

# ACTIVIDAD MANUAL DE USUARIO Y OPERACIONES

10 de Noviembre del 2021  
Ficha: 2024373 – ADSI – SENA  
Aprendiz: Juan Pablo Cortés Moncada

1. Realizar una consulta bibliográfica acerca de la definición de Manual de Usuario. ¿Qué características deberían considerarse para la elaboración del mismo?

Rta: El manual de usuario es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular. Características a considerar:

- - Puedes añadir tantas secciones como sean necesarias para describir todas las funcionalidades del sistema, producto o servicio.
- - Tienes que explicar o definir todos aquellos conceptos complejos que pueden causar dudas al lector.
- - Los pasos de cada instrucción deben seguir un orden secuencial y lógico, sin dejar de explicar el más mínimo detalle, aunque sea demasiado obvio, porque para lectores poco especializados puede que no lo sea.
- - Tienes que redactarla usando expresiones sencillas y vocabularios poco técnicos y especializados, para lograr que con una sola lectura sea suficiente comprender lo que se explica.
- - Enumera las características o agrúpalas teniendo en cuenta las funciones comunes o las que más se usan.
- - Tienes que especificar y aclarar cuáles son las funciones más importantes para el usuario final.

2. Realizar una consulta bibliográfica acerca de la definición de Manual de Operaciones. ¿Qué características deberían considerarse para la elaboración del mismo?

Rta: Un manual de operaciones es una guía de referencia que contiene toda la información sobre cómo funciona una organización. Un manual de operaciones es además una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución. Características a considerar:

- La propuesta de valor, la misión, visión y valores.
- La organización o división del trabajo (organigrama)
- Los datos del equipo y de la propia organización interna (CIF, direcciones, contactos, etc).
- Los procedimientos de los procesos clave para asegurar un servicio o producto de calidad y una comercialización eficaz. Incluso como freelance
- Los procedimientos de otros procesos secundarios o de soporte, como por ejemplo administración.