
	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025



MANUAL DE USUARIO

Versión 1.1

2025

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Manual de Usuario

Presentado por:

Juan David Soriano Cicua

Thomas Andres Bello

Kevin Jhohan Galindo

Dariana Marcela de la Cruz

Deivid Alejandro Ruíz

Presentado a:

Olga Rojas

Centro de Desarrollo agroempresarial – SENA

Análisis y Desarrollo de Software

Nº Ficha: 2773071B

07 de marzo de 2025

Chía, Cundinamarca

Correo: tosshoop2024@gmail.com



	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Tabla de contenido

1. Introducción	6
1.1 Propósito del Manual	6
1.2 Audiencia	6
1.3 Requisitos del Sistema	6
2. Instalación del Software	7
2.1 Acceso.....	7
2.2 Instalación	7
3. Pasos para ingresar a la página web	7
3.1 Registrarme.....	7
3.2 Iniciar Sesión.....	8
3.3 Categorías.....	9
3.4 Nosotros	10
3.5 Ayuda PQR.....	11
3.6 Preguntas frecuentes	12
3.7 Seleccionar pedido	13
3.8 Agregar al carrito	14
3.9 Button carrito.....	15
3.10 Comprar	16
3.11 Pagos	17
3.12 Tus pedidos y tus compras	18
3.13 Vender como proveedor	19
3.14 Inscríbete como proveedor	20
3.15 Listado de pedidos	21
3.16 PQRS hacia el proveedor	22
3.17 Añadir nuevo artículo.....	23

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

3.18 Editar artículos subidos	24
3.19 Ver y comparar artículos.....	25
3.20 Editar perfil.....	26
4. conclusión	27
5. Glosario	28



	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 registrarme.....	8
Ilustración 2 iniciar sesión	9
Ilustración 3 categorías.....	10
Ilustración 4 nosotros	11
Ilustración 5 ayuda/PQR	12
Ilustración 6 preguntas frecuentes	13
Ilustración 7 seleccionar pedido	14
Ilustración 8 agregar al carrito.....	15
Ilustración 9 button carrito	16
Ilustración 10 comprar.....	17
Ilustración 11 pagos.....	18
Ilustración 12 tus pedidos y tus compras	19
Ilustración 13 vender como proveedor	20
Ilustración 14 inscríbete como proveedor.....	21
Ilustración 15 listado de pedidos.....	22
Ilustración 16 PQRS.....	23
Ilustración 17 añadir nuevo articulo.....	24
Ilustración 18 editar artículos subidos.....	25
Ilustración 19 ver más detalles	26
Ilustración 20 editar perfil	27

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

1. Introducción

1.1 Propósito del Manual


Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para los usuarios finales sobre cómo utilizar SHOOP, una tienda online diseñada para conectar comerciantes y compradores en el municipio de Chía, Cundinamarca, con expansión a otros municipios de la Sabana de Bogotá como Zipaquirá, Tocancipá, Sopó, Briseño, Cota, entre otros.

1.2 Audiencia

Este documento está dirigido a usuarios finales de Shoop, sin requerir conocimientos previos técnicos.

1.3 Requisitos del Sistema

- **Sistema Operativo:** Windows, macOS, Linux.
- **Memoria RAM:** Mínimo 4 GB (se recomienda 8 GB para un mejor rendimiento).
- **Espacio en Disco Duro:** Al menos 1 GB de espacio libre.
- **Otros:** Conexión a Internet: Requerida, Navegador Compatible: Chrome, Firefox, Safari o Edge (última versión).

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

2. Instalación del Software

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación en el sistema operativo.

2.1 Acceso

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación. Los usuarios pueden acceder a la plataforma desde cualquier navegador compatible (Chrome, Firefox, Edge, etc.) ingresando la dirección web: [www.shoop.com].


2.2 Instalación

SHOOP es una aplicación web, por lo que no requiere instalación en el sistema operativo.

3. Pasos para ingresar a la página web

3.1 Registrarme

Esta opción permite a los nuevos usuarios crear una cuenta en Shoop.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Para registrarse, el usuario debe proporcionar información básica como:

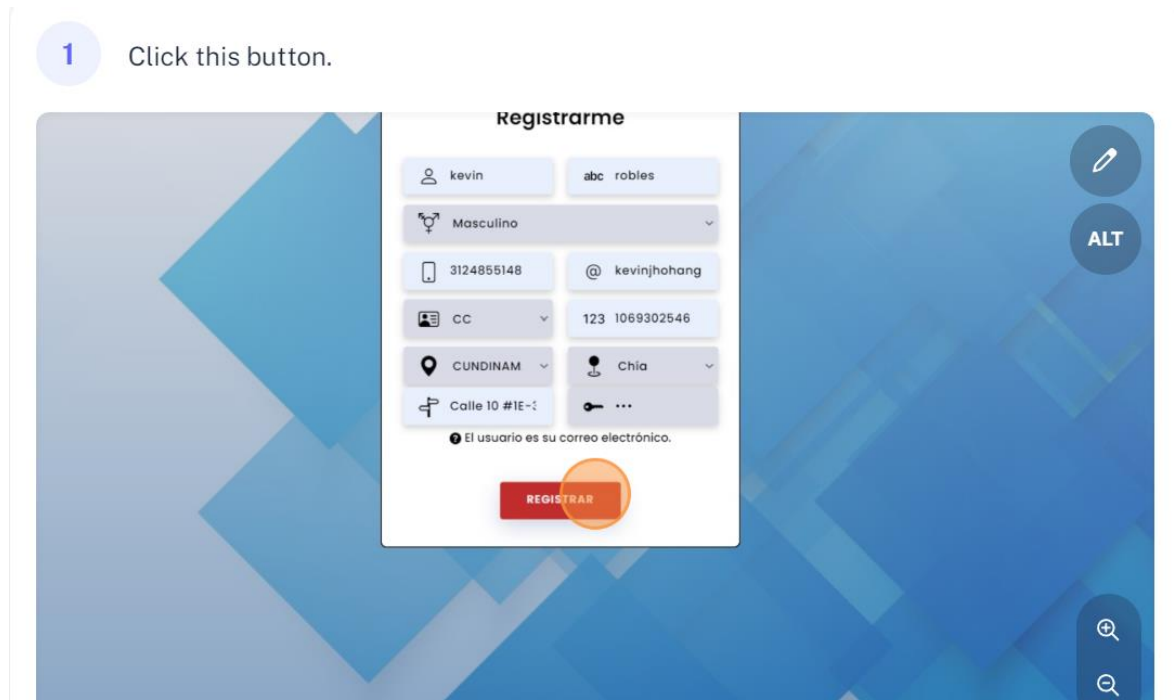


Ilustración 1 registrarme


3.2 Iniciar Sesión

Sección donde los usuarios registrados ingresan sus credenciales para acceder a sus cuentas. Se requiere:

- Correo electrónico registrado.
- Contraseña asociada a la cuenta.

Si el usuario olvida su contraseña, hay una opción de recuperación mediante correo electrónico.

Una vez dentro, el usuario puede navegar y utilizar todas las funciones de Shoop.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

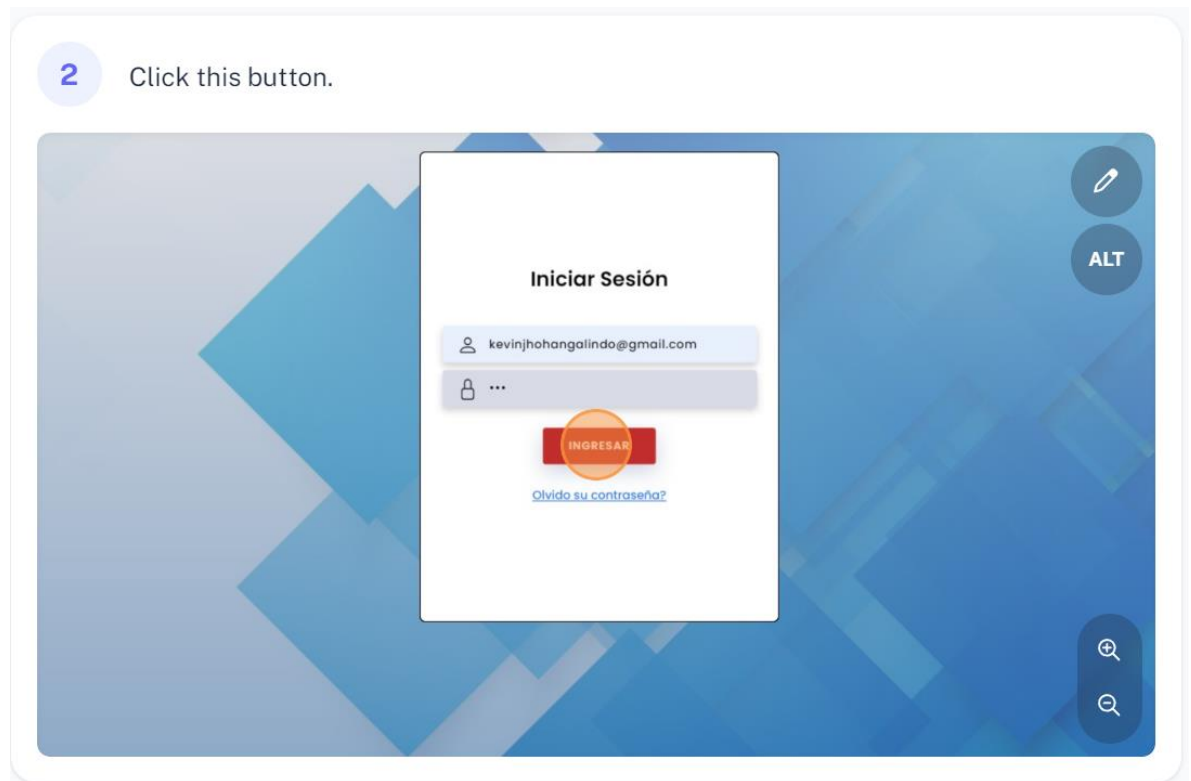



Ilustración 2 iniciar sesión

3.3 Categorías

Sección donde los productos están organizados en diferentes categorías para facilitar la búsqueda.

