

Manual de usuario “Cuida tu barrio”



DIRECCIÓN
DE SEGURIDAD
PÚBLICA

Equipo responsable:
Rolando García
Matías Ramírez
Gustavo Tobar

San Bernardo, 04 de diciembre de 2025

Contenido

1.	Introducción	4
1.1	Objetivo del Manual	4
1.2	Alcance	4
1.3	Requisitos previos	4
1.3.1	Requisitos para la App Móvil	4
1.3.2	Requisitos para la Plataforma Web	5
2.	Guía paso a paso de uso	5
2.1	Aplicación móvil	5
2.1.1	Bienvenida a la aplicación móvil	5
2.1.2	Registro de usuario	6
2.1.3	Login de usuario	7
2.1.4	Mapa	8
2.1.5	Formulario de denuncia	9
2.1.6	Denuncia enviada	14
2.2	Plataforma web	15
2.2.1	Login	15
2.2.1	Home	16
2.2.2	Módulo denuncias	17
2.2.2.1	Agregar denuncia	18
2.2.2.2	Detalle de la denuncia	19
2.2.2.3	Detalle de la denuncia (parte 2)	20
2.2.3	Módulo usuarios	21
2.2.3.1	Agregar usuario	21
3	Conclusión	22

ILUSTRACIÓN 1: BIENVENIDA APLICACIÓN MÓVIL	5
ILUSTRACIÓN 2: FORMULARIO DE REGISTRO DE USUARIO	6
ILUSTRACIÓN 3: LOGIN DE USUARIO.	7
ILUSTRACIÓN 4: MAPAS	8
ILUSTRACIÓN 5: FORMULARIO DE DENUNCIA	9
ILUSTRACIÓN 6: DIRECCIÓN EN EL MAPA	10
ILUSTRACIÓN 7: SELECCIÓN DE EVIDENCIA DENUNCIA	11
ILUSTRACIÓN 8: TOMANDO FOTO EVIDENCIA DE DENUNCIA	12
ILUSTRACIÓN 9: ENVÍO DE FORMULARIO DE DENUNCIA	12
ILUSTRACIÓN 10: MODAL DE ENVÍO DE DENUNCIA	13
ILUSTRACIÓN 11: MAPA DENUNCIA ENVIADA	14
ILUSTRACIÓN 12: INICIO DE SESIÓN PLATAFORMA WEB	15
ILUSTRACIÓN 13: HOME PLATAFORMA WEB	16
ILUSTRACIÓN 14: MÓDULO DE DENUNCIAS	17
ILUSTRACIÓN 15: AGREGAR DENUNCIA PLATAFORMA WEB	18
ILUSTRACIÓN 16: DETALLE DE DENUNCIA PLATAFORMA WEB	19
ILUSTRACIÓN 17: DETALLE DE DENUNCIA PARTE 2	20
ILUSTRACIÓN 18: MÓDULO DE USUARIOS	21
ILUSTRACIÓN 19: AGREGAR USUARIO PLATAFORMA WEB	21

1. Introducción

1.1 Objetivo del Manual

El presente manual tiene como objetivo orientar a los usuarios en el uso de la aplicación móvil y la plataforma web de gestión de las denuncias.

Aquí se describen las funciones principales, cada paso para navegar en los módulos de las plataformas, además de las instrucciones necesarias para realizar las operaciones fundamentales del sistema.

Este documento está diseñado para ser claro, simple y apto para todo tipo de usuario.

1.2 Alcance

Este documento corresponde al Manual de Usuario del MVP (Producto Mínimo Viable), de las plataformas de denuncias. Describe únicamente las funcionalidades disponibles en esta primera versión, las cuales pueden modificarse en futuras etapas del proyecto.

Este manual está dirigido a:

- Usuarios / Vecinos de la comuna de San Bernardo: Personas que utilizan la aplicación móvil para registrar denuncias, subir evidencias y revisar denuncias en su sector.
- Funcionarios de la Municipalidad: Personas encargadas de gestionar las denuncias, realizar denuncias, revisar la información y administrar las funciones disponibles en la plataforma web.

1.3 Requisitos previos

1.3.1 Requisitos para la App Móvil

Para un buen funcionamiento de la aplicación móvil, se recomienda cumplir con los siguientes requisitos:

- Sistema operativo Android: versión 10 o superior.
- Sistema operativo iOS: versión 13 o superior.
- Conexión a internet: Wi-Fi o datos móviles.
- Permisos necesarios:
 - Uso de cámara.
 - Acceso a galería.

