



CENTINELA

PLUS+

MANUAL DE USUARIO - OPERADOR

OPERADOR

Manual práctico por perfil de usuario

Un producto de



Empresa	INGENIERÍA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN SpA
RUT	78.491.539-5
Nombre de fantasía	AEON PLUS SpA
Producto	Centinela Plus+
Versión de software	Centinela Plus 1.0 - Android build 53 / iOS build 52
Código	CP-MAN-OPE-001
Fecha	3 de octubre de 2026

Soporte: soporte@centinelaplus.cl | Contacto: contacto@centinelaplus.cl

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este manual describe el Centro Operativo de Centinela Plus y el trabajo de un Operador autorizado, incluyendo operación multicomunidad, recepción simultánea de alertas, actualización de estados, ubicación, navegación e invitaciones a nuevas comunidades.

Alcance de Centinela Plus

Centinela Plus es una herramienta de apoyo y coordinación comunitaria. No sustituye a Carabineros, SAMU, Bomberos ni a otros organismos públicos o privados de respuesta. Ante una emergencia que requiera intervención oficial, utiliza también los canales oficiales correspondientes.

2. IDENTIDAD, ACCESO Y ACEPTACIÓN LEGAL

La operación descrita corresponde a Centinela Plus+ 1.0 (Android build 53 / iOS build 52), producto de INGENIERÍA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN SpA, RUT 78.491.539-5, nombre de fantasía AEON PLUS SpA.

- El acceso se realiza con una cuenta individual; las credenciales no deben compartirse.
- En el registro inicial o primer acceso posterior a una actualización legal, el usuario debe aceptar los documentos vigentes antes de utilizar la plataforma.
- Los Términos y Condiciones, Política de Privacidad y Aviso de Uso en Emergencias permanecen disponibles desde la sección Información legal del perfil.
- Soporte técnico: soporte@centinelaplus.cl. Privacidad: privacidad@centinelaplus.cl. Contacto general: contacto@centinelaplus.cl.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Pantalla de acceso / aceptación legal

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

3. RESPONSABILIDADES DEL ROL

- Mantener actualizada su disponibilidad y atender únicamente comunidades autorizadas.
- Revisar la información disponible antes de aceptar una alerta.
- Actualizar estados operativos de forma consistente con la situación real: aceptada, en camino, llegada y finalización.
- No activar emergencias desde el rol Operador; el rol está diseñado para atención y coordinación operacional.

4. FUNCIONES PRINCIPALES - PASO A PASO

4.1 Aceptar invitación y completar registro

1. Abre el enlace de invitación recibido por correo.

2. Verifica el rol Operador y la comunidad o comunidades asociadas.
3. Completa datos personales requeridos.
4. Crea la contraseña y acepta los documentos legales vigentes.
5. Selecciona CREAR CUENTA E INGRESAR.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Registro por invitación de Operador

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:



Figura OP09. Invitaciones de comunidades

Lectura de la figura: Permite aceptar o rechazar una nueva incorporación a otra comunidad. Para acceder: Abrir invitaciones pendientes.

4.2 Centro Operativo y disponibilidad

1. Inicia sesión; el Operador ingresa al Centro Operativo.
2. Verifica las comunidades asociadas a tu cuenta.
3. Configura tu disponibilidad según las opciones habilitadas.
4. Mantén el panel abierto durante el turno operativo cuando corresponda.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Centro Operativo - cabecera y disponibilidad

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:

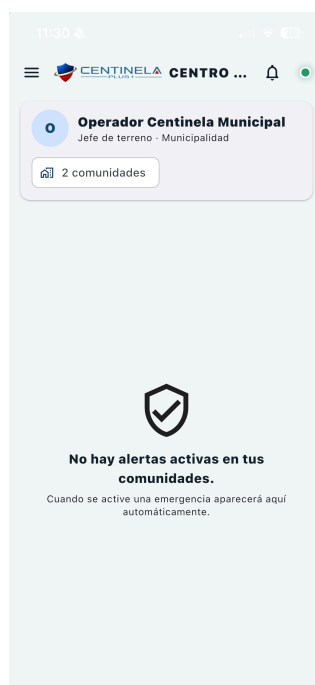


Figura OP01. Centro Operativo - inicio

Lectura de la figura: Es el punto de trabajo principal del operador y reúne disponibilidad, identidad y alertas activas. Para acceder: Iniciar sesión.