Ejemplo de categorías:

- Ropa y accesorios.
- Electrónica.
- Hogar y muebles.
- Belleza y cuidado personal.
- Juguetes y entretenimiento.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Permite a los usuarios encontrar productos de forma rápida y eficiente.

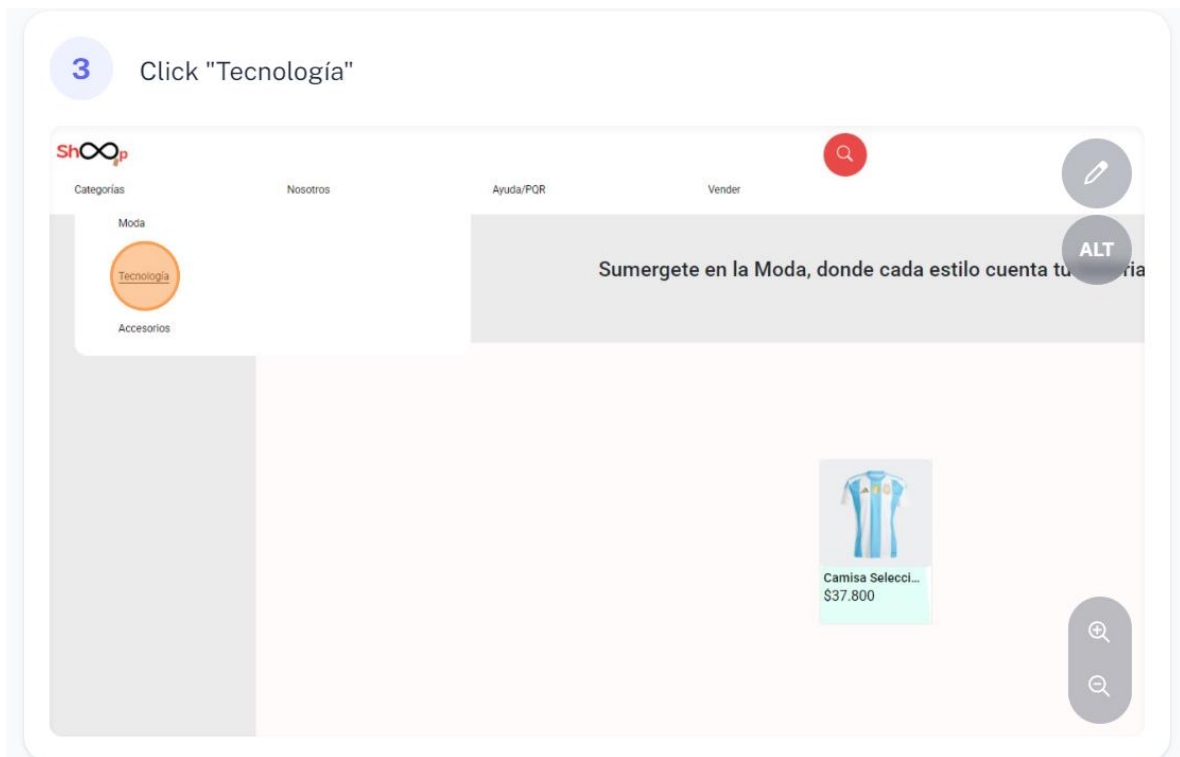


Ilustración 3 categorías


3.4 Nosotros

Página informativa sobre Shoop.

Contiene detalles como:

- Propósito y visión de la plataforma.
- Valores corporativos.
- Beneficios para compradores y vendedores.

Brinda confianza a los nuevos usuarios explicando la misión de la tienda en línea.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

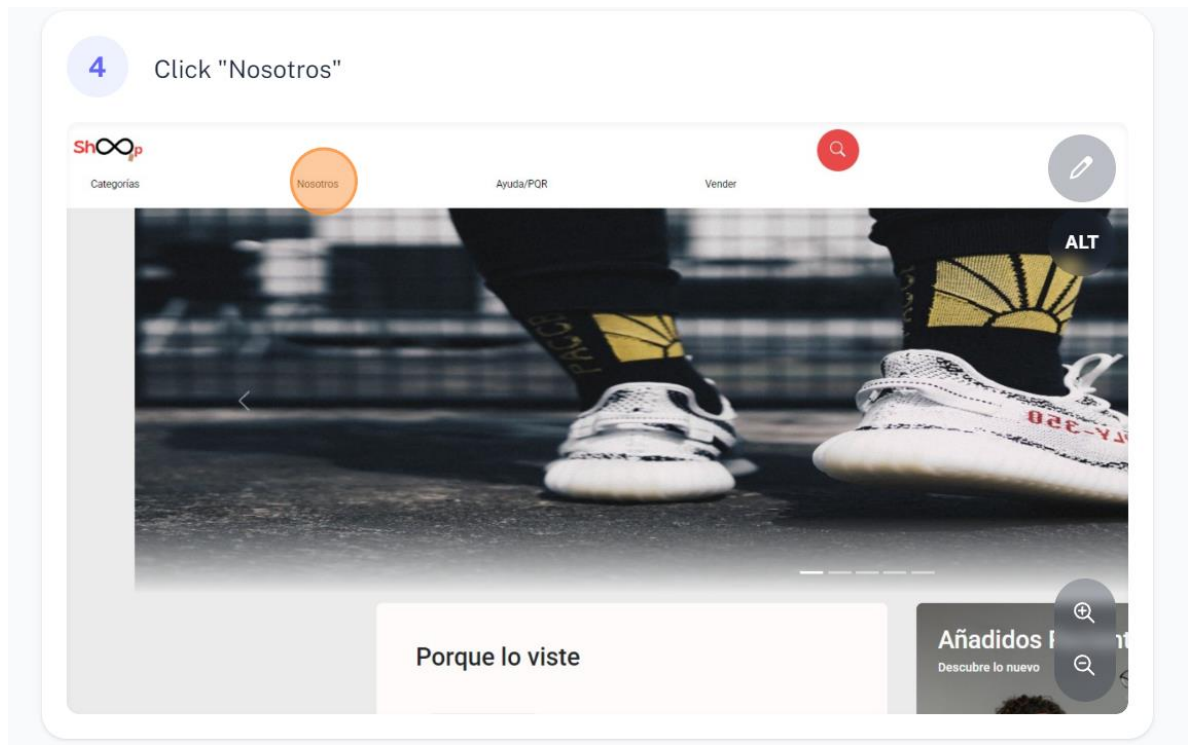



Ilustración 4 nosotros

3.5 Ayuda PQR

Espacio donde los usuarios pueden presentar solicitudes relacionadas con:

- Problemas con pedidos.
- Fallos en la plataforma.
- Reembolsos y devoluciones.
- Sugerencias de mejora.

