MANUAL DE USO

Manual del administrador

Todo Dokus: además del control documental, la configuración de la empresa, usuarios y roles, tipos y flujos, módulos, plan e integraciones.

Versión del 23-11-2026 · docs.dokus.cl
Este manual se genera desde el centro de ayuda. La versión más reciente siempre está en**docs.dokus.cl/manuales**.

Contenido

1. **Para empezar**
    1. Qué es Dokus
    2. El control documental en palabras simples
    3. Entrar a Dokus
    4. Instalar la app en el celular
    5. Conoce la pantalla
    6. Roles: qué puede hacer cada uno
2. **Configuración**
    1. Primeros pasos para el administrador
    2. Empresa y codificación
    3. Usuarios y roles
    4. Auditores externos
    5. Tipos de documento y flujos de aprobación
    6. Áreas, ubicaciones y cargos
    7. Módulos
    8. Plan, prueba y solo lectura
    9. Inteligencia artificial
    10. Exportar datos, retención legal y privacidad
3. **Documentos**
    1. La lista maestra
    2. Estados de un documento y de una revisión
    3. Crear un documento
    4. Crear una revisión nueva
    5. Enviar a aprobar
    6. Revisar y firmar
    7. Publicación y PDF controlado
    8. Revisión periódica y vencimientos
    9. Retirar un documento
    10. Importar la lista maestra
    11. Pregúntale a tus documentos

4. **Lecturas y distribución**
    1. Leer y confirmar tus documentos
    2. Leer con tu enlace personal
    3. Escanear un código QR
    4. Listas de distribución
    5. Distribuir un documento
    6. Cuestionarios
    7. Avance de lecturas
    8. Trabajadores
5. **En terreno y registros**
    1. Charlas presenciales
    2. Puntos QR
    3. Copias físicas controladas
    4. Registros
    5. Trabajar sin señal
    6. Notificaciones
6. **Sistema de gestión**
    1. Sistema de gestión
    2. No conformidades y acciones correctivas
    3. Auditorías internas
    4. Cumplimiento por norma
    5. Revisión por la dirección
7. **Contratistas**
    1. Empresas contratistas
    2. Requisitos
    3. Revisar documentos de contratistas
    4. Portal del contratista
    5. Portería
    6. Registro de faena
8. **Integraciones**
    1. Productos conectados
    2. Asistentes de IA (Claude y otros)
    3. API y webhooks
9. **Dudas y palabras clave**
    1. Preguntas frecuentes
    2. Glosario

CAPÍTULO 1

Para empezar

Qué es Dokus

Dokus es el sistema de **control de documentos** de tu empresa. Guarda tus procedimientos, instructivos, manuales, formularios y certificados, y se asegura de que **todos usen siempre la versión vigente**.

Qué hace Dokus por ti

- **Una sola lista maestra.** Cada documento tiene su código, su revisión vigente, su dueño y su próxima revisión. Es lo que muestras en una auditoría.
- **Aprobación con firma.** Antes de que un documento quede vigente, lo revisan y lo aprueban las personas que corresponde. Cada firma queda registrada.
- **La versión vieja sale de circulación sola.** Cuando se publica una revisión nueva, la anterior pasa a **obsoleta** en el mismo momento.
- **Cada persona lee lo que le toca.** Dokus envía cada documento a quien debe leerlo y guarda la confirmación «Leí y comprendí», con fecha y hora.
- **Funciona en el celular**, incluso sin señal, y con códigos QR pegados en el lugar de trabajo.

Quién usa Dokus

Persona	Qué hace en Dokus
Encargado de calidad o controlador de documentos	Mantiene la lista maestra, publica y distribuye.
Jefes y responsables de área	Escriben y actualizan los documentos de su área.
Gerencia y jefaturas	Revisan y aprueban.
Supervisores	Hacen charlas y siguen quién leyó.

Persona	Qué hace en Dokus
Operarios, técnicos y todo el personal	Leen y confirman sus documentos, a veces sin tener usuario.
Auditores	Revisan todo en solo lectura.

