

Funcionalidades: es una de capacidad presente dentro del sistema de información y que corresponde a una actividad o proceso realizado por un usuario.

4 ¿QUÉ ES EL MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA?

El manual de usuario es el documento que permite a las personas que utilizan los sistemas de información su entendimiento y uso de las funcionalidades que este posee. Además, es una guía de asistencia para el usuario final sobre el funcionamiento de los aplicativos y de solución a los problemas más comunes.

Teniendo en cuenta que dentro del ciclo de vida de los sistemas de información la documentación técnica y de operación es crucial y que además es un entregable obligatorio por parte de los desarrolladores, acogiéndonos al Marco de Referencia de Arquitectura de MinTIC donde su Documento Maestro de Arquitectura Empresarial y más exactamente en la guía G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información que contiene el lineamiento LI.SIS.16 en su ámbito de cumplimiento del Lineamiento que dice textualmente:

“Lineamiento: La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe asegurar que todos sus sistemas de información cuenten con la documentación de usuario, técnica y de operación, debidamente actualizada, que asegure la transferencia de conocimiento hacia los usuarios, hacia la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces y hacia los servicios de soporte tecnológico”.



Fuente: <https://mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-8836.html>

El presente documento aplica dicho lineamiento ajustado al contexto y realidad del Departamento Nacional de Planeación definiendo la taxonomía y contenido del manual de usuario del sistema.

5 INTRODUCCIÓN

Actualmente los sistemas de información del DNP cumplen con un ciclo de desarrollo de software ajustado a la metodología definida en la política de Gobierno digital de MINTIC conocida como “Metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información – LI.SIS.05” y que define los diferentes estados de los componentes de información según el ciclo de vida de software, entiéndase desde su creación hasta su retiro o desuso.

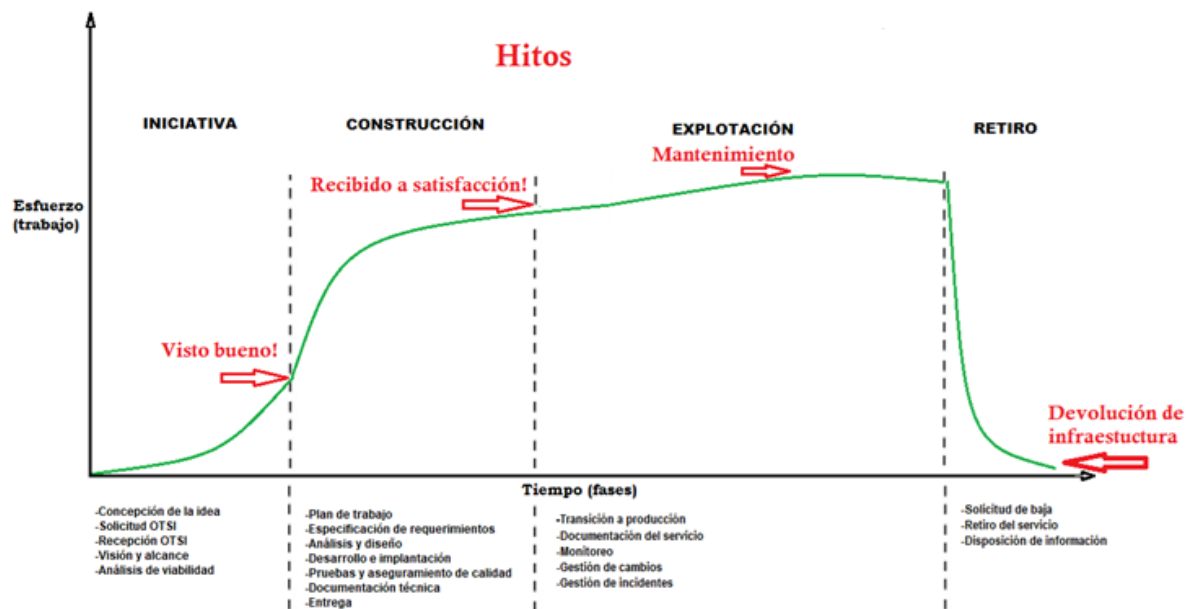


Figura 1. Proceso metodológico “Ciclo de Vida de los Sistemas de Información”

Es por tal motivo que para cada momento del desarrollo de software se tiene una documentación relevante a ser entregada por parte de los Líderes técnico y funcionales del sistema entre ellos el Manual de Usuario.

El manual de usuario debe ser diligenciado durante toda la etapa de construcción de los sistemas de información a medida que se van entregando los diferentes componentes de los aplicativos y se van desarrollando sus funcionalidades. Debe estar listo cuando el sistema está terminado en la fase de explotación, socializado con el Líder Funcional del proyecto para su aprobación y de ser posible incluirlo como una ayuda en línea de dicho sistema.

6 TAXONOMÍA Y CONTENIDO DEL MANUAL DE USUARIO

Teniendo en cuenta que el manual de usuario tiene como fin orientar al usuario sobre los módulos y funcionalidades que componen los sistemas de información en su construcción debe considerar aspectos tales como:

- Fundamento conceptual de la funcionalidad del sistema, es decir, una guía sobre cómo utilizar las funciones del sistema.
- Descripción e instrucciones para la operación general (organización a alto nivel) y particular (módulos, componentes, menús, opciones de cada menú y submenú, etc.) del aplicativo.



