**Flujo de Trabajo de Seguridad Pública – Plataforma Web + APK**

**1. Ingreso de Requerimientos por Vecinos (APK Vecinal)**

* El vecino reporta un incidente/incivilidad a través de la app.
  + Datos mínimos: numero o correo, ojala enlace con cuenta google, tipo de requerimiento, ubicación, detalle, posibilidad de foto/video.
* La información **NO queda publicada directamente**: pasa primero a la **central de monitoreo**, además los registros en la plataforma quedan todos publicados como anónimos los vecinos no pueden ver quien lo realizo.
* Tiempo de permanencia visible para el vecino: **máximo 48 horas** (solo como estado de seguimiento).

**2. Recepción y Validación en Central (Web Central Operadores)**

* El **operador de cámaras** recibe el requerimiento en la plataforma web.
* El **operador de cámaras** recibe el requerimiento ingresando la llamada y la agrega a la plataforma web.
* El operador **aprueba, rechaza o complementa** la información.
* Solo **operadores de cámaras y administradores de cuentas**  tienen el poder de aprobar lo ingresado por los vecinos.
* Si es aprobado:
  + Se genera un requerimiento oficial con ID.
  + Se asigna a **inspectores municipales** o se deriva a otra entidad según corresponda.

**3. Gestión por Inspectores (APK Inspectores)**

* Los inspectores reciben en la APK los requerimientos validados y asignados.
* Opciones de gestión:
  + **Actualizar estado** (en proceso, en terreno, derivado, concluido).
  + **Subir evidencia**: foto de parte, foto de vehículo, documentos, comentarios.
  + **Editar glosa de gestión** para corregir errores o detallar el procedimiento.
* **Restricción:**
  + Inspectores solo modifican **su propia gestión**.
  + No pueden alterar la información inicial aprobada por operadores.

**4. Seguimiento y Cierre de Casos**

* Si el caso es **resuelto en terreno**, el inspector marca como **concluido**.
* Si el caso es **derivado** a otra entidad (municipal o externa), el **operador** debe cerrar el caso, indicando la derivación realizada.
* Todo queda registrado en la nube como **historial de gestión**, disponible para análisis.

**5. Roles y Perfiles de Usuario**

* **Vecinos (APK Vecinal):** solo reportan y hacen seguimiento básico (48h).
* **Operadores de Cámaras (Web):** validan, asignan, derivan y concluyen en caso de derivaciones externas.
* **Inspectores (APK Inspectores):** gestionan requerimientos en terreno y suben información.
* **Administradores (Web Admin):**
  + Crean/modifican cuentas de usuarios.
  + Gestionan accesos y permisos.
  + Editan información en caso de errores.
  + Acceden a reportes y estadísticas globales.
* **Recepción Administrativa (Web Parcial):**
  + Solo accede a la gestión de **partes**.
  + No visualiza otros requerimientos.

**6. Almacenamiento y Retención de Datos**

* **Visible para vecinos:** máximo 48 horas.
* **Respaldo en nube:** toda la información queda guardada de manera indefinida para reportes y auditoría.
* **Historial completo:** cada acción queda trazada (quién aprobó, quién gestionó, quién concluyó).
* **Debe poder extraerse la información:** en formato Excel y pdf , con gráficos, mapas de calor de los cuadrantes, esta información también se debe poder subir y descargar con una planilla Excel modelo tipo y así dejar arriba esta información de gestión realizada.

**7. Módulos Complementarios a Considerar**

* **Reportes y estadísticas:**
  + Mapas de calor de incidencias.
  + Tipología de requerimientos más frecuentes.
  + Seguimiento por inspector/operador.
* **Alertas en tiempo real:** notificaciones push para inspectores cuando reciben un requerimiento, esto considerando que andan en un auto con gps, de otra forma el operador de cámara asigna el inspector según el requerimiento y gestión realizada en sala con radios control de radios portátiles, estas tienen códigos las cuales también se debería registrar en la cuenta del inspector cuando ingresa a turno para saber con qué radio y en que móvil está realizando la gestión , en la cuenta además debe salir ingreso y salida del turno en gestión para no seguir derivando casos y así respetar su horarios de descanso.
* **Filtro de búsquedas:** por fecha, tipo de caso, inspector, operador, sector, cuadrante, estado.
* **Alerta de casos de alta connotación pública y VIF.**