Las solicitudes pueden ser respondidas por el equipo de soporte o por los vendedores, dependiendo del caso

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

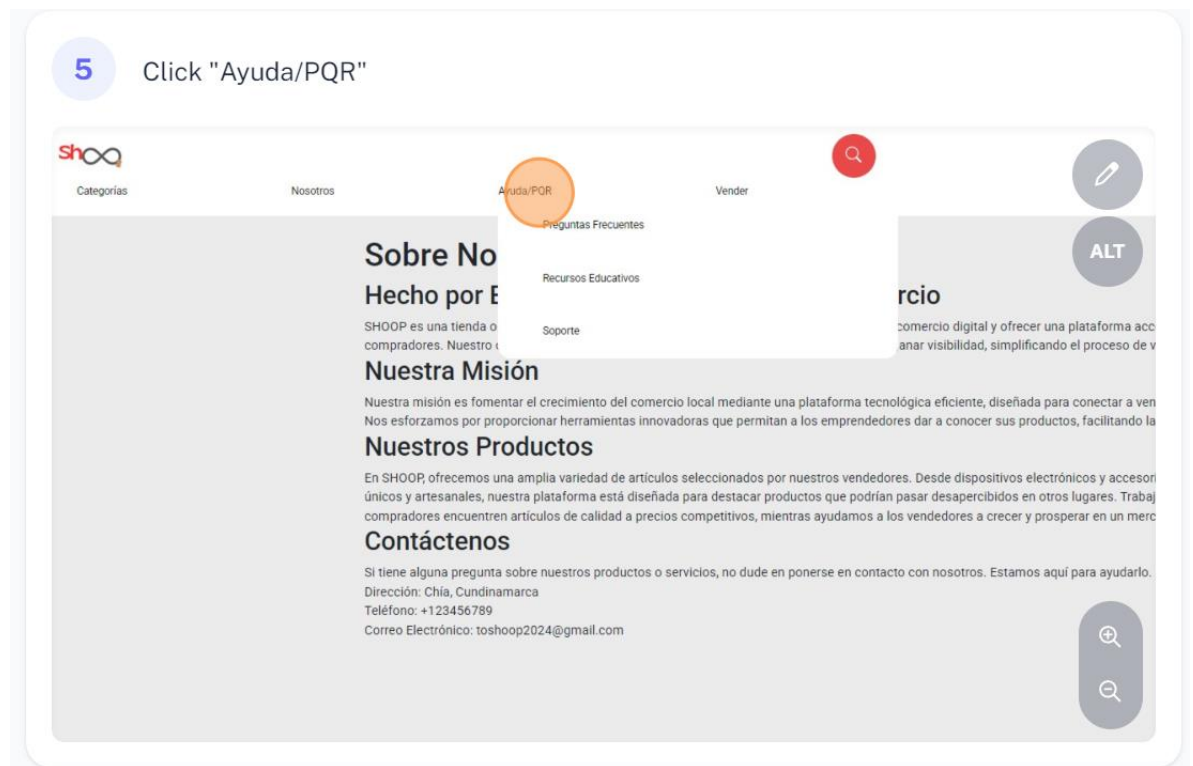



Ilustración 5 ayuda/PQR

3.6 Preguntas frecuentes

Sección con respuestas a dudas comunes sobre el uso de Shoop. Temas abordados:

Registro e inicio de sesión.

- Métodos de pago aceptados.
- Procesos de compra y envío.
- Políticas de devoluciones y garantías.
- Seguridad y protección de datos

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

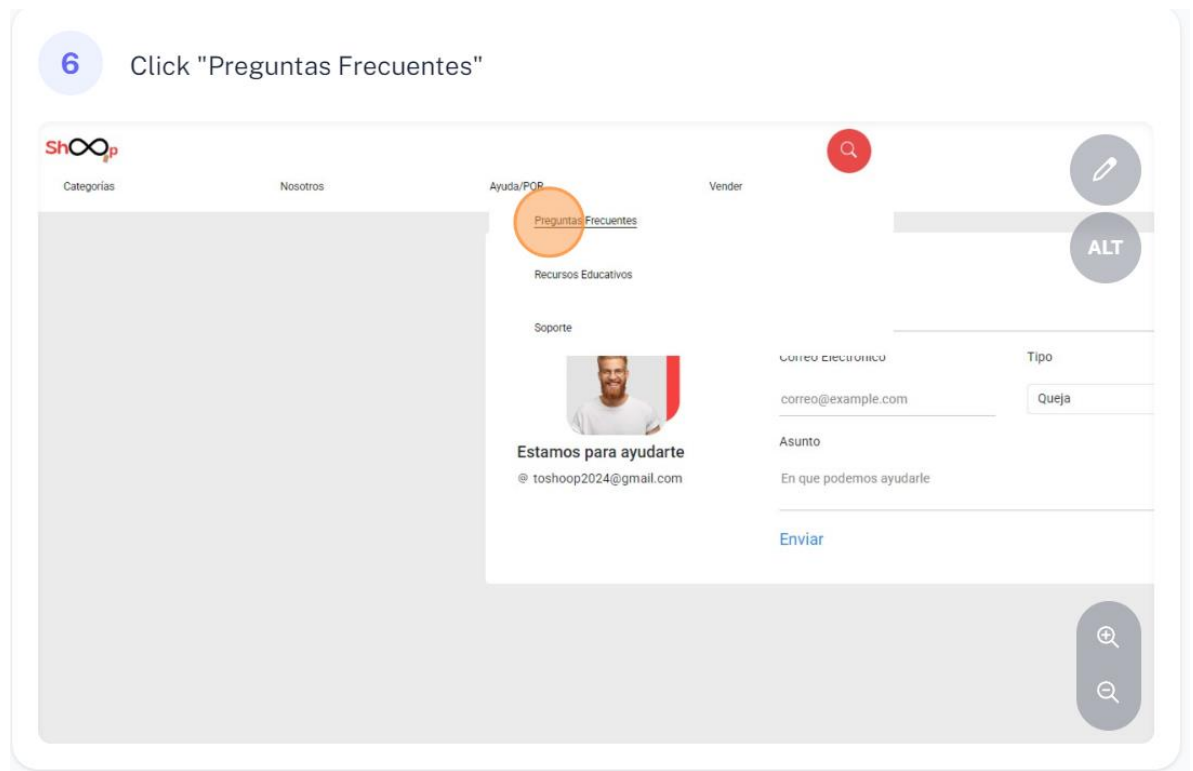



Ilustración 6 preguntas frecuentes

3.7 Seleccionar pedido

Función que permite elegir un producto específico para la compra.

El usuario puede revisar los detalles del producto, incluyendo:

- Nombre y descripción.
- Precio.
- Disponibilidad.
- Calificaciones y opiniones de otros compradores.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Antes de comprar, el usuario puede comparar diferentes opciones y tomar una decisión informada.

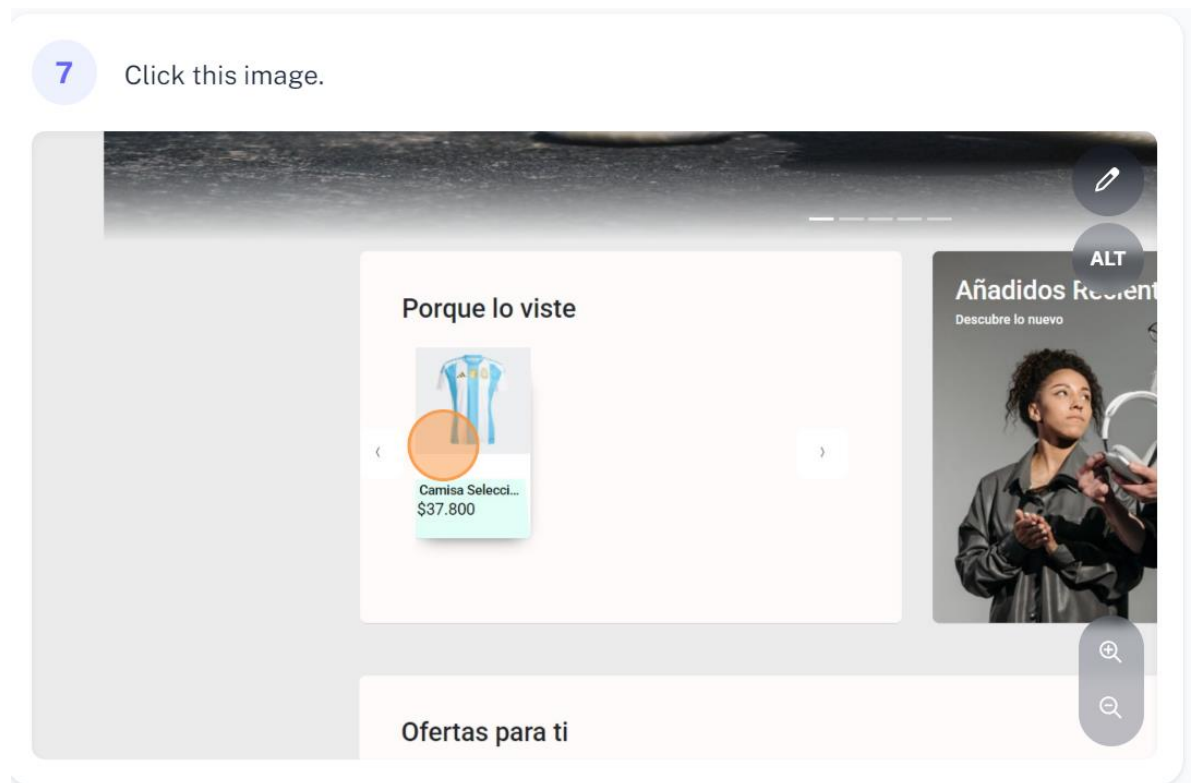



Ilustración 7 seleccionar pedido

3.8 Agregar al carrito

Opción para añadir productos al carrito de compras antes de proceder con la compra.

El usuario puede agregar múltiples productos y modificar cantidades.