- Uso de ubicación.

1.3.2 Requisitos para la Plataforma Web

Para acceder a la plataforma de gestión de denuncias, se sugiere contar con:

- Conexión a internet estable.
- Navegadores versiones más recientes, se recomienda Google Chrome.

2. Guía paso a paso de uso

2.1 Aplicación móvil

2.1.1 Bienvenida a la aplicación móvil



Ilustración 1: bienvenida aplicación móvil

Al iniciar la aplicación móvil, el usuario podrá ver la bienvenida de la aplicación, la cual tendrá 2 opciones para acceder, un botón “Acceder”, para usuarios ya registrados y otra opción “Unirse”, para usuarios que aún no están registrados.

2.1.2 Registro de usuario

The screenshot shows a mobile application interface for user registration. At the top, it says "1:40" and has icons for signal strength, battery level, and connectivity. Below that is a header with a back arrow and the text "Registro". The main section is titled "Identificación" with a sub-instruction "Todos los campos con * son obligatorios". It contains five input fields: "Correo electrónico*" with the value "denunciante@gmail.com", "RUN" with the placeholder "Formato: 12.345.678-9", "Nombre Completo*" with the placeholder "Ingrese su nombre completo", "Celular*" with the placeholder "Ingrese número de celular", and "Contraseña*" with a placeholder "Crea una contraseña" and a visibility icon. At the bottom is a large blue "Continuar" button.

Ilustración 2: Formulario de registro de usuario

Luego de presionar el botón “Unirse” en la pantalla de bienvenida, se mostrará el formulario de registro.

En esta sección deberá ingresar sus datos personales en el formulario de identificación.

Todos los campos marcados con * son obligatorios.

Además de deberá crear una contraseña que utilizara posteriormente para ingresar a la aplicación.

2.1.3 Login de usuario

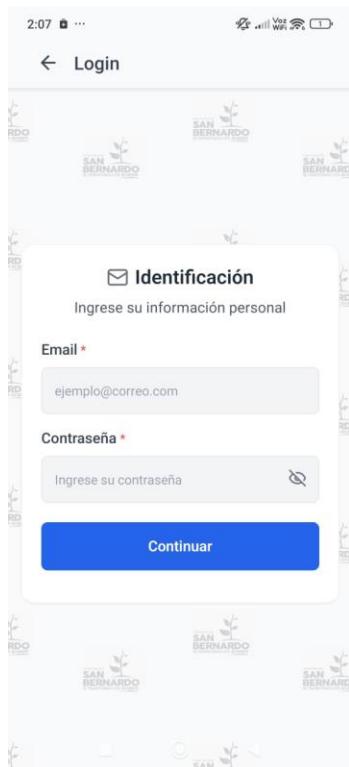


Ilustración 3: Login de usuario.

Si el usuario ya tiene una cuenta registrada, debe ingresar al botón “Acceder”, del menú de bienvenida, donde se mostrará el formulario de identificación. Los campos son obligatorios *****, y se solicitan el Email y la Contraseña para continuar con el flujo de la aplicación.

2.1.4 Mapa

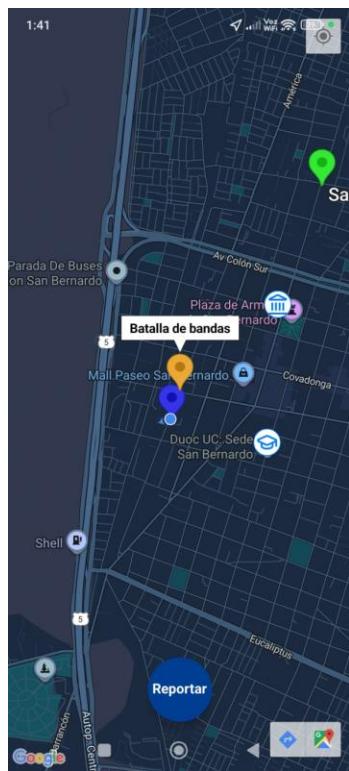


Ilustración 4: Mapas

Después de iniciar sesión en la aplicación, se mostrará la pantalla de Mapa, en la cual, se identificarán denuncias ingresadas por los vecinos, y puntos referenciales de la comuna de San Bernardo.

Para continuar y reportar una denuncia ciudadana, se debe seleccionar el botón “Reportar”.