4.3 Visualizar alertas multicomunidad

Cuando aparece una nueva alerta pendiente, el Centro Operativo reproduce una señal SOS y resalta visualmente la tarjeta en rojo para llamar la atención. La señal acústica no se duplica con la notificación push cuando la aplicación está abierta; el resaltado se mantiene mientras la alerta requiera atención y se actualiza cuando existe una acción operacional o un cambio de estado.

Un Operador puede estar asociado a múltiples comunidades y debe visualizar simultáneamente las alertas activas de todas ellas. La implementación divide las consultas en bloques de hasta 30 comunidades y fusiona los resultados, evitando perder alertas cuando la cobertura supera ese número.

1. Revisa la lista de alertas activas.
2. Identifica comunidad, tipo de emergencia, solicitante, hora y ubicación.
3. Prioriza según los procedimientos operativos definidos por tu organización.
4. Abre el detalle antes de aceptar.

Importante

El Operador no activa emergencias desde el Centro Operativo. Su función es recibir, evaluar y gestionar alertas de las comunidades asignadas.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Alertas simultáneas de múltiples comunidades

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:

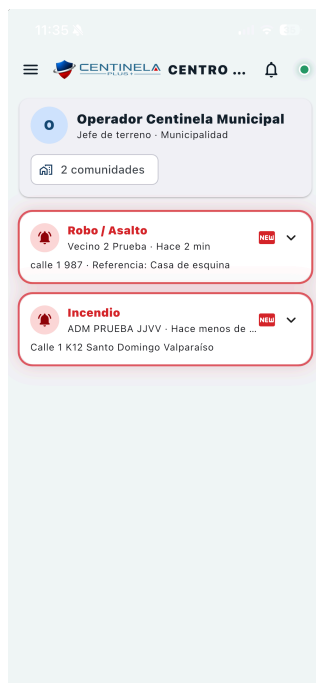


Figura OP02. Alertas simultáneas multicomunidad

Lectura de la figura: Permite priorizar simultáneamente alertas provenientes de distintas comunidades autorizadas. Para acceder: Generar alertas en dos comunidades asignadas.

4.4 Aceptar y actualizar una atención

1. Selecciona ACEPTAR en la alerta que atenderás.
2. Cuando inicies el desplazamiento, marca EN CAMINO.
3. Al llegar, registra la llegada/EN EL LUGAR según la interfaz.
4. Cuando termine la atención, selecciona FINALIZAR ATENCIÓN.
5. Verifica que la alerta quede cerrada/resuelta en historial.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Secuencia Aceptar - En camino - Llegada - Finalizar

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:

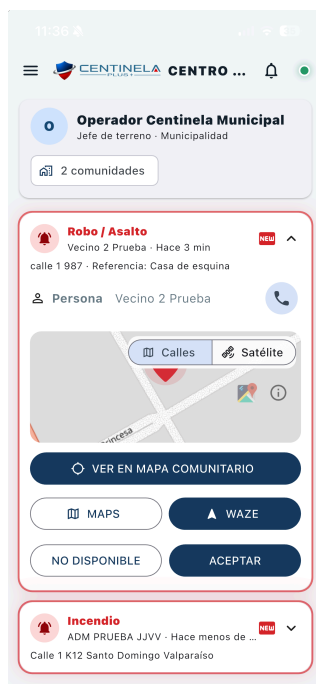


Figura OP03. Detalle de alerta

Lectura de la figura: Concentra los datos operativos necesarios para comprender una alerta antes de actuar. Para acceder: Abrir una alerta.

