

Guía para estandarizar el manual de usuario

Esta guía tiene como propósito guiar al departamento para que todos los manuales de usuario sigan el mismo formato.

El estándar utilizado será una combinación del estándar de la IEEE 1063-2001, y estándares definidos por el departamento.

Los equipos son libres de elegir cómo hacen la documentación de usuario según las necesidades y el nivel técnico de los clientes, sin embargo se deberán de incluir los componentes detallados en la siguiente tabla.

Componentes de la documentación

Componente	¿Es requerido?
Información de identificación (título de la página y portada)	Sí
Tabla de contenidos	Sí, en todos los documentos cuyo tamaño sea mayor a 8 páginas, debe de ubicarse después de la información de identificación
Ilustraciones	Opcional
Introducción	Sí
Información del uso de la documentación	Sí
Concepto de operaciones	Sí
Procedimientos	Sí (modo de instrucciones)
Información de los comandos de software	Opcional, sólo si es necesario
Mensajes de error y problemas	Sí
Glosario	Sí, si la documentación contiene términos desconocidos
Fuentes de información relacionada	Opcional
Características de navegación	Sí
Índice	Sí, si es un documento de más de 40 páginas

Capacidad de búsqueda	Sí, en documentos electrónicos
-----------------------	--------------------------------

Redacción óptima

En caso de ser escrito (ya sea electrónico o en físico) deberá de estar redactado en tercera persona del singular.

Ejemplos:

1. Para agregar un cliente, seleccione el botón de *Agregar cliente*.
2. Si desea eliminar un cliente debe de estar seleccionado para luego dar click en el ícono de basura.

Información de Identificación

La información de identificación consiste en:

- Título de la documentación
- Versión de la documentación y fecha de publicación
- Versión del producto de software
- La organización emisora

Tabla de contenido

La documentación se hará por módulo, cada módulo deberá incluir sub-índices según las funcionalidades que tienen dicho módulo, en caso de ser un escrito deberá de ser como el siguiente ejemplo.

Ejemplo:

1. Módulo de Ventas.....	5
a. Dar de alta una venta.....	6
b. Cancelar una venta.....	8
c. Modificar una venta.....	8

En el caso de ser un video se deberán de hacer un video por módulo en el cuál se explique cada funcionalidad, el video deberá de estar indizado para hacer fácil la búsqueda de una funcionalidad.

Introducción

La introducción deberá de describir a qué audiencia está destinado el manual, el alcance, y el propósito del documento, también se tiene que incluir una pequeña visión en conjunto, las funcionalidades y el entorno de operación.

Deberán de haber introducciones en cada capítulo o tópico. Las introducciones de cada tópico deberán de proveer la funcionalidad característica o la funcionalidad del módulo de software que se está documentando. Las introducciones de cada capítulo deberán de proveer un overview del tópico, y advertencias, precauciones o requisitos del usuario para cada tópico.

Información del uso de la documentación

El contenido de la documentación debe de expresar el modo de uso del sistema. Los usuarios necesitan documentación para aprender del software o para recordar, por lo tanto la documentación debe de estar orientada a la realización de tareas, es decir, deberá de enseñar al usuario cómo alcanzar una meta en específico.

Concepto de operaciones

La documentación debe explicar los antecedentes conceptuales para el uso del software, usando métodos como una descripción visual, verbal del proceso o flujo de trabajo. Las explicaciones del concepto de operación deben adaptarse a la familiaridad esperada de la usuarios con terminología especializada para tareas de usuario y funciones de software.

Procedimientos

La documentación del modo de instrucción proporciona instrucciones para realizar procedimientos. Las instrucciones deben incluir información preliminar, pasos de instrucción e información de finalización.

Cada instrucción deberá de tener:

- Una breve descripción del propósito del procedimiento y las definiciones o explicaciones de los conceptos necesarios
- Identificación de actividades técnicas o administrativas que deben realizarse antes de comenzar la tarea
- Una lista de materiales que el usuario necesitará para completar la tarea, que puede incluir datos, documentos, contraseñas, software adicional e identificación de controladores, interfaces o protocolos
- Advertencias, precauciones y notas relevantes que se aplican a todo el procedimiento

Información de los comandos de software

La documentación debe explicar los formatos y procedimientos para los comandos de software ingresados por el usuario, incluidos los parámetros necesarios, los parámetros opcionales, las opciones predeterminadas, el orden de los comandos y la sintaxis.

Mensajes de error y problemas

La documentación debe abordar todos los problemas conocidos al utilizar el software con suficiente detalle como para los usuarios puedan recuperarse de los problemas mismos o informar claramente el problema al soporte técnico personal.

La documentación del modo de referencia incluirá cada mensaje de error con una identificación del problema, causa probable y acciones correctivas que el usuario debe tomar.

Glosario

La documentación debe incluir un glosario si los términos usados en ella no son adecuados a los usuarios leyéndolo. El glosario incluirá una lista alfabética de términos y definiciones. La documentación que utilice abreviaturas y acrónimos desconocidos para el público incluirá una lista con definiciones, que pueden integrarse con el glosario. Los términos incluidos en el glosario también deberían definirse en su primera aparición en la documentación impresa. La documentación electrónica puede incluir enlaces de términos a glosarios o explicaciones en ventanas secundarias.

Fuente de información relacionada

La documentación puede contener información sobre el acceso a fuentes de información relacionadas, como una bibliografía, una lista de referencias o enlaces a páginas web relacionadas.

Las fuentes de información relacionadas y las referencias pueden incluir lo siguiente:

- Especificaciones de requisitos, especificaciones de diseño y estándares aplicables para el software y la documentación
- Planes de prueba y procedimientos para el software y la documentación
- Políticas y procedimientos de gestión de la configuración para el software y la documentación
- Documentación para el entorno de hardware y software
- Explicaciones del concepto de operaciones o procesos científicos, técnicos o comerciales incorporados en el software.

No. de Versión	Cambio	Autor	Aprobado	Fecha de cambio
1	Creación y llenado de documento	David Ramirez, Mariana Perez	-	2/21/2018