Más detalle en Roles: qué puede hacer cada uno.

Módulos que tu empresa puede activar

Además del control de documentos, Dokus tiene módulos opcionales:

- **Sistema de gestión:** no conformidades, auditorías internas, cumplimiento por norma ISO y revisión por la dirección. Ver Sistema de gestión.
- **Registros:** archivo de capacitaciones, inspecciones y actas. Ver Registros.
- **Charlas presenciales:** cada asistente confirma la lectura en el momento.
- **En terreno:** puntos QR y copias impresas controladas.
- **Contratistas:** documentos y acreditación de empresas contratistas, portería y portal.

Si no ves alguno en el menú, puede que tu plan no lo incluya o que tu empresa lo tenga apagado. Ver Módulos.

> ### ¿Es tu primera vez con el control documental?
>
> Lee El control documental en palabras simples. Explica qué es una revisión, qué significa vigente u obsoleto y para qué sirve la toma de conocimiento.

El control documental en palabras simples

Las normas ISO (por ejemplo, **ISO 9001** de calidad, **ISO 14001** ambiental o **ISO 45001** de seguridad y salud en el trabajo) piden que la empresa **controle su información documentada**. En simple, eso significa cuatro cosas:

1. Cada documento se **aprueba** antes de usarse.
2. Todos usan la **versión correcta**, y la vieja se saca de circulación.

3. Los documentos **llegan a quienes los necesitan**.
4. Queda **evidencia** de todo: quién aprobó, quién leyó y cuándo.

Dokus hace todo esto por ti. Estas son las palabras que vas a ver.

Documento y revisión

Un **documento** es, por ejemplo, «Procedimiento de compras». Tiene un **código** único (como `PRO-CAL-001`) que no cambia nunca.

Cada vez que el documento cambia, se crea una **revisión** nueva: Rev. A, Rev. B, Rev. C… (o Rev. 0, 1, 2, según cómo lo configure tu empresa). La revisión es **una versión del documento**.

> ### Ejemplo
>
> El «Procedimiento de compras» (`PRO-CAL-001`) está en la Rev. B. Se cambia el monto que necesita aprobación de gerencia: se crea la Rev. C. Cuando se aprueba, la Rev. C queda **vigente** y la Rev. B pasa a **obsoleta**.

Vigente y obsoleto

Palabra	Qué significa
Vigente	Es la versión que se debe usar **hoy**. Solo hay una vigente por documento.
Obsoleta	Fue reemplazada por una revisión nueva. **No se usa para trabajar**, pero se guarda como historia.
Retirado	El documento completo dejó de usarse. Su última revisión pasa a obsoleta.

Si alguien tiene una **copia impresa** vieja, el código QR del PDF le avisa que está obsoleta. Ver Revisar si una copia está vigente.

Aprobación

Antes de quedar vigente, cada revisión pasa por un **flujo de aprobación**: una lista de pasos, por ejemplo «revisa el jefe de área» y luego «aprueba la gerencia». Cada paso se **firma** en Dokus, y la firma queda guardada con la fecha, la hora y la huella del archivo firmado.

Ver Revisar y firmar.

Lista maestra

La **lista maestra** es el listado de todos los documentos controlados, con su código, su revisión vigente y su estado. En Dokus es la pantalla Documentos, y se exporta a Excel o PDF para la auditoría.

Distribución

Distribuir es hacer llegar el documento a las personas que lo deben conocer. En Dokus se hace con **listas de distribución**: por ejemplo, «todos los del cargo Vendedor» o «todos los de la sucursal norte». Al publicar una revisión, Dokus la envía sola a esas personas.

Ver Listas de distribución.

Toma de conocimiento

La **toma de conocimiento** es la confirmación de que una persona **leyó y entendió** un documento. En Dokus la persona abre el documento y toca **Leí y comprendí**. Queda registrado con fecha y hora. Algunos documentos piden además un **cuestionario** corto.