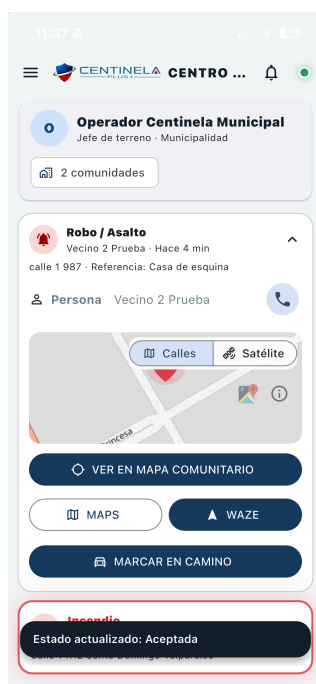


Figura OP04. Alerta aceptada

Lectura de la figura: Registra que el operador asumió la atención y deja visible el responsable de la respuesta. Para acceder: Seleccionar ACEPTAR.

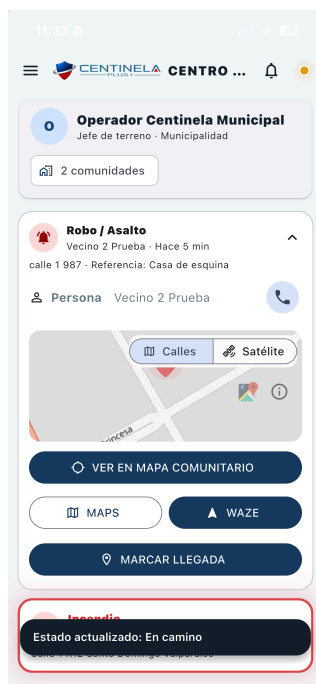


Figura OP05. Estado EN CAMINO

Lectura de la figura: Permite informar a la comunidad que el operador ya se encuentra en desplazamiento hacia el lugar. Para acceder: Seleccionar MARCAR EN CAMINO.

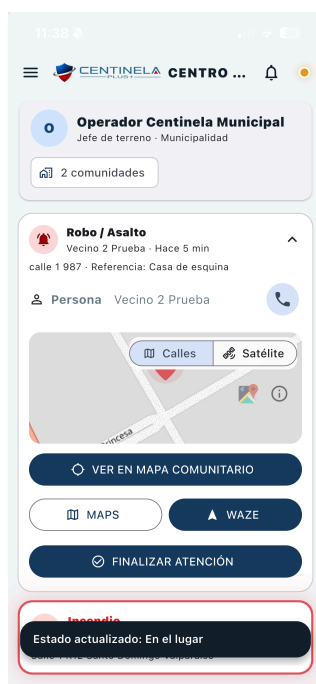


Figura OP06. Llegada / finalización

Lectura de la figura: Permite registrar llegada y completar el cierre operacional de una atención. Para acceder: MARCAR LLEGADA y luego FINALIZAR.

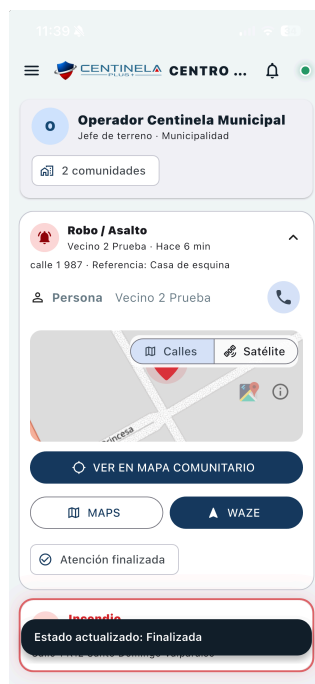


Figura OP06B. Llegada / finalización

Lectura de la figura: Permite registrar llegada y completar el cierre operacional de una atención. Para acceder: MARCAR LLEGADA y luego FINALIZAR.

