1. Objetivo y Alcance

Establecer los pasos que se deben llevar a cabo en la elaboración de los manuales que serán liberados y entregados a los clientes.

Comprende desde la implementación de manuales para el cliente hasta la actualización del manual de la versión software desarrollado en el sitio autorizado.

2. Responsable

La persona responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento Elaboración de Manuales de productos de software es el **Analista de Pruebas**.

3. Definiciones

3.1 Centro de Asistencia Técnica (CAT)

Es un aplicativo que permite el registro, seguimiento y control de las solicitudes técnicas, las cuales pasan por diferentes estados desde que se registran hasta que se cierran, permitiendo hacer trazabilidad al proceso realizado con cada una.

3.2 Corrector de Estilo

Es la persona que revisa los materiales hechos por los expertos en Contenidos, para que cuando lleguen a producción no tengan ningún error en cuanto ortografía, estilo y redacción.

3.3 Hardware

Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU, discos, cintas, módem, cables, etc.). En operación, un computador es tanto hardware como software. Uno es inútil sin el otro. El diseño del hardware especifica los comandos que puede seguir, y las instrucciones le dicen qué hacer.

3.4 Html

Siglas de HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcas de Hipertexto), es el lenguaje de marcado predominante para la construcción de páginas web.

3.5 Red

Las redes son el soporte para estas conexiones y (aparte la diferenciación más genérica entre redes públicas y privadas), según el objeto de definición, la terminología es variada.

3.6 Servidor

Genéricamente, dispositivo de un sistema que resuelve las peticiones de otros elementos del sistema, denominados clientes.

Computadora conectada a una red que pone sus recursos a disposición del resto de los integrantes de la red. Suele utilizarse para mantener datos centralizados o para gestionar recursos compartidos. Internet es en último término un conjunto de servidores que proporcionan servicios de transferencia de ficheros, correo electrónico o páginas WEB, entre otros.

Las demás definiciones que aplican para el presente documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4 Contenido

4.1 Implementación de Manuales para el Cliente	**Responsable: Analista de Pruebas**

Una vez ha finalizado la etapa de pruebas de la versión del software, se encarga de revisar los manuales que se encuentran publicados en el sitio.

De acuerdo a las directrices dadas por el **Coordinador Técnico de Pruebas** se procede de la siguiente forma:

- Revisar el actual documento o manual escrito en html.
- Si el manual en formato html no existe se procede con la **Actividad 4.2**.
- Si el manual en formato html existe se procede con la **Actividad 4.3.**

4.2 Elaboración del Manual de la Versión de Software Desarrollado	**Responsable: Analista de Pruebas**

Elabora el Manual de Usuario teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Realiza un estudio más avanzado de los módulos del aplicativo que va a documentar, con el fin de garantizar que la redacción de los procesos descritos en los manuales sea el más adecuado.
2. Inicia la elaboración del manual de acuerdo a las pautas ya establecidas en el instructivo **ISE- 35 Documentación de Manuales.** El manual debe ser identificado con un número de versión que para este caso debe corresponder a **1.0**, dado que se está creando
3. Una vez ha finalizado la creación del manual, lo envía a través del Centro de Asistencia Técnica (CAT) al Corrector de Estilo para la respectiva revisión metodológica del documento.

4. Se informa a través de los recursos de comunicación existentes al Corrector de Estilo que se ha registrado la solicitud y se indica el número del Centro de Asistencia Técnica (CAT) respectivo.

5. El Corrector de Estilos designado para la revisión, una vez finaliza este proceso, envía nuevamente el manual en un archivo .zip o .rar, además adiciona un registro en un archivo txt (opcional) de las observaciones y correcciones que se deben realizar sobre el mismo. Confirma a la persona **Analista de Pruebas** que ha enviado dichas correcciones al Centro de Asistencia Técnica (CAT) informando a través de los recursos de comunicación existentes.

6. Descarga del Centro de Asistencia Técnica (CAT) el manual y el archivo en txt y replica las correcciones pertinentes.

7. Puede solicitar al **Coordinador Técnico de Desarrollo** la asignación de una persona experta que conozca las funcionalidades del aplicativo para que apoye la respectiva revisión técnica del manual, esto incluye redacción de procesos, glosario, generalidades, versión y validaciones del sistema expresadas en el mismo, dando recomendaciones que permitan mejorar la calidad del contenido plasmado en el documento. Este proceso es opcional.