- Instrucciones para el ingreso al aplicativo y ruta de acceso.
- Instrucciones para ingreso de datos, consulta y extracción de información.
- Descripción desde el punto de vista funcional de los flujos de trabajo, procesos o cálculos automáticos efectuados por el sistema.
- Aspectos de seguridad relacionados con la administración de perfiles de usuario.
- Solución de Problemas
- Preguntas Frecuentes, Datos de Contacto y Glosario.

De acuerdo con la guía de evidencias y la guía técnica del dominio de sistemas de información, que propenden a lograr una implementación exitosa del lineamiento, el manual de usuario debe contener o hacer referencia a los siguientes temas:

Objetivo del Sistema de Información Desarrollado

- Índice del Contenido
- Introducción
- Alcance funcional y organizacional

Funciones y Utilización del Sistema

- Prerrequisitos para el uso del sistema de información por parte del usuario final.
- Configuración del sistema en el computador del usuario.
- Funcionalidad y servicios ofrecidos
- Paso a paso de cada opción del sistema
- Preguntas frecuentes
- Solución de Problemas
- Datos de Contacto
- Glosario

6.1 OBJETIVO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DESARROLLADO

6.1.1 ÍNDICE DEL CONTENIDO

Tabla que relaciona las páginas y secciones que componen el manual.

6.1.2 INTRODUCCIÓN

Descripción del sistema desarrollado, módulos y funcionalidades principales.

6.1.3 ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL

El alcance de un sistema de información tiene dos perspectivas, la primera y más importante es la funcional, que indica, en esta primera parte del manual, lo que hace el sistema desde el punto de vista del negocio o del contexto de la necesidad por la cual fue construido.

En este alcance se identifican y relacionan los procesos o subprocesos formales de la Entidad, a los cuales apoya el sistema, o en su defecto (o como complemento), la normatividad o reglamentación asociada que impulsó su desarrollo



y que define su alcance. Estos procesos pueden relacionarse junto a la precisión de cuál o cuáles actividades apoya el sistema o con diagramas asociados, por ejemplo, en diagramas de procesos de negocio en notación BPMN.

La segunda perspectiva tiene que ver con los usuarios o interesados a los cuales está dirigido el sistema o los impacta de alguna manera, este es el alcance organizacional, se resuelve con el entregable que debe elaborarse de acuerdo con el lineamiento LI.UA.02 “Matriz de caracterización y priorización de los grupos de interés”. esta matriz contiene la priorización de los grupos de interés (internos y externos). Si dentro de los grupos de interés identificados se involucra o afecta a entidades externas del sector planeación o de otros sectores y su rol de involucramiento los afecta o impacta, entonces estas entidades externas se debe relacionar en este alcance.

6.2 FUNCIONES Y UTILIZACIÓN DEL SISTEMA

6.2.1 PRERREQUISITOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FINAL.

Esta sección debe relacionar con brevedad el software básico para que el sistema de información pueda ser utilizados por los usuarios finales y debe incluir como mínimo:

- Requerimientos mínimos y recomendados de hardware (Disco Duro, Memoria, CPU, etc.) del equipo de cómputo del usuario.
- Requerimientos mínimos de software y sistema operativo de los equipos de cómputo.
- Links de acceso al sistema de información.
- Permisos por solicitar según el rol de usuario.
- Navegadores compatibles con el aplicativo y su versión.

6.2.2 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA EN EL COMPUTADOR DEL USUARIO.

Configuraciones adicionales que debe tenerse en cuenta para el correcto funcionamiento del sistema de información como por ejemplo permisos de firewall, acceso a carpetas compartidas, instalación de impresora, configuración de otro software de apoyo, etc.

6.2.3 FUNCIONALIDAD Y SERVICIOS OFRECIDOS

Descripción de los módulos de sistema de información el cual debe ir de la mano de los requerimientos funcionales solicitados para su construcción. Debe indicar gráficamente como acceder a cada funcionalidad, una breve descripción y el rol o permisos necesarios para su utilización.

6.2.4 PASO A PASO DE CADA OPCIÓN DEL SISTEMA

Por cada módulo del sistema de información debe explicarse punto por punto las diferentes funcionalidades del sistema, sus opciones de menú, botones, pantallas, información relevante a tener en cuenta y como se integra a los procesos, subprocesos o procedimientos que debe realizar un usuario final dentro de la plataforma.

6.2.5 PREGUNTAS FRECUENTES

Este numeral en el manual de usuario debe ayudar a resolver al usuario las dudas o preguntas que típicamente tiene frente los siguientes temas:



Sobre Resultados:	¿Qué puedo hacer con el sistema?
Sobre Conceptos o términos:	¿Qué es? o ¿Para qué sirve?
Sobre Procedimientos:	¿Cómo puedo...? ¿Qué hago para...?
Sobre Interpretaciones:	¿Qué ocurre si...?; ¿Qué significa...?
Sobre Navegación:	¿En qué fase me encuentro?, ¿a dónde puedo seguir?

6.2.6 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Información detallada de los inconvenientes más comunes y sus soluciones a los cuales puede enfrentarse un usuario final diferenciado por rol dentro del sistema y funcionalidad, de manera que dicho usuario pueda autogestionarse antes de solicitar una asistencia técnica.

6.2.7 DATOS DE CONTACTO

Información sobre como el usuario puede encontrar ayuda técnica o funcional sobre el sistema de información, puede tratarse de mesas de ayuda o de números de contacto de los administradores del sistema e incluso datos de contacto del proveedor de los servicios.

6.2.8 GLOSARIO

Es un listado de palabras técnicas o difíciles de comprender y ayudan al lector con una explicación o significado de dichos términos en el contexto del documento.