Los productos permanecen en el carrito hasta que el usuario los compre o los elimine.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

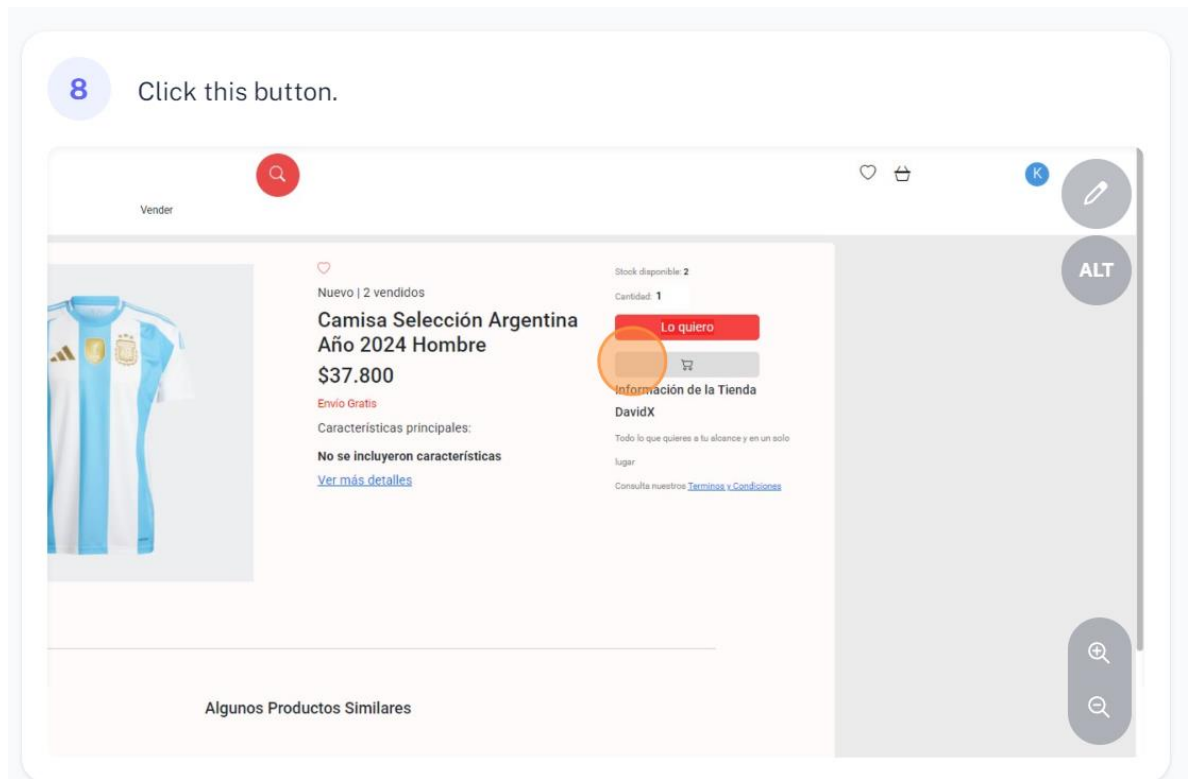



Ilustración 8 agregar al carrito

3.9 Button carrito

Botón de acceso rápido para visualizar el contenido del carrito de compras.

Desde aquí, los usuarios pueden:

- Ver productos agregados.
- Ajustar cantidades.
- Eliminar productos si lo desean.
- Proceder al pago.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

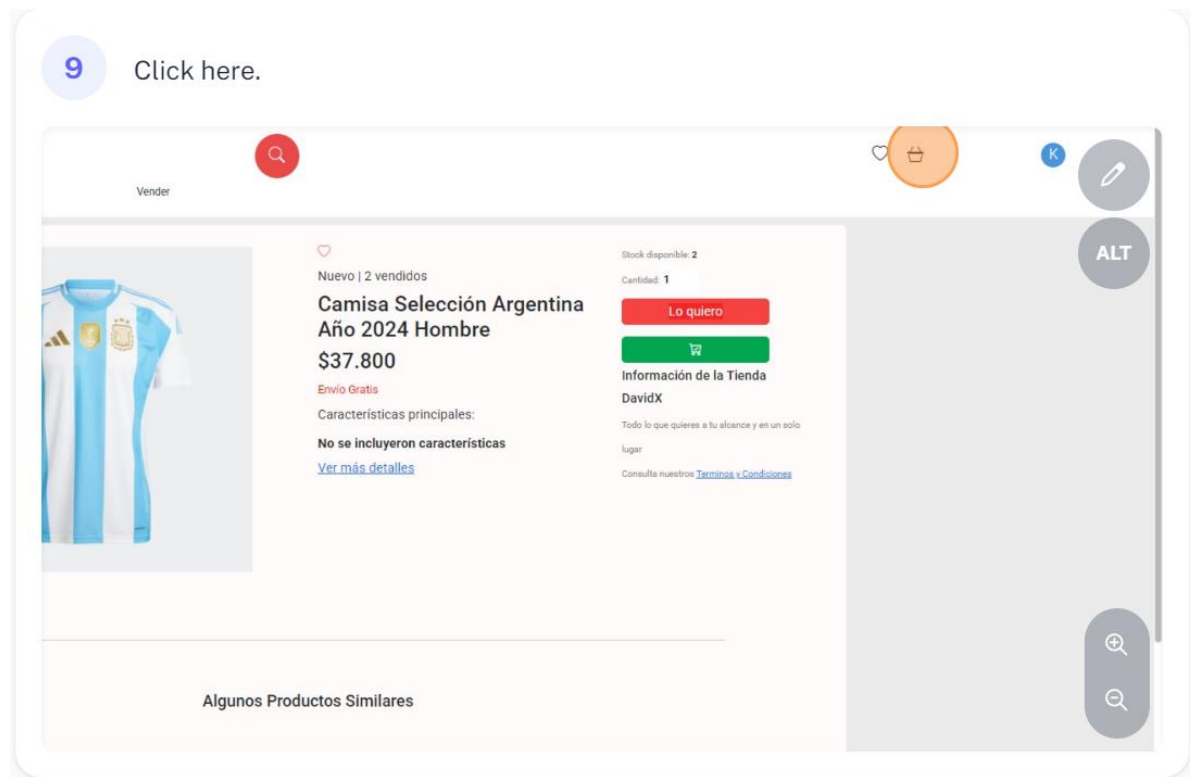



Ilustración 9 button carrito

3.10 Comprar

Inicia el proceso de pago y finalización de la compra de los productos en el carrito.

Pasos del proceso:

- Confirmación del pedido.
- Selección del método de pago.
- Ingreso de dirección de entrega.
- Finalización de la compra.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Tras la compra, el usuario recibe una confirmación con los detalles del pedido.

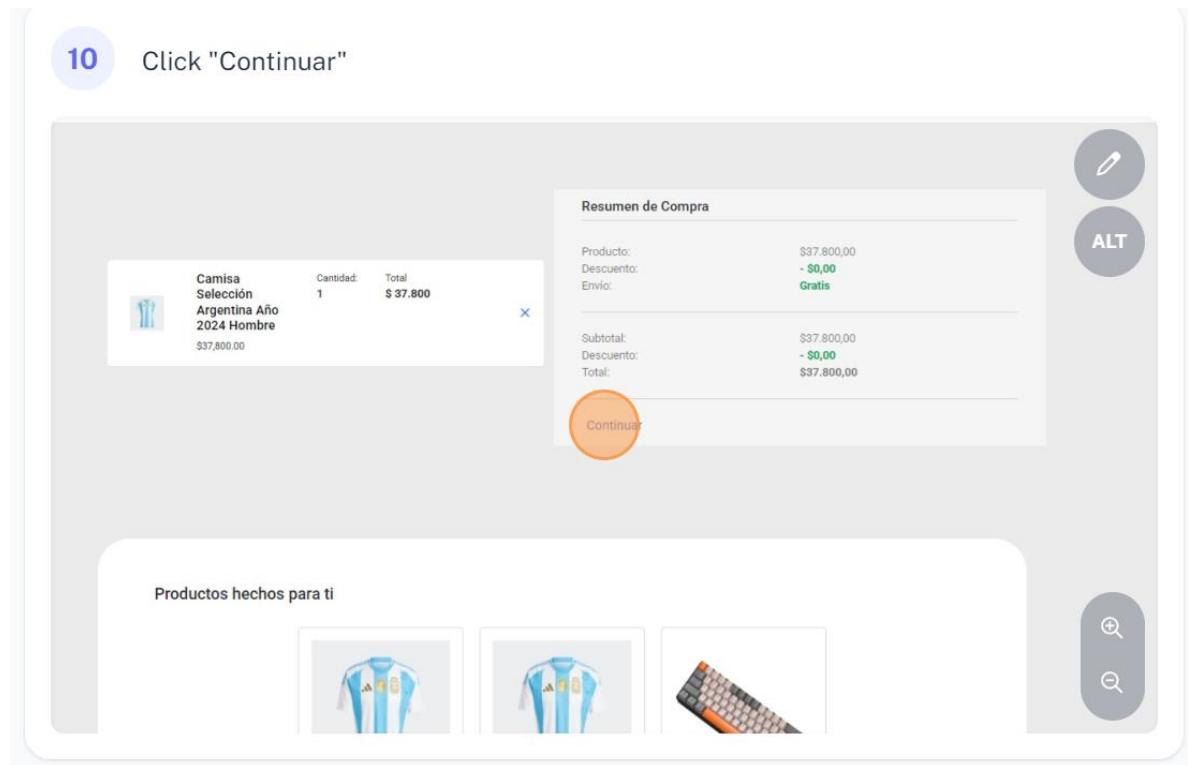


Ilustración 10 comprar


3.11 Pagos

Sección donde se ingresan los datos de pago y se elige el método de transacción.

