

Manual de usuario **“Cuida tu barrio”**



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, the status bar displays the time 1:40, signal strength, Wi-Fi, and battery levels. Below the status bar is a navigation bar with a back arrow and the text "Registro". The main content area is titled "Identificación" with a person icon. Below the title, a note states "Todos los campos con * son obligatorios". The form consists of several input fields: "Correo electrónico *" with the placeholder "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 the placeholder "Crea una contraseña" and a toggle icon. At the bottom of the form is a blue button labeled "Continuar".

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

The image shows a mobile application interface for user login. At the top, there's a status bar with the time 2:07 and various icons. Below it, a header bar contains a back arrow and the word 'Login'. The main content area is a light gray with a repeating pattern of the 'SAN BERNARDO' logo. In the center, there's a white card titled 'Identificación' with an envelope icon. Below the title, it says 'Ingrese su información personal'. There are two input fields: 'Email' with a red asterisk and the text 'ejemplo@correo.com', and 'Contraseña' with a red asterisk, the placeholder 'Ingrese su contraseña', and a small icon to toggle password visibility. At the bottom of the card is a blue button labeled 'Continuar'.

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

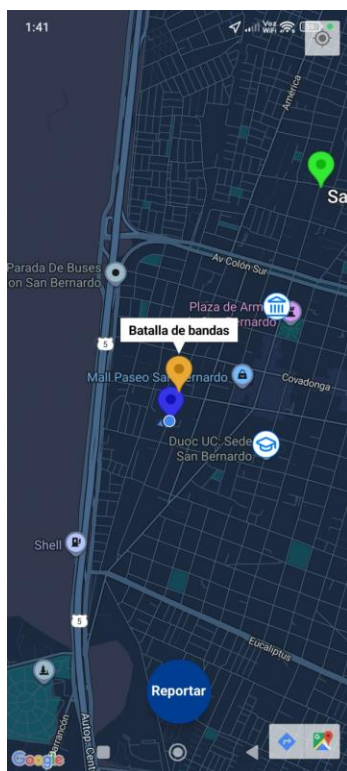


Ilustración 4: Mapas

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 el 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.

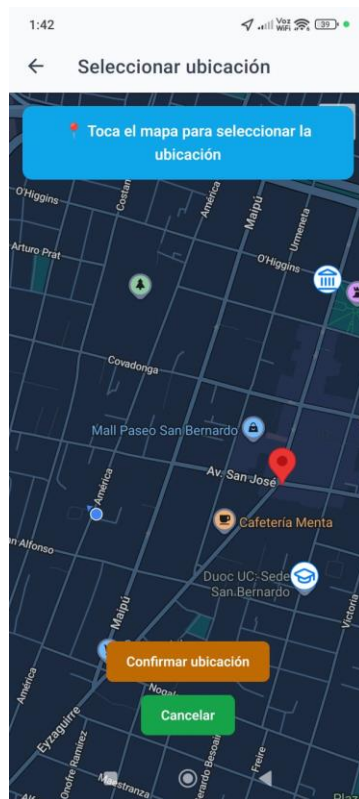


Ilustración 6: Dirección en el mapa

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.

A screenshot of a mobile application form titled "Denuncia". The form has a white background with a light gray border. At the top, there is a back arrow and the title "Denuncia". Below the title, there is a text input field with the placeholder "Incluya todos los detalles relevantes sobre los hechos". Underneath this is a date and time selector labeled "Fecha / Hora del Incidente *" with the value "27-11-2025 01:45". The next section is titled "Evidencia (1/10)" and contains the instruction "Toma fotos, graba o selecciona archivos como evidencia (máx. 25MB c/u)". Below this instruction, there is a list of evidence items, currently showing one: "foto_1764218747700.jpg" with a size of "629.6 KB" and a label "Imagen". To the right of this item is a red 'X' icon. Below the list is a dashed box containing a blue plus sign and the text "Agregar evidencia". At the bottom of the form is a blue button labeled "Continuar".