4.5 Abrir ubicación y navegación

1. Abre el detalle de la alerta.
2. Revisa las coordenadas/ubicación disponibles.
3. Selecciona Google Maps o Waze cuando la opción esté disponible.
4. Confirma que la ruta externa corresponde al punto esperado antes de desplazarte.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Detalle de ubicación y navegación externa

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:

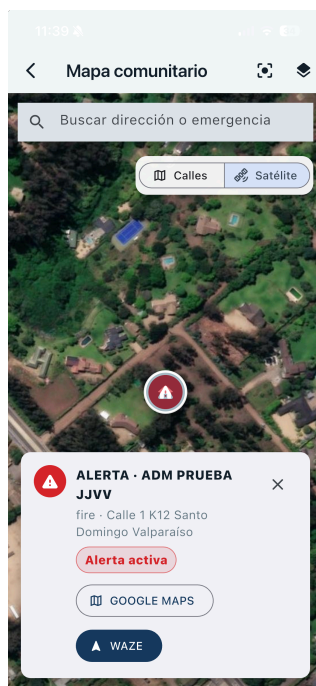


Figura OP07. Mapa de ubicación de alerta

Lectura de la figura: Permite ubicar la emergencia y abrir una ruta externa hacia el punto asociado a la alerta. Para acceder: Abrir ubicación de una alerta georreferenciada.

4.6 Aceptar una nueva comunidad siendo Operador existente

1. Abre Invitaciones de comunidades.
2. Revisa la comunidad que solicita incorporarte.
3. Selecciona ACEPTAR o RECHAZAR.
4. Tras aceptar, actualiza/refresca tu perfil si fuera necesario.
5. Comprueba que el Centro Operativo incluya alertas de la nueva comunidad.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Invitaciones de comunidades para Operador existente

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:



Figura OP08. Comunidades asignadas

Lectura de la figura: Muestra las comunidades en las que el operador se encuentra autorizado para actuar. Para acceder: Menú → Comunidades.

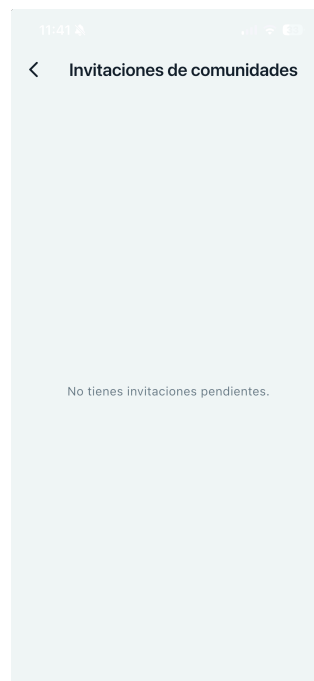


Figura OP09. Invitaciones de comunidades

Lectura de la figura: Permite aceptar o rechazar una nueva incorporación a otra comunidad. Para acceder: Abrir invitaciones pendientes.

4.7 Historial y cierre de turno

1. Consulta Historial para revisar atenciones finalizadas o canceladas.
2. Verifica tu disponibilidad antes de cerrar el turno.
3. Cierra sesión en dispositivos compartidos o no controlados.

REFERENCIA DE INTERFAZ

Historial del Operador

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

Referencia visual de la interfaz:

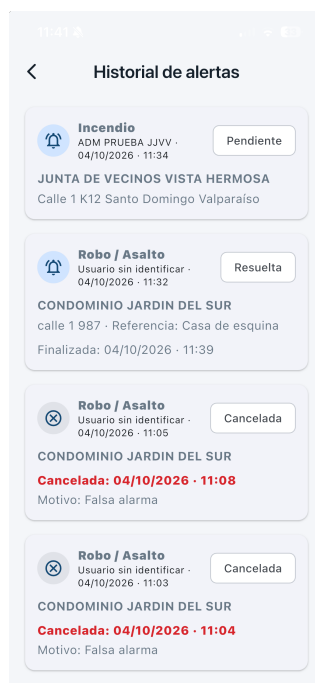


Figura OP10. Historial del Operador

Lectura de la figura: Permite consultar atenciones y alertas ya cerradas asociadas al operador. Para acceder: Abrir Historial.