Métodos de pago aceptados incluyen:

- Tarjeta de crédito o débito.
- Transferencias bancarias.
- Pago en efectivo contra entrega (si está disponible).

Shoop garantiza seguridad en las transacciones mediante encriptación de datos.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

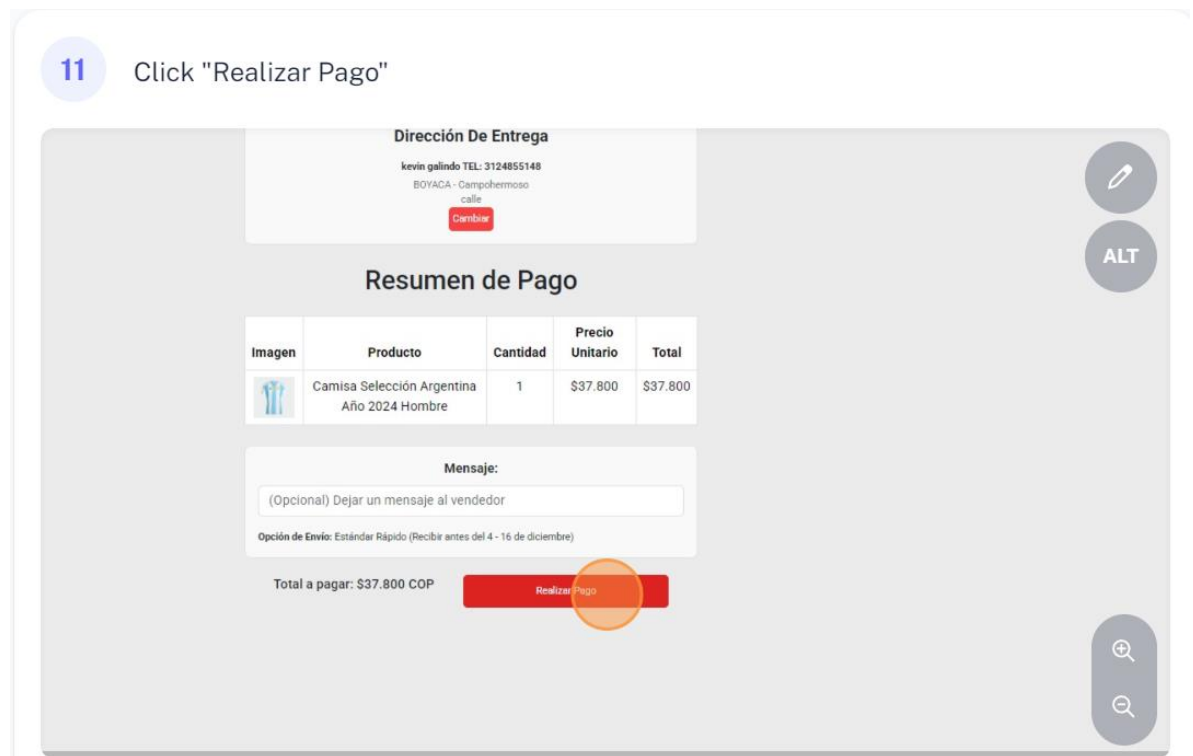



Ilustración 11 pagos

3.12 Tus pedidos y tus compras

Espacio donde el usuario puede revisar su historial de compras.

Permite ver información como:

- Estado del pedido (procesando, enviado, entregado).
- Fecha y detalles de la compra.
- Factura o comprobante de pago.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

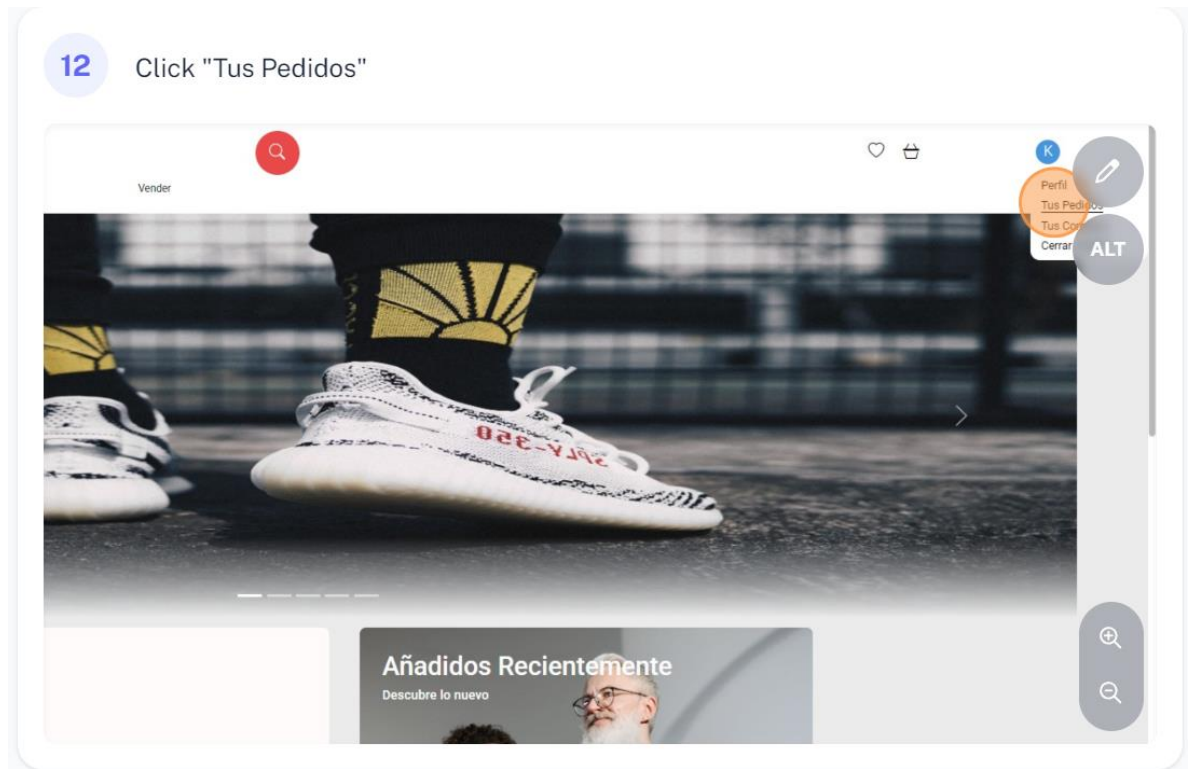



Ilustración 12 tus pedidos y tus compras

3.13 Vender como proveedor

Opción que permite a comerciantes y emprendedores registrarse como vendedores en Shoop.

Beneficios para los proveedores:

- Acceso a una gran cantidad de compradores.
- Herramientas para administrar sus productos.
- Facilidad para gestionar pedidos y pagos.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

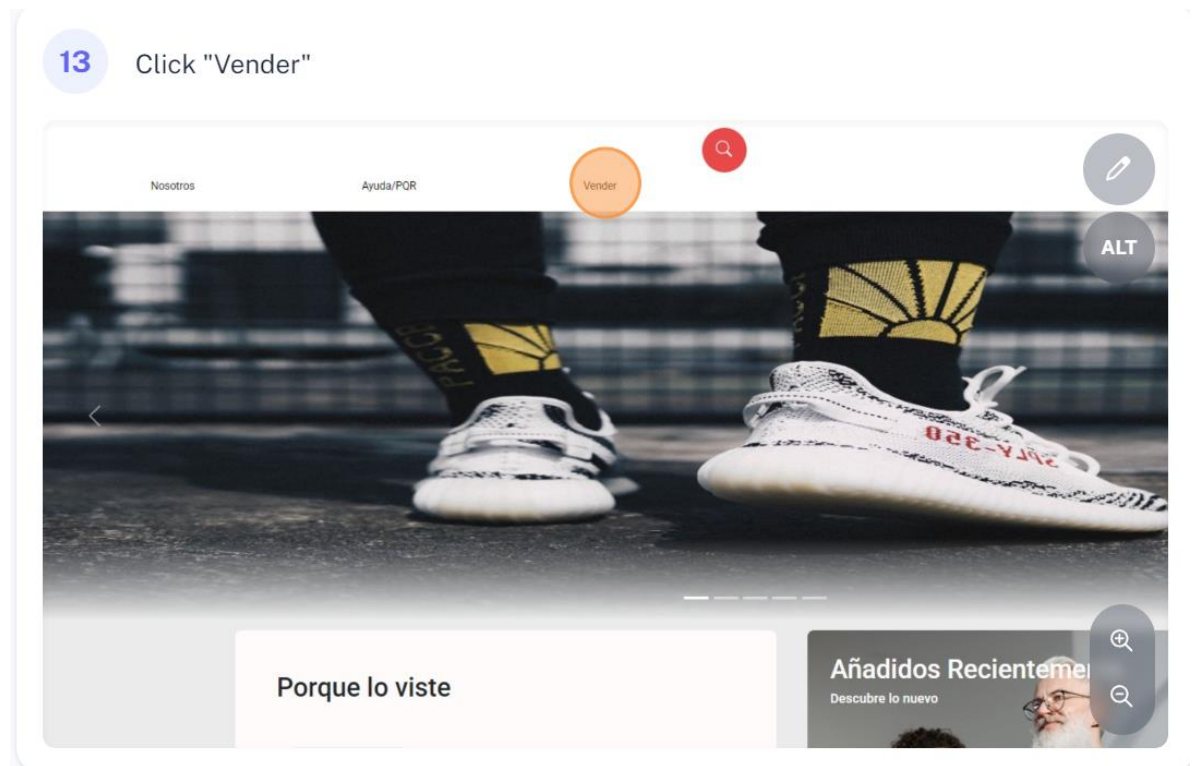



Ilustración 13 vender como proveedor

3.14 Inscríbete como proveedor

Formulario donde los vendedores se registran para comenzar a ofrecer productos.