8. Una vez el manual ha tenido las revisiones correspondientes, informa a través de los recursos de comunicación existentes al **Coordinador Técnico de Desarrollo,** que la documentación será entregada para su respectiva liberación. Los manuales en primera instancia se van a colocar en una carpeta compartida de su equipo.

9. El **Coordinador Técnico de Pruebas** se encarga de publicarlo en un sitio autorizado y envía un correo al área de Soporte Tecnológico, Desarrollo Tecnológico y Gestión Tecnológica confirmando dicha liberación y publicación.

10. El **Coordinador Técnico de Pruebas y /o el Analista de Pruebas,** se encargan de actualizar el formato **FSE-47 "Control de Elaboración de Manuales"** en el cual se registran los cambios realizados a los manuales.

4.3 Actualización del Manual de la Versión de Software Desarrollado	**Responsable: Analista de Pruebas**

Actualiza el Manual de Usuario teniendo en cuenta los siguientes pasos:

1. Inicia la revisión del mismo de acuerdo a las pautas ya establecidas en el instructivo **ISE- 35 "Documentación de manuales"**.

2. Crea una copia de la última versión del manual que se encuentra publicado en el sitio autorizado, con el fin de generar una nueva versión que incluye los cambios respectivos. El número de versión con el cual debe ser identificado el manual obedece a una estructura del tipo **m.n**, donde **m** representa un número desde uno (1) hasta infinito y **n** representa un dígito del cero (0) al nueve (9). El nuevo número de versión debe representar un incremente respecto del número de la versión

anterior. Estos cambios se desglosan en la página version.html, adicionando una nueva línea explicativa del mismo.

3. Identifica los cambios que se van a realizar sobre el manual. Los cuales pueden incluir: glosario, versión, generalidades, creación de una nueva página (o contenido) en html, actualización del menú, actualización de la codificación general de todo el archivo. Esto conlleva a la conservación de la organización que ya está definida en el manual.

4. Una vez ha finalizado la actualización del manual, lo envía a través del Centro de Asistencia Técnica (CAT) al Corrector de Estilos para la respectiva revisión metodológica del documento, adicionando en la página de versión los cambios realizados y en la descripción de la solicitud del Centro de Asistencia Técnica (CAT) en que páginas html se realizaron las modificaciones o inclusiones de funcionalidades.

5. Se informa a través de los recursos de comunicación al Corrector de Estilos que se ha registrado la solicitud y se indica el número del Centro de Asistencia Técnica (CAT) respectivo.

6. La persona Correctora de Estilos asignada para la revisión, una vez finaliza éste proceso, envía nuevamente el manual en un archivo .zip o .rar, además adiciona un registro en un archivo txt (opcional) de las observaciones y correcciones que se deben realizar sobre el mismo. Confirma a la persona **Analista de Pruebas** que ha enviado las correcciones.

7. Descarga del Centro de Asistencia Técnica (CAT) el manual y el archivo de extensión .doc ó .txt y replica las correcciones pertinentes.

8. Puede solicitar al **Coordinador Técnico de Desarrollo** la asignación de una persona experta que conozca las funcionalidades del aplicativo para que apoye la respectiva revisión técnica del manual, esto incluye redacción de procesos, glosario, generalidades, versión y validaciones del sistema expresadas en el mismo, dando recomendaciones que permitan mejorar la calidad del contenido plasmado en el documento. Este proceso es opcional.

9. Una vez el manual ha tenido las revisiones correspondientes, informa a través de los recursos de comunicación existentes al **Coordinador Técnico de Pruebas,** que la documentación es entregada para su respectiva liberación. Los manuales en primera instancia se van a colocar en una carpeta compartida de su equipo.

10. El **Coordinador Técnico de Pruebas** se encarga de publicarlo en un sitio autorizado y envía un correo al área de Soporte Tecnológico, Desarrollo Tecnológico y Gestión Tecnológica confirmando dicha liberación y publicación.

11. El **Coordinador Técnico de Pruebas y /o el Analista de Pruebas,** se encargan de actualizar el formato **FSE-47 "Control de Elaboración de Manuales"** en el cual se registran los cambios realizados a los manuales.

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ISE- 35 Documentación de Manuales

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Ver Acta No. 15021000214	23/02/2010	03/03/2010
01	Actualización del documento	05/03/2013	08/03/2013

7. Administración de Formatos

Cod.	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final
FSE-47	Control de Elaboración de Manuales	Coordinador Técnico de Pruebas	Digital en el equipo del Analista de Pruebas	Analista de Pruebas Coordinador Técnico de Pruebas	5 años	Archivo central de la Universidad de Pamplona

8. Anexos

“No Aplica”