



Ambiente



Instructivo para elaborar - manual de usuario

Proceso
Gestión de servicios de
información y soporte tecnológico
Versión 1
9/06/2025

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
RESPONSABILIDADES	3
PLANTILLA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE UN MANUAL DE USUARIO	4
1. Portada	4
Nombre del sistema, aplicativo o servicio.....	4
Fecha de emisión:	5
Elaborado por:	5
Clasificación del documento: Interno / Público / Confidencial	5
2. Tabla de contenido y Tabla de ilustraciones	5
3. Contenido Base del Manual.....	6
Objetivo.....	6
Requisitos previos	6
Soporte técnico.....	7
Nombre Funcionalidad.....	7
Subfuncionalidad	7
Anexos.....	7
TIPO Y TAMAÑO DE LETRA	7
REPOSITORIO DOCUMENTAL	7
TERMINOS Y CONCEPTOS	8



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene como propósito orientar de manera clara y estructurada la elaboración de los Manuales de Usuario asociados a los sistemas, plataformas o servicios tecnológicos implementados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Este instructivo detalla paso a paso los elementos que debe contener un manual de usuario, desde la portada institucional hasta los procedimientos específicos por funcionalidad. Así mismo, establece recomendaciones de estilo, formato y buenas prácticas para garantizar la coherencia en la documentación.

Cada sección de este instructivo incluye ejemplos, estructuras sugeridas y lineamientos gráficos, con el fin de facilitar su aplicación por parte del equipo técnico, funcional o contratistas responsables de la documentación.

OBJETIVO

Definir los criterios y la estructura establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, para elaborar manuales de usuario claros, accesibles y estandarizados de los sistemas y servicios tecnológicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

RESPONSABILIDADES

- **Jefe de la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones:** es responsable de establecer los lineamientos para la adecuada administración de los documentos. Esto incluye garantizar que toda la información documentada esté actualizada y accesible para los usuarios autorizados, promoviendo así la continuidad operativa y la seguridad de la información.

Asimismo, el Jefe OTIC debe asignar y gestionar los repositorios digitales donde se almacenan los documentos. De esta manera, se facilita la consulta, el control de versiones y la preservación de la información institucional, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en los procesos de la entidad.

- **Analista de requerimientos y QA** Tiene la responsabilidad de elaborar los manuales de usuario, asegurando que se ajusten al formato y a los lineamientos establecidos en este



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

instructivo, con el fin de garantizar la uniformidad y la calidad de la documentación entregada.

- **Demás colaboradores:** Consultar la información vigente a través del aplicativo SOMOSIG, que centraliza y facilita el acceso oficial a los documentos actualizados. Adicionalmente, existen repositorios complementarios, como la WIKI, que soportan el almacenamiento y la consulta de la información propia de OTIC.

PLANTILLA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE UN MANUAL DE USUARIO

Este instructivo tiene como objetivo establecer una guía clara y estandarizada para la elaboración de los Manuales de Usuario, garantizando la uniformidad, calidad técnica y facilidad de comprensión en su contenido. Se debe tener en cuenta que el repositorio oficial para el almacenamiento consulta y actualización de estos manuales será la Wiki.

1. Portada



Fecha de emisión:	[dd/mm/aaaa]
Elaborado por:	[Nombre completo]
Clasificación del documento: Interno / Público	
Confidencial:	

Nombre del sistema, aplicativo o servicio

Corresponde a la denominación oficial asignada al sistema, plataforma, aplicación o servicio.



SC-2000142



SA-2000143

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

Fecha de emisión:

Hace referencia al día, mes y año en que el documento fue finalizado y puesto a disposición para su uso oficial. Esta fecha es clave para el control de versiones, ya que permite identificar la vigencia del documento y su aplicación en el tiempo.

Elaborado por:

Se refiere a la persona, equipo de trabajo o dependencia responsable de la creación del documento. Debe incluir el nombre completo, cargo y, si aplica. Esta permite identificar a los responsables en caso de requerirse aclaraciones, actualizaciones o mejoras al manual.