Ver Leer y confirmar tus documentos.

Copia controlada y copia no controlada

Copia	Qué es
PDF controlado	El PDF oficial que genera Dokus al publicar: lleva el código, la revisión, un QR de verificación y una hoja de control con las firmas.
Copia controlada impresa	Una copia en papel **numerada**, con un responsable. Cuando sale una revisión nueva, Dokus le pide al responsable que la reemplace.
Copia no controlada	Un PDF descargado para consulta. Lleva una marca de agua: puede quedar obsoleto sin aviso.

Registros

Un **registro** es la **evidencia** de algo que ya pasó: la lista de asistencia de una capacitación, un acta, una inspección. A diferencia de un documento, **no cambia**: se archiva y se guarda por el tiempo que corresponda. Ver Registros.

Cómo ayuda Dokus en la auditoría

Lo que pide el auditor	Dónde está en Dokus
La lista maestra	**Documentos**, botones **Excel** o **PDF**.
Quién aprobó un documento y cuándo	Pestaña **Revisiones** o **Flujo y firmas** del documento.
Qué cambió entre revisiones	**Resumen del cambio** y **Comparar revisiones**.
Que el personal conoce el procedimiento	Avance de lecturas y su **Evidencia PDF**.
Todo el historial de un documento	Botón **Expediente PDF** del documento.
Qué cláusula cumple cada documento	Cumplimiento por norma.

Entrar a Dokus

Entras a Dokus con **tu correo y tu contraseña**. No necesitas instalar nada: funciona en el navegador del computador o del celular.

> ### ¿No tienes usuario?
>
> Si solo lees documentos y tu empresa te registró como **trabajador**, no necesitas usuario ni contraseña: entras con tu **enlace personal**. Ver Leer con tu enlace personal.

Entrar

1. Abre **app.dokus.cl** en el navegador.
2. Toca **Entrar con tu correo y contraseña**.
3. Escribe tu **Correo** y tu **Contraseña**.
4. Toca **Entrar**.

Si ya usas Sigoo, **son el mismo correo y la misma contraseña**.

Primera vez: la invitación

Cuando un administrador te invita, te llega un **correo de invitación**.

1. Abre el correo y toca el enlace.
2. Crea tu contraseña: **al menos 10 caracteres, con letras y números**.
3. Entras directo a Dokus.

Si no encuentras el correo, revisa la carpeta de spam o pide a tu administrador que use **Reenviar invitación**.

Olvidé mi contraseña

1. En la pantalla de entrada, toca **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Escribe tu correo y toca **Enviar enlace**.
3. Abre el correo que te llega y toca el enlace. **Sirve por 30 minutos.**
4. Escribe tu contraseña nueva dos veces y toca **Guardar contraseña**.

Si aparece «Enlace vencido», toca **Pedir otro enlace**. Al cambiar la contraseña, Dokus cierra tus sesiones abiertas en otros equipos.

Verificación en dos pasos

Si activaste la verificación en dos pasos (2FA), después de la contraseña te pide un **código de 6 dígitos** de tu app de códigos (Google Authenticator, Microsoft Authenticator u otra).

1. Abre la app de códigos en tu teléfono.
2. Escribe el código de 6 dígitos que muestra ahora.
3. Toca **Verificar**.

Si no tienes el teléfono a mano, escribe uno de tus **códigos de respaldo** en el mismo campo.

> **Consejo**
>
> Algunos tipos de documento exigen 2FA para aprobarlos. Si te toca firmar uno, actívala antes desde **Ir a mi cuenta** (aparece en el aviso de firma).

Mensajes al entrar

Mensaje	Qué hacer
Todavía no tienes acceso a Dokus	Tu correo no tiene acceso en ninguna empresa. Pide a tu jefe o al administrador que te invite. Si entraste con otro correo, toca **Entrar con otro correo**.

Mensaje	Qué hacer
Tu acceso a Dokus está desactivado	Pide al administrador que lo vuelva a activar.
Pasó demasiado tiempo	Vuelve a tocar **Entrar**.