2.1.5 Formulario de denuncia

Ilustración 5: Formulario de denuncia

En el formulario de denuncia encontrará varios campos relacionados a la información de la denuncia para completar la denuncia, aquí todos los campos son obligatorios *.

En el campo Ubicación podrá seleccionar, la dirección donde esta pasando la denuncia de 2 formas:

- Directamente en el campo, donde al ingresar alguna dirección se ofrece un autocompletado de la dirección.
- Seleccionar le botón “Seleccionar en el mapa”, esto permite poder seleccionar una dirección en el mapa de forma visual, es una buena opción si no sabe realmente la dirección completa.

Después de seleccionar la dirección en el mapa, puede apretar el botón “Confirmar ubicación”, para continuar, de lo contrario apretar “Cancelar”, para volver al formulario y elegir la dirección de forma manual en el campo.

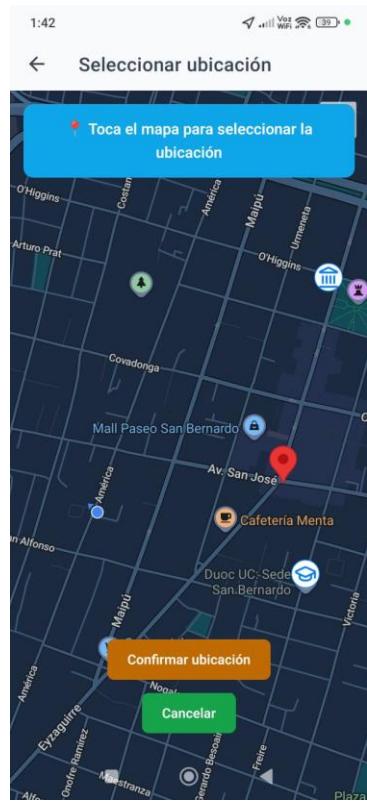


Ilustración 6: Dirección en el mapa

Ya seleccionada la dirección (independiente de la forma), se debe continuar con el campo de “Descripción / Detalle”, en este campo debe incluir todo el detalle correspondiente a la denuncia que está formulando.

Continuando con el formulario tendrá que elegir el horario y la hora de la denuncia, además de forma opcional una imagen o archivo relevante para complementar la denuncia.



Ilustración 7: Selección de evidencia denuncia

Seleccionando la evidencia, en este caso tomando una foto para adjuntar a la denuncia:



Ilustración 8: Tomando foto evidencia de denuncia

Aceptando la foto seleccionada se cargará en el formulario para su envío.

The form includes the following fields and sections:

- Incluir todos los detalles relevantes sobre los hechos** (Include all relevant details about the events)
- Fecha / Hora del Incidente *** (Incident Date / Time *): 27-11-2025 01:45
- Evidencia (1/10)** (Evidence (1/10)): Toma fotos, graba o selecciona archivos como evidencia (máx. 25MB c/u). A file named "foto_1764218747700.jpg" (629.6 KB, Imagen) is attached.
- Agregar evidencia** (Add evidence): A button to add more evidence files.
- Continuar** (Continue): A large blue button at the bottom.

Ilustración 9: Envío de formulario de denuncia

Para finalizar el envío de denuncia, se debe apretar el botón “Continuar”.



Ilustración 10: Modal de envío de denuncia

Aparecerá el modal de “Enviar denuncia”, en el cual deberá apretar el botón “Finalizar”, para enviar la denuncia.

2.1.6 Denuncia enviada

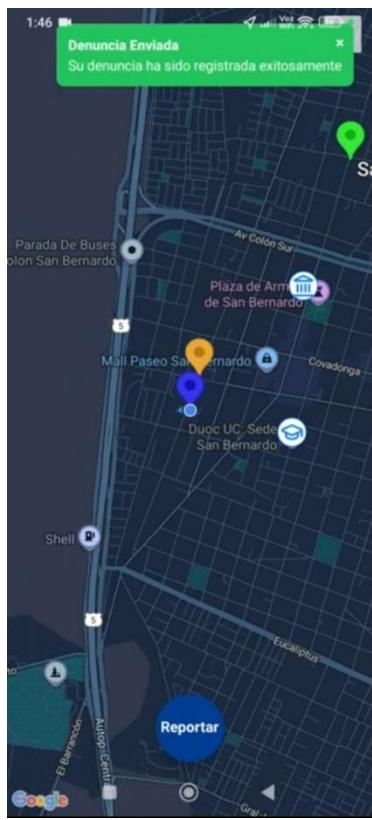


Ilustración 11: Mapa denuncia enviada

Con la denuncia enviada, se mostrará la pantalla de mapas de nuevo, en la cual, podrá visualizar la denuncia generada si así los operadores de la municipalidad lo estimen conveniente y además aparece el botón “Reportar”, para poder ingresar denuncias.