Clasificación del documento: Interno / Público / Confidencial

Indica el nivel de acceso permitido al contenido del documento, de acuerdo con su sensibilidad y uso previsto. **Interno** está destinado únicamente al personal autorizado dentro de la entidad y su divulgación externa está restringida. **Público** puede ser compartido libremente con cualquier ciudadano o entidad externa, ya que no contiene información sensible. **Confidencial** contiene información crítica o reservada, cuya divulgación no autorizada podría afectar la seguridad, operatividad o intereses del Ministerio, por lo que su acceso debe estar estrictamente controlado y limitado a personas debidamente autorizadas. Esta clasificación permite gestionar adecuadamente la seguridad de la información institucional.

2. Tabla de contenido y Tabla de ilustraciones

Esta sección hará parte del manual y permitirá al usuario ubicar fácilmente los apartados y elementos gráficos del documento, facilitando su navegación y consulta.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

3. Contenido Base del Manual

Esta sección incluye los elementos esenciales que conforman el manual, como el objetivo, el procedimiento (paso a paso) y los anexos. Su propósito es facilitar la implementación del documentado de manera estructurada.



Objetivo

Objetivo del Manual, Explicar el propósito del documento: facilitar el uso adecuado del sistema y brindar orientación práctica para los usuarios.

Requisitos previos

Esta sección, de carácter opcional, permite documentar los requisitos necesarios para acceder al sistema, como credenciales, roles o permisos específicos. Asimismo, describe los diferentes perfiles de usuario existentes, detallando las funcionalidades o acciones que cada perfil puede

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

ejecutar dentro del sistema, con el fin de orientar al usuario según sus responsabilidades y nivel de acceso.

Soporte técnico

Esta sección opcional proporciona la información necesaria para que los usuarios puedan comunicarse con los canales de soporte en caso de dudas, fallos o requerimientos adicionales. Puede incluir datos como el correo institucional, número de teléfono, enlaces a la mesa de ayuda, soporte funcional u otras instancias de atención disponibles, facilitando así una atención oportuna y eficiente.

Nombre Funcionalidad

Esta sección debe indicar el nombre del módulo o funcionalidad del sistema que se va a documentar, permitiendo identificar claramente el alcance del manual dentro de la plataforma o aplicación

Subfuncionalidad

Esta sección presenta el desglose detallado y ordenado de los pasos necesarios para ejecutar correctamente la funcionalidad descrita. Su propósito es guiar al usuario de manera clara y precisa, facilitando la comprensión del proceso y asegurando su correcta realización dentro del sistema

Anexos

Esta sección opcional incluye documentación complementaria que enriquece o respalda la información del manual. Puede contener flujogramas, formatos, normativas, capturas de pantalla u otros documentos relevantes que ayuden a una mejor comprensión del procedimiento o aporten contexto técnico, normativo o funcional sobre la funcionalidad descrita

TIPO Y TAMAÑO DE LETRA

Para la edición del Manual de Usuario se debe utilizar la fuente de texto Arial Narrow, tamaño 12, los títulos en mayúsculas y subtítulos tipo oración.

REPOSITORIO DOCUMENTAL

El repositorio final del Manual de usuario es la Wiki, la cual funciona como un espacio centralizado para el almacenamiento, consulta y gestión de la documentación técnica y operativa de los sistemas, aplicativos y servicios del Ministerio. Esta plataforma garantiza el acceso controlado, la trazabilidad y



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR – MANUAL DE USUARIO	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 9/06/2025	Código: I-A-GTI-10

la disponibilidad permanente de los manuales, permitiendo que los usuarios autorizados consulten la información actualizada de manera ágil y segura.

TERMINOS Y CONCEPTOS

Manual de Usuario: Describe de manera clara y estructurada el funcionamiento, uso y características de un sistema, aplicación o herramienta. Su objetivo principal es orientar al usuario final en el manejo adecuado del producto, mediante explicaciones, pasos, imágenes y recomendaciones que faciliten su comprensión e implementación.

Wiki: Repositorio colaborativo de conocimiento, que permite almacenar, organizar y compartir información relevante sobre procesos, procedimientos, manuales, instructivos y otros contenidos. Puede incluir explicaciones técnicas, especialmente cuando se utiliza para documentar sistemas, herramientas tecnológicas o lineamientos especializados.