5. BUENAS PRÁCTICAS

- Mantener actualizados nombre, teléfono y demás datos editables del perfil.
- Revisar el estado de GPS y conectividad antes de depender de funciones de ubicación.
- No utilizar PEDIR AYUDA para pruebas en comunidades reales sin coordinación previa.
- No compartir enlaces de invitación, tokens ni credenciales fuera de las personas autorizadas.
- Tratar los datos de ubicación, domicilio, teléfonos y alertas como información de uso comunitario restringido.
- Reportar comportamientos inesperados a soporte indicando rol, comunidad, fecha/hora y pasos realizados.

6. MATRIZ RESUMIDA DE PERMISOS

Función	Disponibilidad
Ver alertas activas	Sí, todas sus comunidades
Aceptar atención	Sí
Marcar En camino / Llegada / Finalizar	Sí
Navegación a ubicación	Sí, cuando hay coordenadas
Aceptar nuevas comunidades	Sí
PEDIR AYUDA desde Centro Operativo	No
Aprobar vecinos	No

7. PREGUNTAS FRECUENTES

¿No veo alertas de una comunidad?

Comprueba que esa comunidad esté asociada a tu perfil y que la invitación haya sido aceptada.

¿Puedo pedir ayuda desde el Centro Operativo?

No como función del rol Operador. El Centro Operativo está orientado a recibir y gestionar alertas.

¿Qué hago si una alerta se cancela?

Revisa la actualización y, cuando la interfaz lo solicite, acusa conocimiento con OK para retirarla de tu pantalla.

¿No abre Google Maps/Waze?

Verifica conexión, disponibilidad de la aplicación externa y que la alerta tenga una ubicación válida.

8. SOPORTE Y DATOS DEL DOCUMENTO

Concepto	Información
Producto	Centinela Plus+
Versión	Centinela Plus 1.0 - Android build 53 / iOS build 52
Empresa	INGENIERÍA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN SpA - RUT 78.491.539-5
Nombre de fantasía	AEON PLUS SpA
Contacto	contacto@centinelaplus.cl
Soporte	soporte@centinelaplus.cl
Privacidad	privacidad@centinelaplus.cl
Documento	CP-MAN-OPE-001 - 5 de septiembre de 2026

REFERENCIA DE INTERFAZ

Estado de las capturas

La interfaz puede variar levemente según plataforma y actualización.

9. CONTROL DE REVISIÓN

Revisión	Fecha	Descripción
1.0	22-08-2026	Estructura maestra actualizada con identidad corporativa, aceptación legal, canales institucionales y flujos validados de Centinela Plus 1.0.
1.1	22-08-2026	Actualización funcional validada hasta 1.0.0+35: sesiones, contratos, arquitectura municipal, domicilio/mapa, eliminación de cuenta y mejoras de interfaz según rol.
1.2	23-08-2026	Cierre 1.0: 18+, domicilio/mapas, alertas backend, estadísticas, sesión autorizada y branding final.
1.3	05-09-2026	Cierre 1.0 build 1.0.0+44: privacidad de mapa/alertas, aviso insistente del Operador, mejoras de atención y preparación de publicación.
1.4	03-10-2026	Consolidación documental final: Android build 53, iOS build 52, permisos de ubicación Android y avisos de emergencia sin duplicación de sonido en primer plano.

10. ACTUALIZACIÓN FUNCIONAL VALIDADA - AGOSTO 2026

Esta sección consolida cambios funcionales implementados y probados durante la validación de Centinela Plus 1.0 al 23 de agosto de 2026. En caso de diferencia con una sección anterior, prevalece esta actualización.

10.1 Centro Operativo responsive

- La pantalla principal del Operador prioriza alertas activas. El listado de comunidades se encuentra en el menú Comunidades, manteniendo el inicio más compacto.
- El Operador puede estar asociado a múltiples comunidades. La cobertura municipal puede ser global para las comunidades del contrato o restringida a una selección definida por el Administrador Municipal.