2.2 Plataforma web

2.2.1 Login



Ilustración 12: Inicio de sesión plataforma web

Al iniciar la plataforma web, se mostrará el login de la plataforma web, en donde se podrá iniciar sesión con una cuenta Google, previamente registrado el correo por un supervisor en la plataforma.

2.2.1 Home

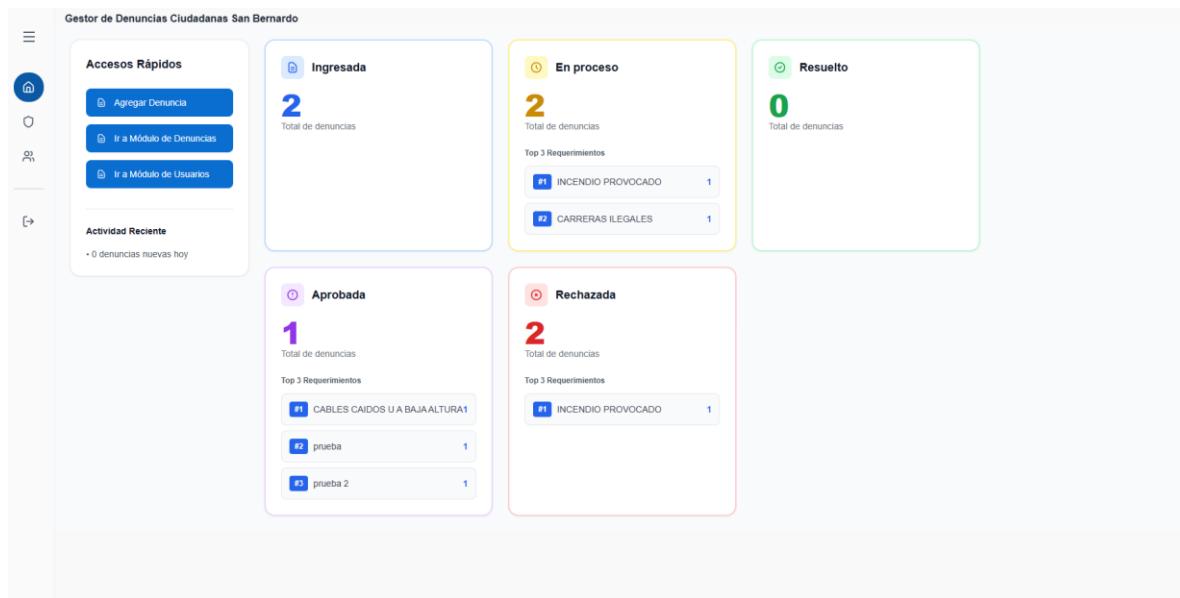


Ilustración 13: Home plataforma web

Después de iniciar sesión se mostrará el home, donde tendremos un menú lateral en la parte izquierda, el cual se podrá expandir y disminuir, donde tendremos las secciones:

- Home
- Denuncias
- Usuarios
- Cerrar sesión

En home se mostrarán diferentes secciones:

- Accesos rápidos:
 - Agregar denuncias: acceso rápido al formulario de agregar denuncias, donde los usuarios de la municipalidad podrán agregar denuncias, por ejemplo, si reciben llamadas.
 - Ir a módulo de denuncias: acceso rápido al módulo de las denuncias, donde se podrán ver el listado de las denuncias, detalle, y agregar denuncias.
 - Ir a módulo de usuarios: acceso rápido al módulo de usuarios, listar

usuarios, detalle y agregar usuarios.

- Sección Ingresada: Total de denuncias ingresadas
- Sección en proceso: Denuncias que están a la espera de asignación de requerimiento.
- Sección de resuelto: Denuncias finalizadas
- Sección de Aprobada: Total de denuncias aprobadas, las cuales se pueden derivar a otros departamentos.
- Sección de rechazadas: Denuncias rechazadas por los funcionarios de la Municipalidad, los motivos pueden ser denuncias falsas, denuncias duplicadas, etc.