Ilustración 9: Envío de formulario de denuncia

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

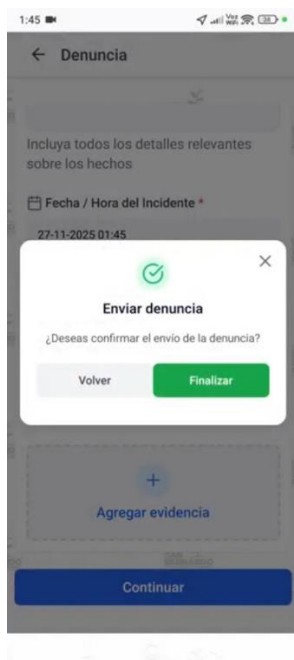


Ilustración 10: Modal de envío de denuncia

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

2.1.6 Denuncia enviada

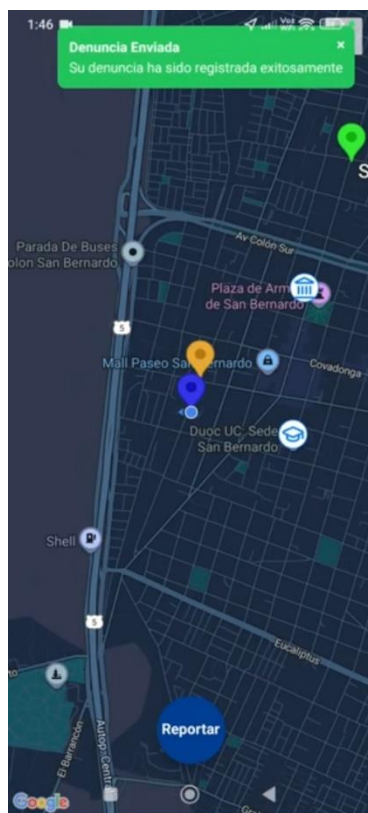


Ilustración 11: Mapa denuncia enviada

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

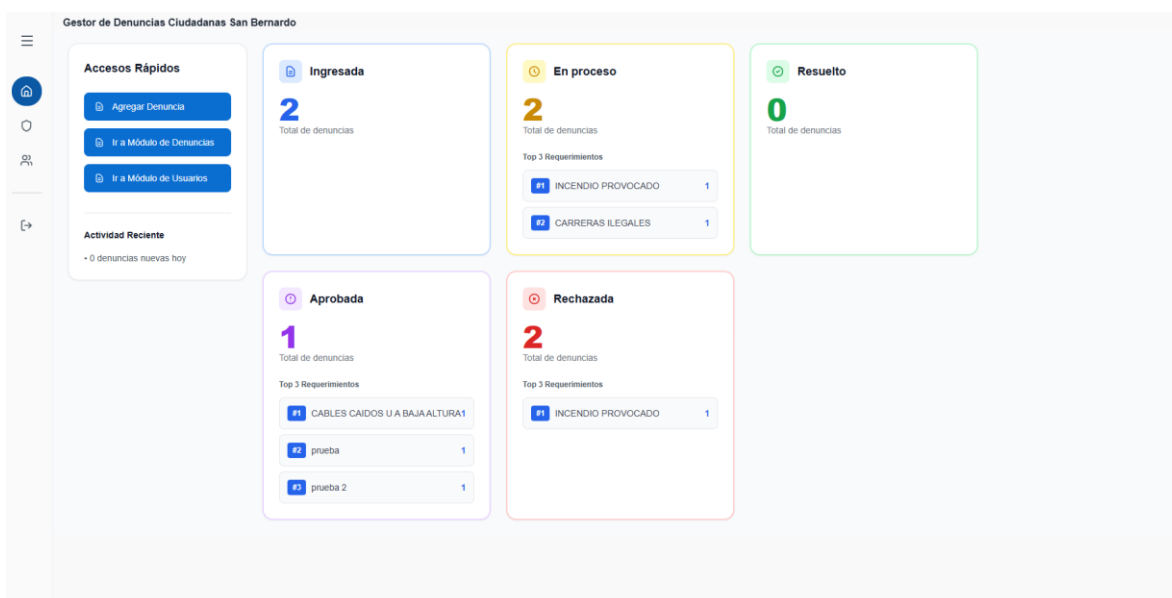


Ilustración 13: Home plataforma web

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

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

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

Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo

Home > Denuncias > Listado

Listado de Denuncias
Gestiona tus denuncias, agiliza tus procesos!

Folio	Fecha
DEN-2025-004	30/09/2025 21:17
DEN-2025-005	01/10/2025 21:44
DEN-2025-006	02/10/2025 18:58
DEN-2025-007	06/10/2025 01:03
DEN-2025-008	06/10/2025 04:05

Registrar Denuncia

Complete todos los campos obligatorios

Ubicación *

Ej: Av. Libertador 1234, Santiago

La ubicación es obligatoria

Descripción del incidente *

Describa detalladamente lo ocurrido...