10.2 Estadísticas operativas

- El menú Estadísticas permite analizar alertas por Hoy, 7 días, 30 días, mes actual o rango personalizado, además de filtrar por comunidad y tipo de alerta.
- El panel incluye métricas de alertas registradas, activas, resueltas/canceladas y tiempo promedio de resolución, junto con indicadores de tipo más frecuente, comunidad con mayor demanda, hora de mayor actividad y disponibilidad de ubicación.
- Los gráficos incluyen tendencia temporal con fechas en el eje X, distribución por tipo de alerta mediante gráfico donut multicolor, distribución por comunidad y por hora.
- Las tarjetas gráficas pueden plegarse/desplegarse y reordenarse mediante el asa de arrastre para adaptar la pantalla al trabajo del Operador.

Referencia visual de la interfaz:



Figura OP11. Estadísticas - vista general

Lectura de la figura: Resume indicadores operativos para apoyar el seguimiento de la actividad atendida. Para acceder: Abrir Estadísticas.



Figura OP12. Estadísticas - filtros

Lectura de la figura: Permite acotar las estadísticas por periodo, comunidad y tipo de evento. Para acceder: Abrir controles/filtros.



Figura OP13. Estadísticas - donut por tipo

Lectura de la figura: Representa visualmente la distribución de alertas por tipo mediante porcentajes y cantidades. Para acceder: Desplazarse al gráfico de tipos.



Figura OP14. Estadísticas - gráficos reordenables

Lectura de la figura: Permite reorganizar y plegar tarjetas de análisis para adaptar la vista de estadísticas. Para acceder: Mostrar dos o más tarjetas y asa de arrastre.

10.3 Mapa de concentración

- El mapa estadístico muestra concentración geográfica aproximada de alertas con ubicación válida. El mapa se inicia bloqueado para que el scroll de la página no provoque desplazamientos o zoom accidentales.
- La interacción se habilita explícitamente mediante el control correspondiente y puede volver a bloquearse al terminar.

Referencia visual de la interfaz:

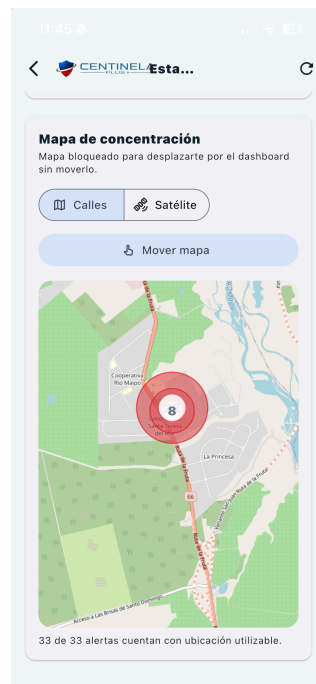


Figura OP15. Mapa de concentración - móvil

Lectura de la figura: Muestra la concentración geográfica de alertas en una presentación adaptada a pantallas móviles. Para acceder: Abrir mapa de concentración.

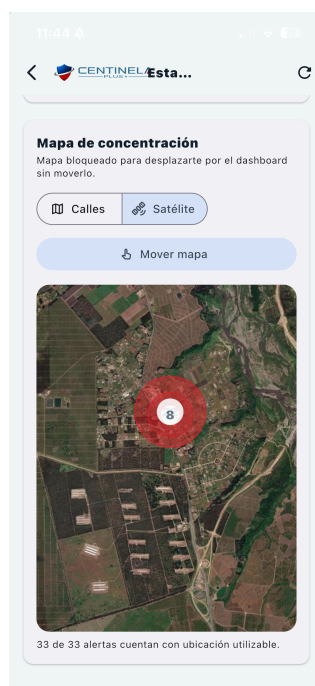


Figura OP16. Mapa de concentración - satélite

Lectura de la figura: Permite analizar concentraciones sobre cartografía satelital y controlar de forma explícita la interacción con el mapa. Para acceder: Cambiar a Satélite y habilitar mapa.