Datos requeridos para registrarse como proveedor:

- Nombre de la tienda o empresa.
- Información de contacto.
- Documentos de verificación (según requisitos de Shoop).

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

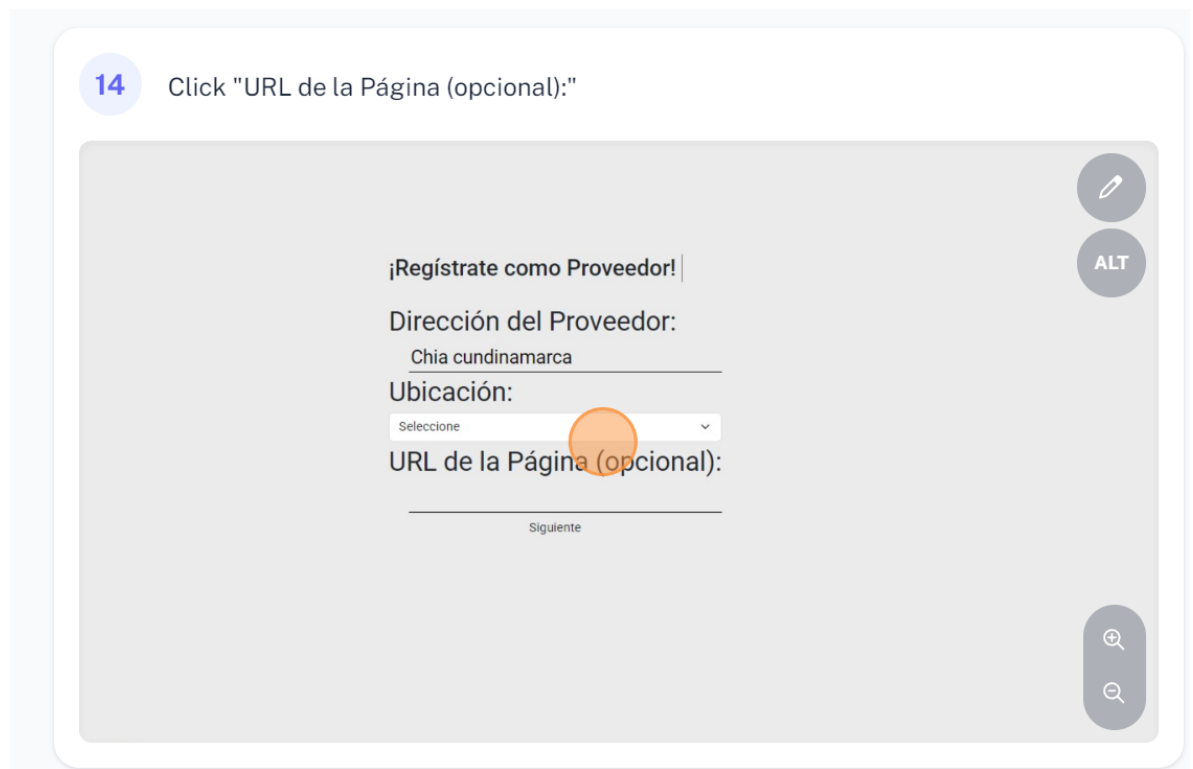



Ilustración 14 insííbete como proveedor

3.15 Listado de pedidos

Sección donde los proveedores pueden ver los pedidos realizados por los clientes.

Permite gestionar:

- Confirmación de ventas.
- Preparación y envío de productos.
- Comunicación con los clientes en caso de dudas o problemas.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

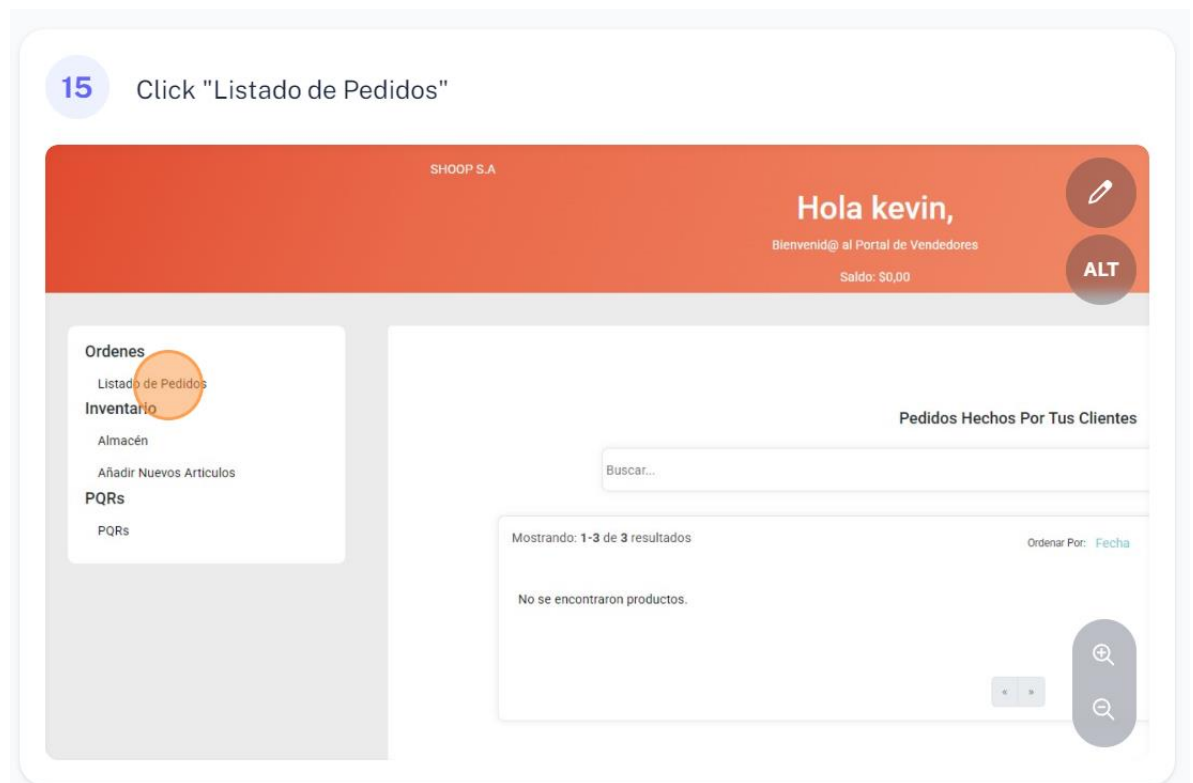



Ilustración 15 listado de pedidos

3.16 PQRS hacia el proveedor

Función que permite a los compradores enviar:

- Peticiones (solicitudes de información).
- Quejas (problemas con productos o envíos).
- Reclamos (pedidos de devolución o garantía).
- Sugerencias (recomendaciones de mejora).