Ingrese una descripción más detallada

Fecha del incidente *

dd-mm-aaaa

Fecha requerida

Hora *

--:--

Hora requerida

Evidencias (Opcional)

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Formatos aceptados: JPG, PNG, PDF (máx. 5MB)

Cancelar Enviar denuncia

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

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 podrá 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)

Gestor de Denuncias Ciudadanas San Bernardo

Ubicación
Escaqure 1, San Bernardo, Chile

Evidencias Adjuntas

- 1780410138445-TEST1.pdf (documento)
- 1780410200685-logo-email.jpeg (imagen)
- 1780410323771-TEST1.pdf (documento)

Derivaciones

Asignado

Historial de Acciones

- Cambio de estado de la denuncia a: RESUELTO
13 octubre, 2025 09:33 • Estado Denuncia
- Cambio de estado de la denuncia a: EN PROCESO
13 octubre, 2025 09:32 • Estado Denuncia
- Cambio de requerimiento a: INFORMACION DE RUCO EN EL LUGAR
13 octubre, 2025 11:38 • Requerimiento
- Cambio de estado de la denuncia a: RESUELTO
13 octubre, 2025 11:38 • 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

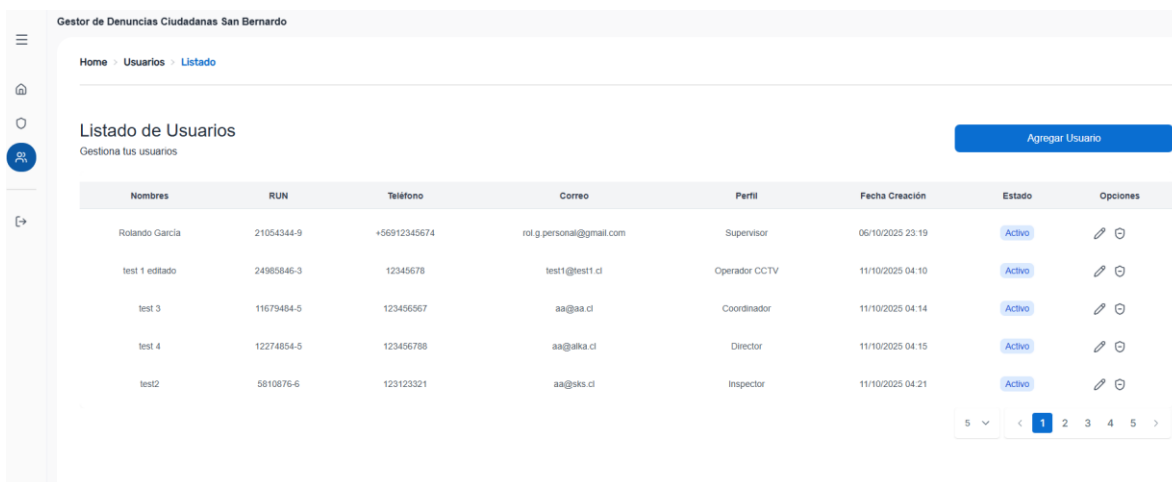


Ilustración 18: Módulo de usuarios

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

2.2.3.1 Agregar usuario

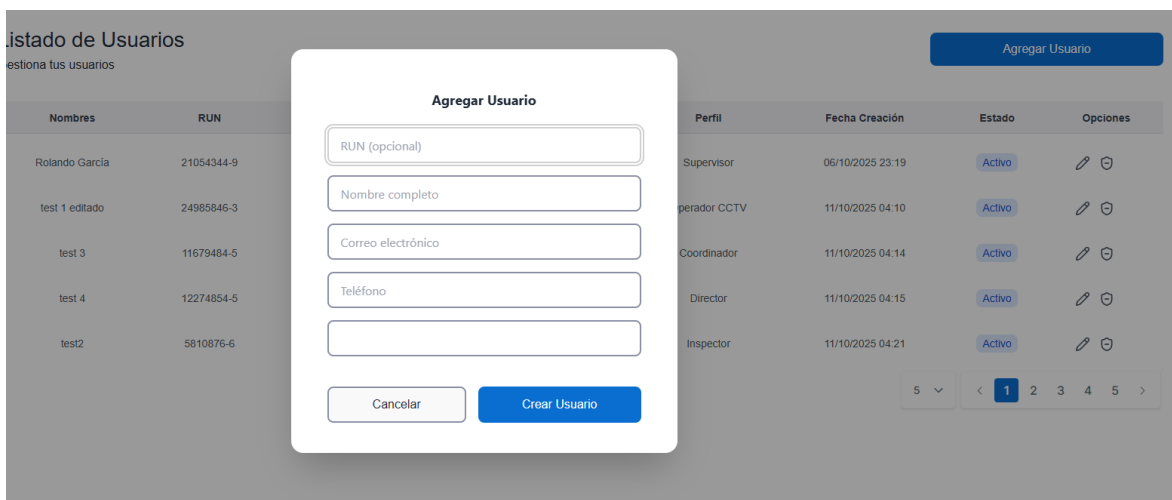


Ilustración 19: Agregar usuario plataforma web

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.