Cambiar de empresa

Si trabajas en más de una empresa con Dokus, elige la empresa en el selector de arriba, al lado del menú.

Cerrar sesión

1. Toca tu nombre, arriba a la derecha.
2. Toca **Cerrar sesión**.

Cierra sesión siempre que uses un computador o un celular compartido.

Instalar la app en el celular

Dokus se instala **desde el navegador**, sin pasar por la tienda de apps. Ocupa muy poco espacio y se actualiza sola.

Al instalarla:

- Se abre a pantalla completa, con su propio ícono.
- Puedes **leer y confirmar documentos sin señal** (cómo funciona).
- En iPhone, es la **única forma** de recibir notificaciones push.

Android

1. Abre **app.dokus.cl** (o tu enlace personal) en **Chrome**.
2. Toca el menú de los tres puntos, arriba a la derecha.

3. Toca **Instalar app** (o **Agregar a pantalla de inicio**).
4. Confirma con **Instalar**.
5. Busca el ícono de Dokus en tu pantalla de inicio.

iPhone o iPad

1. Abre **app.dokus.cl** (o tu enlace personal) en **Safari**.
2. Toca el botón **Compartir** (el cuadrado con una flecha hacia arriba).
3. Baja y toca **Agregar a inicio**.
4. Toca **Agregar**.
5. Abre Dokus **desde el ícono nuevo**, no desde Safari.

Computador

1. Abre **app.dokus.cl** en **Chrome** o **Edge**.
2. En la barra de direcciones, toca el ícono de instalar (una pantalla con una flecha).
3. Confirma con **Instalar**.

> **Trabajadores con enlace personal**
>
> Si entras con tu enlace personal, Dokus te sugiere «Agrégalo a tu pantalla de inicio». Así entras directo a tus lecturas, como una app, sin buscar el correo cada vez.

Versión nueva

Cuando hay una versión nueva aparece el aviso **«Hay una versión nueva de Dokus»**. Toca **Actualizar** cuando termines lo que estás haciendo.

Conoce la pantalla

La barra de arriba

De izquierda a derecha:

- **Menú** (tres rayas, solo en el celular): abre el menú lateral.
- **Empresa:** si trabajas en más de una, aquí cambias de empresa.
- **Campana:** tus notificaciones. El número rojo dice cuántas no has leído. Toca **Marcar todas como leídas** para limpiarla.
- **Engranaje:** abre **Ajustes**. Solo aparece si tu rol puede cambiar algo de la configuración.
- **Tu nombre:** abre tu menú de usuario.

Tu menú de usuario

Toca tu nombre, arriba a la derecha:

Opción	Para qué sirve
Ver el tour	Un recorrido corto por lo esencial, según tu rol.
Mis notificaciones	Qué avisos quieres recibir por correo. Ver Notificaciones.
Ajustes	La configuración de la empresa (si tu rol la tiene).
Centro de ayuda	Este sitio.
Ayuda	Accesos rápidos y el correo de soporte.
Cerrar sesión	Salir de Dokus en este equipo.

El menú lateral

Lo que ves depende de tu rol y de los módulos de tu empresa. Lo que no puedes usar, no aparece.

Sección	Qué hay
Inicio	Tu resumen: pendientes, lecturas y próximos vencimientos.

Sección	Qué hay
Mis pendientes	Revisiones que esperan tu revisión o tu firma.
Mis lecturas	Documentos que debes leer y confirmar.
Documentos	La lista maestra.
Sistema de gestión	No conformidades, auditorías, cumplimiento por norma y revisión por la dirección.
Registros	El archivo de registros.
Distribución	Listas de distribución, avance de lecturas y trabajadores.
En terreno	Charlas presenciales, puntos QR y copias físicas.
Contratistas	Empresas contratistas, documentos por revisar, equipos, requisitos, registro y portería.