Los proveedores deben responder estas solicitudes en un tiempo determinado.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

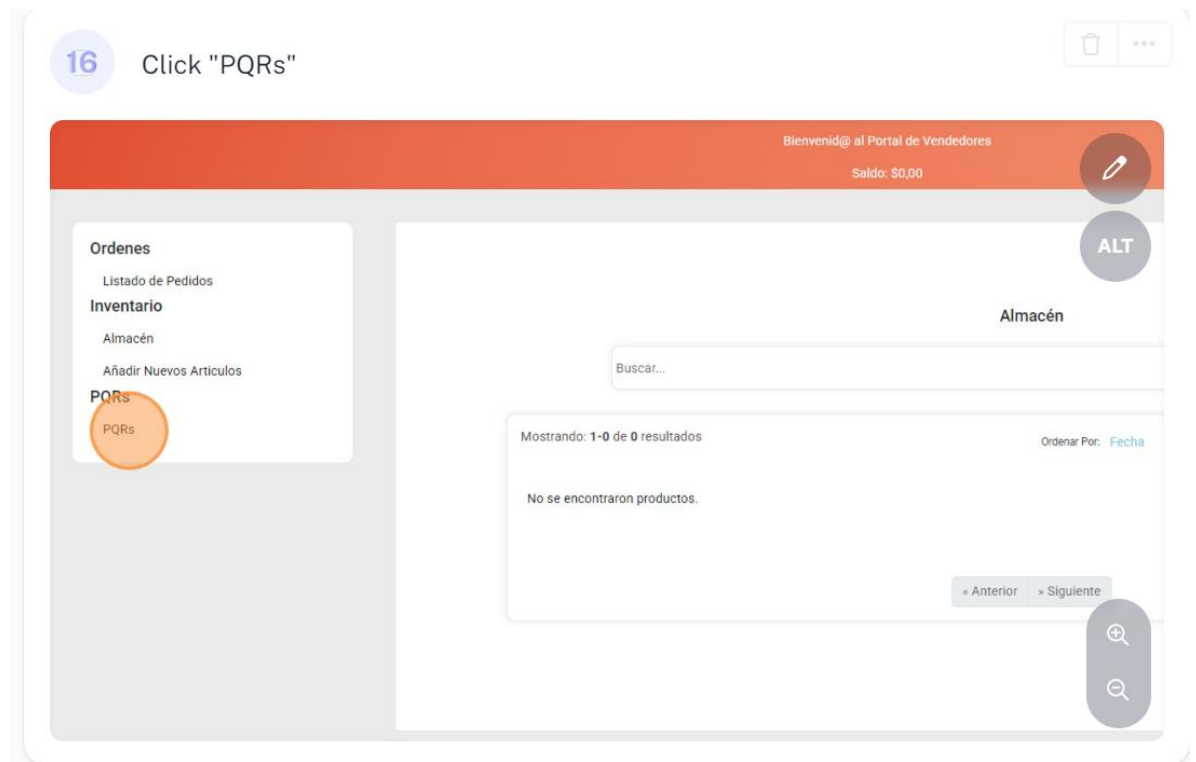



Ilustración 16 PQRS

3.17 Añadir nuevo artículo

Opción disponible para los proveedores para subir nuevos productos.

Datos requeridos:

- Nombre y descripción del producto.
- Categoría y etiquetas.
- Imágenes del producto.
- Precio y disponibilidad.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

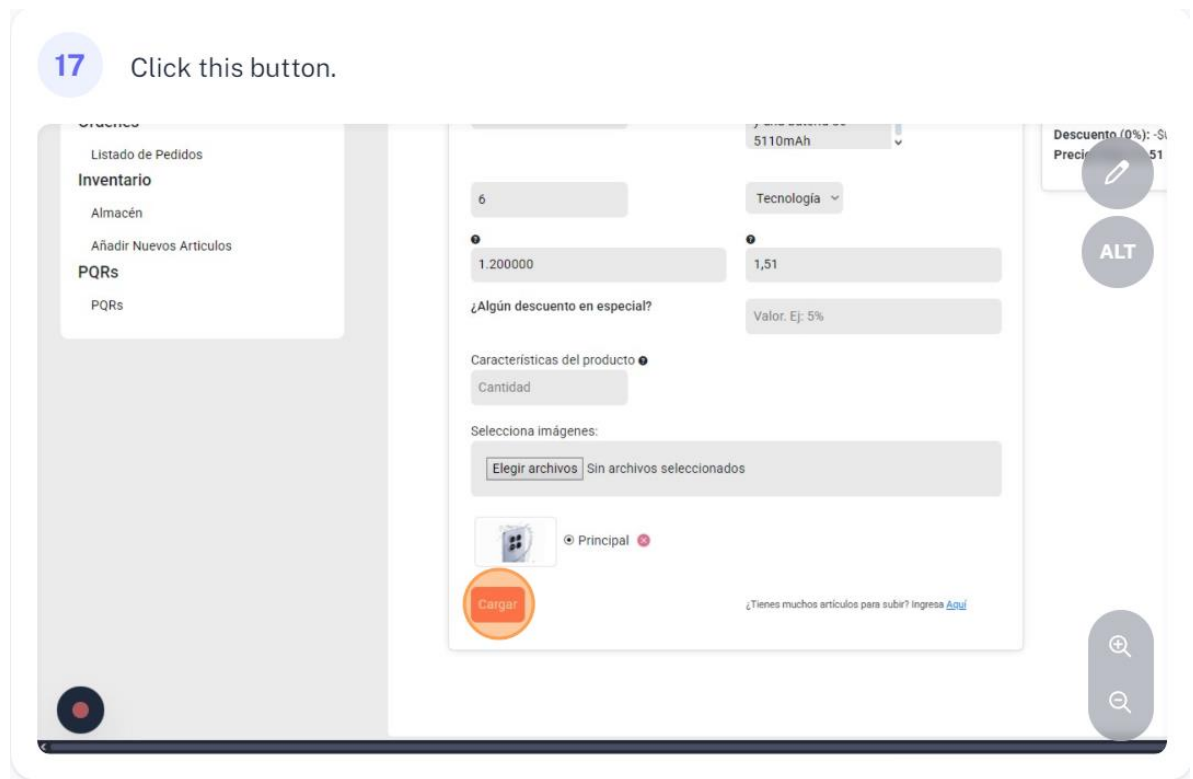



Ilustración 17 añadir nuevo artículo

3.18 Editar artículos subidos

Permite modificar la información de los productos publicados en Shoop.

Opciones de edición incluyen:

- Cambiar precios y descuentos.
- Actualizar imágenes o descripciones.
- Ajustar stock disponible.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

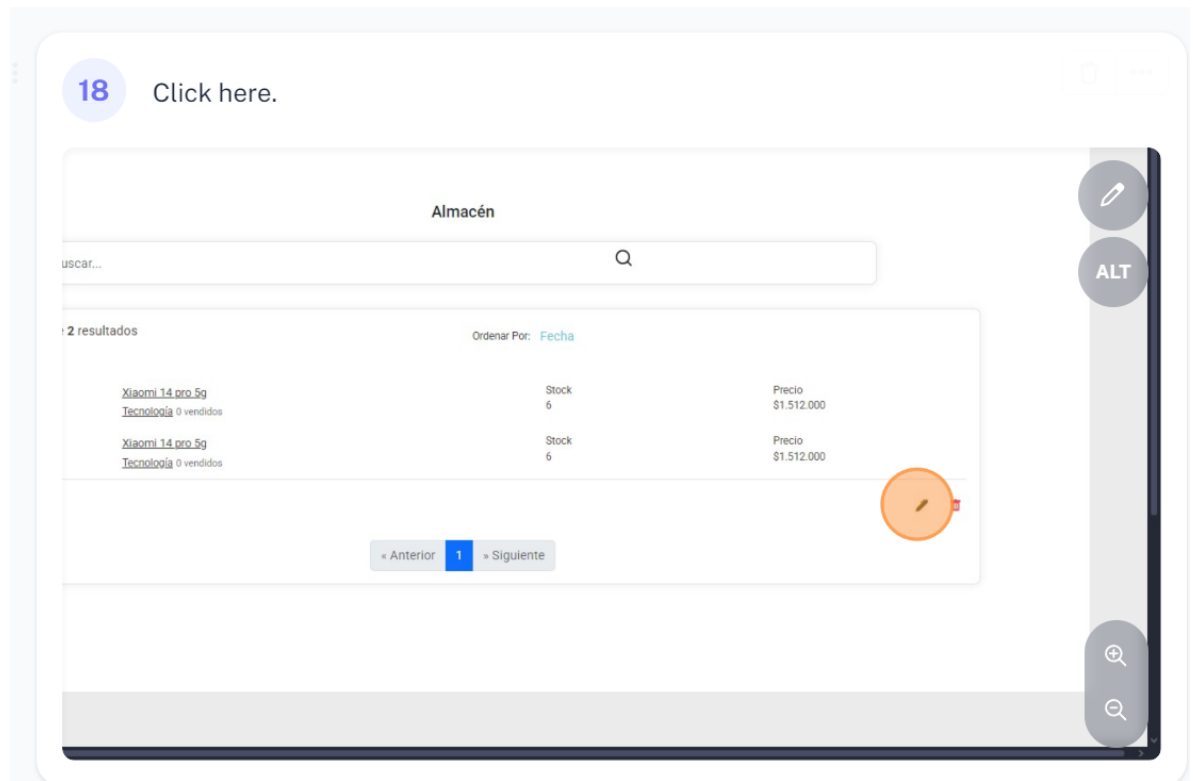



Ilustración 18 editar artículos subidos

3.19 Ver y comparar artículos

Función que permite a los compradores revisar y comparar productos antes de comprarlos.