10.4 Sesión, servicio y cuenta

- Se aplica una sola sesión activa concurrente por usuario. Una nueva sesión no reemplaza automáticamente a la anterior: la transferencia debe autorizarse desde el dispositivo activo o mediante el correo registrado.
- Las alertas ya activas pueden seguir siendo atendidas y cerradas aunque el contrato haya cambiado a un estado no operativo, mientras que la creación de nuevas alertas queda restringida según el estado del servicio.
- El Operador puede solicitar la eliminación de su cuenta desde la aplicación, sujeto a las reglas de conservación y anonimización de registros históricos.

11. ACTUALIZACIÓN FINAL VALIDADA - 5 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Esta sección actualiza y complementa el manual para la versión final Centinela Plus 1.0, con distribución Android build 53 e iOS build 52. En caso de diferencia con una sección anterior, prevalece esta actualización funcional.

- La cabecera del Centro Operativo utiliza identidad horizontal: escudo + wordmark CENTINELA PLUS+.
- El Operador puede estar asociado a varias comunidades y visualizar alertas simultáneas de sus comunidades asignadas.
- Estadísticas incorpora filtros temporales/comunidad/tipo, métricas, tendencia, donut por tipo, gráficos reordenables y mapa de concentración.
- En móvil, el mapa de concentración adapta el encabezado para mantener título y controles legibles. Los mapas incluyen Calles/Satélite y bloqueo de interacción.
- La fecha de nacimiento y validación 18+ son obligatorias en invitaciones/altas y para cuentas existentes sin verificación.
- El cambio de dispositivo requiere autorización desde la sesión activa o desde un enlace seguro enviado al correo registrado; nunca se transfiere solo por esperar.

ANEXO - PANTALLAZOS FINALES PARA ESTA EDICIÓN

Los siguientes códigos corresponden al checklist maestro de capturas. Las imágenes disponibles fueron incorporadas a esta edición ilustrada manteniendo sus identificadores para trazabilidad.

ID	Pantalla	Qué debe verse
G03	Inicio de sesión	Correo, contraseña y recuperación.
G05	Aceptación legal	Términos, Privacidad y Aviso de Emergencias.
G06	Verificación de mayoría de edad	Fecha de nacimiento y restricción para mayores de 18 años.
G10	Sesión abierta en otro dispositivo	Mensaje corto de autorización y estado real del correo.
G11	Solicitud de cambio en dispositivo activo	Botones RECHAZAR y AUTORIZAR CAMBIO.
G12	Correo de autorización de cambio	Asunto, identificación del intento y enlace seguro.
G13	Autorización desde enlace de correo	Pantalla de confirmación de transferencia; enlace de un solo uso.
G14	Mi perfil e Información legal	Acceso permanente a documentos legales.
G15	Eliminar mi cuenta	Confirmación reforzada y texto ELIMINAR.
OP01	Centro Operativo - inicio	Cabecera horizontal escudo + CENTINELA PLUS+, disponibilidad y alertas activas.
OP02	Alertas simultáneas multicomunidad	Priorización simultánea por comunidad.
OP03	Detalle de alerta	Tipo, prioridad, tiempo, comunidad, persona, dirección/mapa.
OP04	Alerta aceptada	Cambio de estado y responsable.
OP05	Estado EN CAMINO	Estado operativo actualizado.
OP06	Llegada / finalización	Secuencia final de atención.
OP07	Mapa de ubicación de alerta	Calles/Satélite, Mover mapa y navegación externa.
OP08	Comunidades asignadas	Listado separado del inicio.
OP09	Invitaciones de comunidades	Aceptar/rechazar incorporación a otra comunidad.
OP10	Historial del Operador	Atenciones y alertas cerradas.
OP11	Estadísticas - vista general	Título centrado; branding; métricas y gráficos visibles.
OP12	Estadísticas - filtros	Hoy, 7d, 30d, mes, personalizado, comunidad y tipo.
OP13	Estadísticas - donut por tipo	Donut multicolor, leyenda, cantidades y porcentajes.
OP14	Estadísticas - gráficos reordenables	Chevron plegar/desplegar y control de orden.
OP15	Mapa de concentración - móvil	Título legible; controles debajo; Calles/Satélite; Mover mapa.
OP16	Mapa de concentración - satélite	Concentraciones geográficas y TERMINAR/BLOQUEAR.