Inicio

La página de **Inicio** muestra:

- **Mis pendientes** y **Mis lecturas**, con cuántos tienes.
- **Próximos vencimientos:** documentos por vencer, vencidos o con la revisión atrasada.
- **Plan:** el plan de la empresa y hasta cuándo dura la prueba (solo administradores).
- **Primeros pasos** (al empezar): una lista guiada para dejar Dokus funcionando. Ver Primeros pasos para el administrador.

Avisos de la cuenta

Arriba del contenido pueden aparecer avisos:

Aviso	Qué significa
Período de prueba: quedan N días	La empresa está en la prueba de 14 días.

Aviso	Qué significa
Terminó tu período de prueba	La cuenta quedó en solo lectura. Ver Plan, prueba y solo lectura.
Hay un pago pendiente	Hay que regularizar el pago antes de la fecha que indica.
Acceso de auditor, solo lectura	Entraste como auditor externo: puedes ver, no cambiar.

Roles: qué puede hacer cada uno

Cada persona con usuario tiene **uno o más roles**. El rol decide qué ves en el menú y qué botones aparecen. Lo asigna el administrador en **Ajustes › Usuarios y roles**.

Los roles

Rol	Qué puede hacer	Manual
Administrador	Todo, incluida la configuración, los usuarios, los roles y el plan.	Administrador
Controlador de documentos	Crea y edita cualquier documento, gestiona los flujos, publica y distribuye. También el sistema de gestión.	Controlador
Editor	Crea documentos y revisiones en sus áreas y los envía a revisión. Registra no conformidades.	Editores y aprobadores
Aprobador	Revisa y aprueba las revisiones que el flujo le asigna.	Editores y aprobadores
Supervisor	Hace charlas de toma de conocimiento y ve el avance de lecturas de su gente.	Supervisor
Gestor de contratistas	Gestiona contratistas, sus trabajadores, requisitos y documentos.	Contratistas y portería

Rol	Qué puede hacer	Manual
Lector	Ve y descarga los documentos vigentes que su confidencialidad le permite, y confirma sus lecturas.	Lector y trabajador
Auditor	Solo lectura de todo, incluido el historial y la auditoría, con un acceso que vence.	—
Portería	Solo la consulta «¿puede entrar?» en su ubicación.	Contratistas y portería

> **Trabajadores sin usuario**
>
> Las personas que **solo leen** documentos (operarios, técnicos, personal de contratistas) no necesitan usuario. Se registran como **trabajadores** y reciben un **enlace personal**. No usan licencia de editor. Ver Trabajadores.

Alcance por área y ubicación

Un usuario puede tener su rol **solo en algunas áreas o ubicaciones**. Por ejemplo, un editor de la sucursal norte solo crea y edita documentos de esa sucursal.

Confidencialidad

Cada documento es **Público**, **Interno** o **Restringido**:

Confidencialidad	Quién lo ve
Público	Cualquiera con el enlace o el QR.
Interno	Las personas de la empresa (usuarios y trabajadores identificados).
Restringido	Solo las personas o roles elegidos. Hace falta entrar con correo y contraseña.

Si te falta un permiso

Si ves «No tienes acceso a esta sección» o «Tu rol no permite…», pide al administrador de tu empresa que revise tus roles.

Editores y lectores en el plan

El plan de la empresa limita la cantidad de **editores** (quienes crean o editan documentos o administran). Los **lectores son ilimitados**.

CAPÍTULO 2

Configuración

Primeros pasos para el administrador

Al crear la cuenta, **Inicio** muestra la lista **Primeros pasos**. Cada paso se marca como **Hecho** cuando lo completas. Este es el orden recomendado:

1. **Datos y logo de la empresa.** El logo va en cada página del PDF controlado. Ver Empresa y codificación.
2. **Áreas y cargos.** Se usan en los códigos, los flujos y la distribución. Ver Áreas, ubicaciones y cargos.
3. **Ubicaciones.** Sedes, sucursales u otros lugares de trabajo donde aplican los documentos.
4. **Invita a tu equipo:** controlador, editores, aprobadores y supervisores. Ver Usuarios y roles.
5. **Sube tu primer procedimiento.** Si ya tienes una lista maestra, impórtala desde Excel. Ver Crear un documento o Importar.
6. **Envíalo a aprobar.** Quienes revisan y aprueban firman en Mis pendientes. Con la última firma queda vigente. Ver Enviar a aprobar.
7. **Asígnalo para lectura.** Arma una lista por cargo o área. Ver Listas de distribución.
8. **Personas que leen.** Quienes no usan Dokus a diario también reciben sus lecturas. Cárgalos desde Excel. Ver Trabajadores.

> ### ¿Trabajas con contratistas?
>
> Inicio te pregunta «¿Trabajas con contratistas?». Si respondes que sí, Dokus activa el módulo **Contratistas**. Si no, toca **No, por ahora**: lo puedes activar cuando quieras en **Ajustes › Módulos**.

Dónde está la configuración

Toda la configuración está en **Ajustes**: toca el **engranaje** arriba a la derecha. Tiene su propio menú, en cuatro grupos:

Grupo	Secciones
Cuenta	Empresa, Usuarios y roles, Auditores externos, Facturación, Módulos.
Documentos	Tipos y códigos, Flujos de aprobación, Áreas, ubicaciones y cargos, Tipos de registro.
Conexiones	Productos conectados, Inteligencia artificial, API keys, Webhooks.
Avanzado	Retención legal, Privacidad, Exportar datos.

Solo ves las secciones que tu rol puede usar y las de los módulos activos.

Empresa y codificación

En **Ajustes › Empresa** (engranaje, arriba a la derecha).

Logo

Aparece en el encabezado de cada página del **PDF controlado**. Toca **Cambiar logo** y elige un PNG o JPG de hasta 1 MB.

Codificación de documentos

Define cómo se arma el **código** de cada documento. Se compone de **segmentos**, por ejemplo: **tipo** + **área** + **correlativo** = `PRO-CAL-001` .

1. Agrega o quita segmentos con **Agregar segmento** y **Quitar**. Puedes usar un **Texto fijo**.
2. Elige el **Separador** (por ejemplo, un guion) y los **Dígitos del correlativo**.
3. Revisa el **Ejemplo** que muestra la pantalla.
4. Toca **Guardar ajustes**.

> **⚠ Atención**
>
> El esquema debe incluir el **correlativo**. El código de un documento **no cambia** después de publicada su primera revisión. Cada tipo de documento puede usar otro esquema.

Etiquetas de revisión

En **Las revisiones se nombran con**, elige **Letras (A, B, C…)** o **Números (0, 1, 2…)**.

Grupos de aprobadores

Algunos flujos firman con un **grupo** (por ejemplo, Prevención o Gerencia). Agrega las personas a cada grupo y toca **Guardar grupos**. Si un grupo está vacío, firma el rol Controlador.

Textos

Puedes ajustar tres textos:

Texto	Dónde aparece	Datos que se reemplazan solos
Declaración de firma	Lo que firma quien aprueba.	decisión, código, título y revisión
Declaración de toma de conocimiento	Lo que confirma quien lee.	código, título y revisión
Marca de agua de copia no controlada	En los PDF descargados para consulta.	fecha y nombre

Escribe las variables entre llaves tal como las muestra la pantalla (por ejemplo, `{codigo}`).

Usuarios y roles

En **Ajustes › Usuarios y roles**. Aquí están las personas que **trabajan en Dokus** con usuario. Los trabajadores que **solo leen** documentos no necesitan usuario: se registran en Trabajadores.

Invitar a una persona

1. Toca **Invitar usuario**.
2. Escribe su **Nombre** y su **Correo**.
3. Marca uno o más **Roles**. Ver Roles.
4. Si es un acceso temporal, indica **Acceso hasta**: el acceso se corta en esa fecha.
5. Toca **Enviar invitación**.