Beneficios:

- Evaluar precios y características.
- Leer opiniones y calificaciones de otros usuarios.
- Tomar decisiones de compra más informadas.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

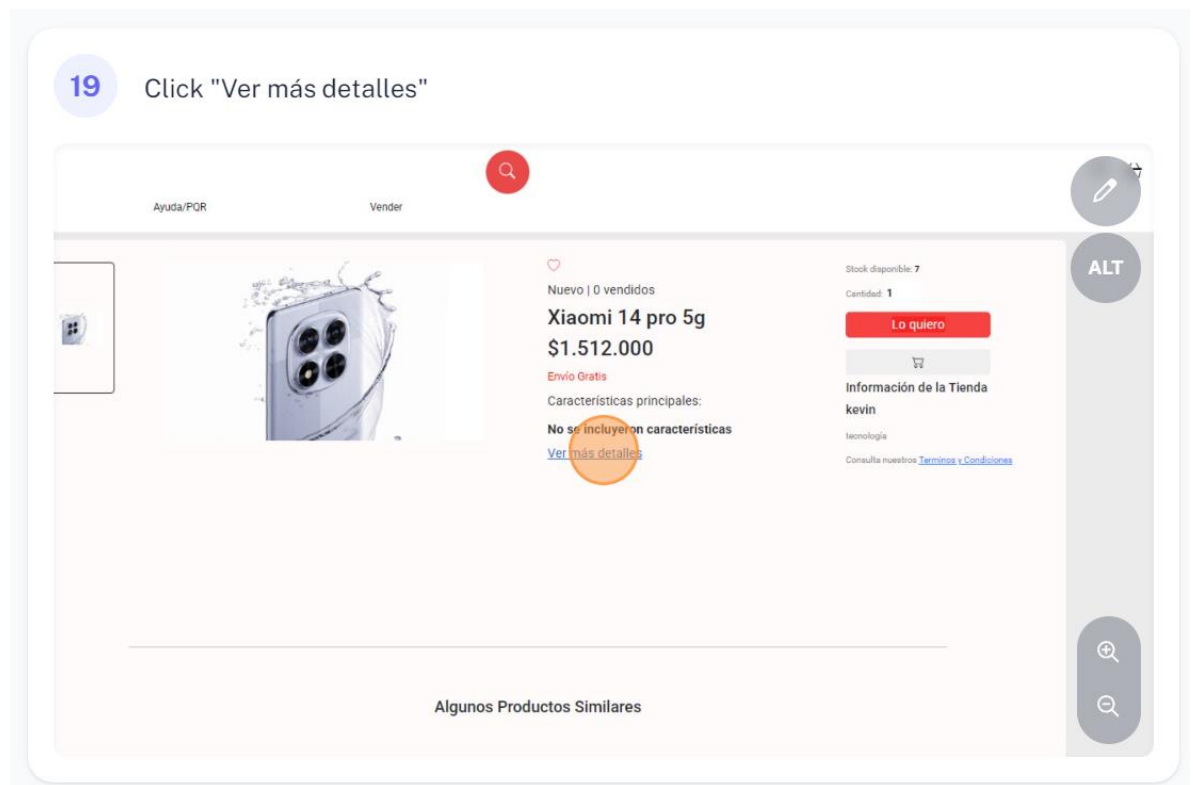



Ilustración 19 ver más detalles

3.20 Editar perfil

Sección donde los usuarios pueden actualizar sus datos personales y preferencias.

Cambios permitidos:

- Nombre y correo electrónico.
- Dirección de entrega.
- Métodos de pago guardados.
- Preferencias de notificación y seguridad.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

19 Click "K"

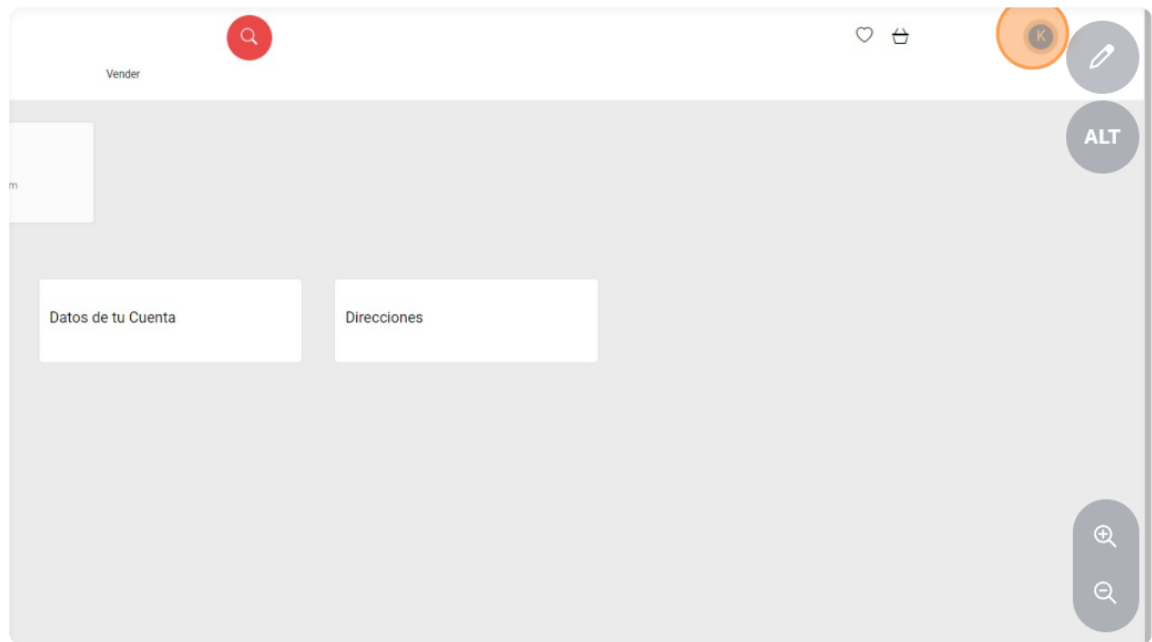



Ilustración 20 editar perfil

4. conclusión

- Shoop es una plataforma diseñada para facilitar la compra y venta en línea, ofreciendo una experiencia intuitiva tanto para compradores como para proveedores. El manual proporciona una guía detallada que permite a los usuarios entender y aprovechar todas las funciones disponibles.

- Gracias a herramientas como la gestión de pedidos, pagos seguros y comunicación con proveedores, Shoop se presenta como una solución eficiente para el comercio digital en la región. La inclusión de un índice y un glosario facilita aún

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

más la navegación y comprensión del sistema, asegurando que cualquier usuario pueda manejar la plataforma sin dificultades.

5. Glosario

A

Añadir Nuevo Artículo: Función que permite a los proveedores subir nuevos productos a la plataforma.


Ayuda PQR: Sección donde los usuarios pueden presentar Peticiones, Quejas y Reclamos sobre la plataforma.

B

Botón Carrito: Acceso rápido para visualizar los productos agregados al carrito de compras.

C

Carrito de Compras: Espacio donde los usuarios almacenan temporalmente los productos antes de realizar una compra.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Categorías: Organización de los productos por secciones para facilitar la búsqueda de los usuarios.

Compra: Acción de adquirir productos a través de Shoop.

Comparar Artículos: Herramienta que permite a los compradores analizar varios productos antes de elegir uno.

D


Datos de Pago: Información proporcionada por el usuario para completar una transacción en Shoop.

Descuentos: Promociones aplicadas a ciertos productos para incentivar la compra. E

Editar Artículos Subidos: Función para que los proveedores modifiquen la información de sus productos publicados.

Editar Perfil: Sección donde los usuarios pueden actualizar sus datos personales y preferencias dentro de Shoop.

Envío: Proceso mediante el cual los productos adquiridos son entregados a los compradores.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

H

Historial de Compras: Registro de compras realizadas por un usuario dentro de la plataforma.

I

Iniciar Sesión: Acción mediante la cual los usuarios acceden a su cuenta en Shoop introduciendo sus credenciales.


Inscribirse como Proveedor: Proceso de registro para comerciantes interesados en vender productos en Shoop.

L

Listado de Pedidos: Panel donde los proveedores pueden ver los pedidos realizados por los clientes.

M

Método de Pago: Opciones disponibles para completar transacciones dentro de Shoop (tarjeta de crédito, débito, transferencia, etc.).

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

N

Nosotros: Página informativa sobre Shoop, su propósito y valores. P

Pagar: Acción que realiza un usuario para completar una compra en Shoop.

Pedido: Orden de compra realizada por un usuario a través de la plataforma.


PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos): Módulo donde los usuarios pueden presentar inquietudes y sugerencias sobre la plataforma.

Proveedor: Persona o empresa que vende productos dentro de Shoop. R

Registrarme: Opción que permite a nuevos usuarios crear una cuenta en Shoop proporcionando su información básica.

S

Seleccionar Pedido: Acción de elegir un producto específico para su compra.

	SHOOP (Tienda Online)	
	Documento: Manual de usuario	Versión:1.1
	Clave: Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Fecha: 07/03/2025

Shoop: Plataforma digital que conecta comerciantes y compradores en Chía y otros municipios de la Sabana de Bogotá.

T

Tus Pedidos y Tus Compras: Sección donde los usuarios pueden ver el estado de sus pedidos y su historial de compras.

V

Vender como Proveedor: Opción disponible para comerciantes que desean vender sus productos en Shoop.

Ver y Comparar Artículos: Función que permite a los usuarios analizar varios productos antes de decidir su compra.