2.2.2 Módulo denuncias

The screenshot shows the 'Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo' application. The top navigation bar includes 'Home', 'Denuncias', and 'Listado'. On the left, there's a sidebar with icons for 'Denuncias' (0), 'Procesos' (0), and 'Configuración'. The main area is titled 'Listado de Denuncias' with the subtitle 'Gestiona tus denuncias, ¡agiliza tus procesos!'. A blue button 'Agregar Denuncia' is located at the top right. Below is a table with columns: Folio, Fecha, Solicitante, Requerimiento, Clasificación, Estado, and Opciones. The table contains five rows of data:

Folio	Fecha	Solicitante	Requerimiento	Clasificación	Estado	Opciones
DEN-2025-004	30/09/2025 21:17	Anónimo	CABLES CAIDOS U A BAJA ALTURA	Baja	Aprobada Derivada	🔗
DEN-2025-005	01/10/2025 21:44	Anónimo	INCENDIO PROVOCADO	Media	En proceso No derivada	🔗
DEN-2025-006	02/10/2025 18:58	Anónimo	Sin asignar	Sin asignar	Ingresada No derivada	🔗
DEN-2025-007	06/10/2025 01:03	Anónimo	Sin asignar	Sin asignar	Ingresada No derivada	🔗
DEN-2025-008	06/10/2025 04:05	Anónimo	Sin asignar	Sin asignar	Rechazada No derivada	🔗

Pagination controls at the bottom right show page 1 of 5.

Ilustración 14: Módulo de denuncias

Al seleccionar en el menú lateral el modulo de denuncias, se podrá visualizar el listado de denuncias ingresadas, un botón para “agregar nuevas denuncias”, y en la tabla de listado, una columna “Opciones”, para revisar el detalle de cada denuncia.

2.2.2.1 Agregar denuncia

The screenshot shows a modal window titled "Registrar Denuncia" (Report a Complaint) over a background list of existing complaints. The modal contains fields for location, incident description, date/time, and evidence, all marked as required. The background list shows folio numbers and dates for existing complaints.

Ilustración 15: Agregar denuncia plataforma web

Al seleccionar el botón “Agregar denuncia”, aparecerá el formulario para Registrar Denuncia, en el cual aparecerán los siguientes campos:

- Ubicación
- Descripción de la denuncia
- Fecha y hora
- Evidencia de la denuncia.

Al terminar de llenar el formulario y cumplir con los campos obligatorios se podrá, enviar la denuncia con el botón “Enviar denuncia”.

2.2.2.2 Detalle de la denuncia

The screenshot displays the 'Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo' interface. At the top, there's a header with the title 'Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo' and a link to 'Volver a denuncias'. Below the header, the 'Folio DEN-2025-004' is shown, along with the date '30 septiembre, 2025' and time '21:17'. The 'Denunciante Ciudadano' section includes fields for 'Nombre: Dev Test', 'Celular: 1234', and a note 'Auto abandonado'. To the right, there are buttons for 'Estado' (set to 'Abierta'), 'Familia' (set to 'Sin seguir'), and 'Visibilidad a Vecinos' (set to 'Si').

The main content area is divided into several sections:

- Descripción del Incidente:** 'Auto abandonado'.
- Ubicación:** 'Eyzaguirre 1, San Bernardo, Chile'. It includes a map showing the location in San Bernardo, with a red dot marking the exact spot. A legend indicates 'Mapa' and 'Satélite' options.
- Evidencias Adjuntas:** Two files are listed: '1760410138445-TEST.pdf' (documento) and '1760410200985-logo-small.jpeg' (imagen).
- Requerimiento:** A section where users can add requirements. One requirement is listed: 'GABLES CANDOSUA BAJA ALTURA'.
- Derivaciones:** A section for deriving the complaint to other entities. It shows 'Carabineros 149' (Estado: Denuncia), 'Cgr' (Estado: Denuncia), and 'Carabineros Quinta Normal'.
- Asignado:** A section indicating who is assigned to the case.

Ilustración 16: Detalle de denuncia plataforma web

Después de seleccionar en la tabla la columna “Opciones”, podrá visualizar el detalle de la denuncia, donde tendrá la sección la cabecera el folio, fecha y hora de la denuncia, datos relevantes para poder gestionar la denuncia del denunciante (estos datos solo serán para gestionar la denuncia y no se revelarán al momento de hacer visible la denuncia), a la derecha, tendrá el Estado de la denuncia, la Familia y la opción de si darles visibilidad a los vecinos en el mapa de la aplicación.