Le llega un correo para crear su contraseña y entrar. Si ya usa Sigoo, entra con el mismo correo y contraseña.

La lista

Cada persona muestra su **Estado**, sus **Roles** y su **Último acceso**. Arriba ves cuántos **Editores** usas de tu plan.

Usa los filtros de arriba de la lista para ver **Todos**, **Activos**, **Invitados**, **Desactivados** o **Revocados**. En **Revocados** están los auditores externos a los que se les quitó el acceso y las personas cuyo **Acceso hasta** ya pasó.

Cambiar roles

1. Toca **Editar** en la persona.
2. Marca o desmarca roles.
3. Toca **Guardar roles**.

Si alguien no puede entrar

Botón	Cuándo usarlo
Reenviar invitación	No le llegó el correo o se venció. Solo sirve el enlace del correo nuevo.
Restablecer acceso	Olvidó su contraseña y no puede recuperarla. Le llega un correo para crear una nueva. Si nunca la había creado, se le reenvía la invitación.

En una instalación propia, si el correo no sale

En **Ajustes › Correo** ves cómo salen los correos de tu instalación: con el correo de la empresa, por la nube de Dokus o sin correo configurado. Si al invitar, reenviar una invitación o restablecer un acceso el correo no sale, Dokus no lo da por enviado: te muestra **«No se pudo enviar el correo»**.

- Si es una **invitación** a alguien que todavía no tiene contraseña, verás el enlace de un solo uso para que se lo hagas llegar (cópialo con **Copiar enlace**). Compártelo solo con esa persona.
- Si la persona **ya tiene contraseña**, el enlace para crear una nueva solo le llega a su correo: por seguridad, nadie más lo ve. Si no recibe correos, desactívala y vuelve a invitarla: tendrá que crear una contraseña nueva con la invitación.
- Si invitas a alguien que ya usa Dokus en otra empresa de tu instalación, su acceso queda activo cuando entre con su correo y su contraseña de siempre.

Para configurar el correo, pídeselo a quien administra el servidor.

Desactivar

Toca **Desactivar**. Quita su acceso a Dokus **en esta empresa** y cierra sus sesiones abiertas. Si usa otros productos, ahí no cambia nada. Para devolverle el acceso, toca **Reactivar**.

Sus firmas y su historial se conservan.

Eliminar

Solo puedes eliminar a una persona **desactivada**, **revocada** o con el **acceso vencido**. Nunca a ti mismo ni al último administrador. Toca **Eliminar** en la persona (o en su ventana **Editar**).

Al eliminarla:

- Desaparece de la lista de usuarios y de las listas para elegir personas.
- Su correo queda libre: puedes invitarla de nuevo, como un usuario nuevo.
- Se borran sus datos personales que ya no se necesitan: contraseña, segundo factor, sesiones abiertas, avisos y preferencias. Si trabaja en otras empresas que usan Dokus, solo sale de la tuya y su cuenta sigue en las demás.
- Sus **firmas, aprobaciones, tomas de conocimiento, autoría e historial de auditoría se conservan** con el nombre con que actuó y la marca **«(eliminado)»**, por ejemplo «Pedro Soto (eliminado)».

Para confirmar, escribe su correo o la palabra **ELIMINAR**. Puedes anotar un **Motivo**: queda en la auditoría junto con quién la eliminó y cuándo. **No se puede deshacer.**

Si tiene pendientes

Dokus no deja eliminar a alguien que todavía tiene algo a su cargo. La ventana te muestra cada pendiente con su enlace **Abrir** para resolverlo:

Pendiente	Cómo resolverlo
Firma o aprobación por hacer	Elige a otra persona en **Reasignar a…** y toca **Reasignar**, o hazlo desde la ficha del documento.
Dueño de un documento	Cambia el dueño en la ficha del documento.
Paso de un flujo, lista de distribución o área a su cargo	Cambia la persona en **Ajustes** o en **Distribución**.
Copias físicas, charlas abiertas, no conformidades, auditorías o acuerdos de la revisión por la dirección	Asígnalos a otra persona o ciérralos.