12. CIERRE DOCUMENTAL DE VERSIÓN 1.0 - 3 DE OCTUBRE DE 2026

Esta sección prevalece para la versión documental Centinela Plus 1.0, Android build 53 / iOS build 52, corte 3 de octubre de 2026.

- Las nuevas alertas pendientes generan una señal sonora SOS y un resaltado visual rojo. La señal sonora se reproduce una vez por evento de atención y no se duplica con la notificación push en primer plano.
- La tarjeta conserva el diseño compacto: tipo/prioridad/estado, nombre de la persona, dirección y acción operacional principal.
- Durante una alerta activa, junto al nombre se muestra un botón para llamar al teléfono del usuario cuando está disponible. El teléfono se consulta desde el perfil autorizado y no se copia al documento comunitario de la alerta.
- Si el vecino autorizó compartir fotografías durante la alerta, se muestra una miniatura de acceso/fachada que puede ampliarse con zoom. Las referencias de fotografías se limpian del registro de alerta al resolver o cancelar.
- El mapa de la alerta se visualiza inmediatamente e incluye acceso a Mapa Comunitario, Google Maps y Waze cuando existe georreferencia.
- El Operador admite cobertura superior a 30 comunidades mediante consultas por bloques y fusión de resultados.
- Contacto de emergencia, información adicional y la interfaz de recursos cercanos se reservaron para una evolución posterior; no forman parte de la pantalla operacional principal de la versión 1.0.

ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL FINAL - 3 DE OCTUBRE DE 2026

Esta sección prevalece sobre cualquier referencia de estado de publicación, verificación corporativa o distribución móvil anterior que figure en el documento. La línea base funcional de Centinela Plus 1.0 continúa congelada; los cambios posteriores corresponden a distribución, publicación, infraestructura y correcciones críticas sin ampliación funcional de la versión 1.0.

Materia	Estado actualizado
Línea base funcional	Centinela Plus 1.0; Android 1.0.0+53 / iOS build 52; corte documental 3 de octubre de 2026.
Build Android de distribución	1.0.0+53, paquete cl.centinelaplus.app. Canal de producción: Google Play. Target SDK 36; mínimo API 24.
Identidad corporativa	INGENIERÍA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN SpA, RUT 78.491.539-5; nombre de fantasía AEON PLUS SpA.
Infraestructura web	Firebase Hosting desplegado en https://centinela-7dd3e.web.app . Se mantiene documentado https://app.centinelaplus.cl como dominio de acceso web de producción, salvo actualización operacional posterior.
Correcciones 30-09-2026	Los enlaces enviados por correo ejecutan la acción segura correspondiente y la página de finalización indica volver a la aplicación; se elimina el inicio de sesión automático/panel web posterior y las redirecciones innecesarias a app.centinelaplus.cl . Los cambios web/Firebase fueron publicados; los ajustes móviles posteriores quedan consolidados documentalmente en Android build 53 / iOS build 52.
Hoja de ruta 2.0	Centinela Hub, sirena exterior y botón físico de pánico corresponden a Centinela Plus 2.0 y no forman parte de la versión 1.0.
Build iOS de distribución	1.0.0+52, bundle cl.centinelaplus.app. Canal de distribución: App Store. La confirmación de disponibilidad pública depende del estado final de revisión de Apple.

Control de revisión actualizado: 03-10-2026. Esta revisión documental no descongela ni amplía las funciones de Centinela Plus 1.0.

Comportamiento de avisos en Android

En Android build 53, una alerta recibida con la aplicación en segundo plano o el teléfono bloqueado genera notificación, vibración y sonido SOS. Si el Centro Operativo está abierto, Centinela Plus evita reproducir simultáneamente el sonido de la notificación y la alarma interna, de modo que el aviso acústico se escuche una sola vez.