Podrá visualizar la ubicación en el mapa de la denuncia, dirección otorgada en el formulario de denuncia por los vecinos, además de visualizar las evidencias.

A la derecha podría visualizar los “Requerimientos”, donde se podrá visualizar y/o agregar otros requerimientos asociados a la denuncia. Debajo tendremos las derivaciones, en este caso podrá derivar la denuncia a las personas que correspondan, por ejemplo, a Carabineros de Chile.

2.2.2.3 Detalle de la denuncia (parte 2)

The screenshot shows the 'Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo' application. At the top left is the title 'Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo'. Below it is a section titled 'Ubicación' (Location) showing a map of San Bernardo, Chile, with a red marker indicating the location. To the right of the map are four categories: 'CABLES CANDOS U A BAJA ALTURA' (Cables, Ropes at Low Height), 'pavita' (pavita), 'pista Z' (pista Z), and 'Requerimiento de pavita' (Requirement for paving). Below the map is a section titled 'Evidencias Adjuntas' (Attached Evidence) containing three files: '1760410138445-TEST.pdf', '1760410200685-logo-small.jpg', and '1760410323771-TEST1.pdf'. To the right of the evidence section is a 'Denunciantes' (Reporters) section listing 'Carabineros 149' (Estado: Denunciado), 'Cpe' (Estado: Denunciado), and 'Carabineros Quinta Normal' (Estado: Denunciado). Below these is an 'Asignado' (Assigned) section with a button 'Completar 7' (Complete 7). The bottom right corner features a 'Historial de Acciones' (Action History) section with a list of actions:

- Cambio de estado de la denuncia a: RESUELTO
13 octubre, 2025 09:33 • Estado Denuncia
- Cambio de estado de la denuncia a: EN PROCESO
11 octubre, 2025 09:33 • Estado Denuncia
- Cambio de requerimientos a: INFORMACION DE RUCO EN EL LUGAR
13 octubre, 2025 11:58 • Requerimiento
- Cambio de estado de la denuncia a: RESUELTO
13 octubre, 2025 11:59 • Estado Denuncia

Ilustración 17: Detalle de denuncia parte 2

Continuando con el detalle de la denuncia, en la parte final de la columna derecha, se podrá asignar al funcionario municipal en terreno y además de ver el Historial de la denuncia, en el cual se registran todas las actividades referentes a la denuncia.

2.2.3 Módulo usuarios

Nombres	RUN	Teléfono	Correo	Perfil	Fecha Creación	Estado	Opciones
Rolando García	21054344-9	+56912345674	rol.g.personal@gmail.com	Supervisor	06/10/2025 23:19	Activo	
test 1 editado	24985846-3	12345678	test1@test1.cl	Operador CCTV	11/10/2025 04:10	Activo	
test 3	11679484-5	123456567	aa@aa.cl	Coordinador	11/10/2025 04:14	Activo	
test 4	12274854-5	123456788	aa@alka.cl	Director	11/10/2025 04:15	Activo	
test2	5810876-6	123123321	aa@skks.cl	Inspector	11/10/2025 04:21	Activo	

Ilustración 18: Módulo de usuarios

Al seleccionar en el menú lateral el módulo de usuarios, podrá visualizar el botón, “Agregar Usuario”, un listado de usuarios y en la última columna “Opciones”, donde podrá editar el usuario, además de activar o desactivarlo.

2.2.3.1 Agregar usuario

Perfil	Fecha Creación	Estado	Opciones
Supervisor	06/10/2025 23:19	Activo	
Operador CCTV	11/10/2025 04:10	Activo	
Coordinador	11/10/2025 04:14	Activo	
Director	11/10/2025 04:15	Activo	
Inspector	11/10/2025 04:21	Activo	

Ilustración 19: Agregar usuario plataforma web

Al seleccionar el botón “Agregar Usuario”, podrá crear un nuevo usuario, para que pueda acceder a la plataforma web.

3 Conclusión

Este manual de usuario reúne instrucciones esenciales para utilizar la aplicación móvil y la plataforma web en su fase de Producto Mínimo Viable (MVP).

El objetivo de este documento es presentar las funcionalidades básicas de este ecosistema, validar el flujo y recoger la retroalimentación que permitirá mejorar en la fase 2 de desarrollo y ampliar la solución en futuras etapas.

Agradecemos a los usuarios en versiones posteriores y su participación, sus comentarios serán fundamentales. Para cualquier duda o sugerencia, el equipo de desarrollo está a la disposición, para futuros contactos.