Cuando termines, toca **Revisar de nuevo**.

Auditores externos

Para una auditoría de certificación o una fiscalización, puedes dar a una persona externa un **acceso de solo lectura** que **vence solo**. Todo lo que revise queda en un informe.

En **Ajustes › Auditores externos**. Tu plan debe incluir esta función.

Invitar

1. Toca **Invitar auditor**.
2. Completa el **Correo**, el **Nombre** y la **Organización** (opcional), por ejemplo la certificadora.
3. Indica el **Acceso hasta** (obligatorio, con un máximo de días).
4. Si quieres, limita el **Alcance** a algunas **Ubicaciones** o **Áreas**. Si no eliges nada, verá todas.
5. Escribe el **Motivo** (opcional), por ejemplo «auditoría de recertificación ISO 9001».
6. Toca **Invitar**.

Le llega un correo para crear su contraseña. Verá **documentos, registros, cumplimiento y la auditoría en solo lectura**, con el aviso «Acceso de auditor hasta …».

Durante y después

Botón	Qué hace
Informe	Descarga todo lo que el auditor revisó.
Extender	Cambia la fecha de término.
Revocar	Corta el acceso al instante y cierra sus sesiones.

Al llegar la fecha, el acceso se cierra solo.

Tipos de documento y flujos de aprobación

Tipos de documento

En **Ajustes › Tipos y códigos**. Cada tipo (procedimiento, instructivo, manual, formulario, certificado…) define cómo se comportan sus documentos.

Agregar tipos sugeridos

Toca **Agregar tipos sugeridos** y elige las listas de tu rubro. Solo se agregan los tipos que te faltan; los que ya tienes no cambian.

Crear o editar un tipo

1. Toca **Agregar** (o **Editar** en un tipo).
2. Completa:
   - **Nombre** y **Prefijo del código** (por ejemplo, PRO para procedimiento).
   - **Origen: Interno (se aprueba)** o **Externo (se registra)**.
   - **Confidencialidad por defecto**.
   - **Flujo (cambio mayor)** y **Flujo (cambio menor)**. Si el de cambio menor queda vacío, usa el mismo.
   - **Revisión periódica (meses)**. Vacío: sin revisión periódica.
   - **Nivel de firma para aprobar: Simple (con correo y contraseña)** o **Avanzada (prestador acreditado)**.
3. Marca las opciones que correspondan:
   - **Tiene fecha de vencimiento** (certificados, calibraciones, hojas de datos de seguridad).
   - **Exige toma de conocimiento por defecto**.
   - **Crítico por defecto** (exige tiempo mínimo de lectura y destaca en los paneles).
   - **Permite copias físicas controladas**.
   - **El autor no puede aprobar su propia revisión** (desactívalo solo en empresas muy pequeñas: queda auditado).
   - **Exigir segundo factor (2FA) para aprobar**.
4. Toca **Guardar**.

Desactivar un tipo **no borra** nada: los documentos existentes conservan la referencia.

Firma simple y avanzada

La **firma electrónica simple** es la de Dokus: quien firma confirma su identidad con su correo y contraseña (Ley 19.799). La **avanzada** se hace con un prestador acreditado; si tu empresa no lo tiene contratado, las aprobaciones de ese tipo no se podrán completar.

Flujos de aprobación

En **Ajustes › Flujos de aprobación**. Un flujo dice **quién revisa y quién aprueba**, paso a paso, antes de que un documento quede vigente.

1. Toca **Nuevo flujo** (o edita uno).
2. Escribe el **Nombre**.
3. En **Pasos (en orden)**, configura cada paso:
   - **Acción: Revisión**, **Aprobación** o **Registro (documento externo)**.
   - **Responsable: Persona**, **Rol**, **Grupo**, **Dueño del documento** o **Responsable del área**.
   - **Modo: Firma cualquiera** o **Firman todos**.
   - **Plazo** en **días hábiles**.
4. Usa **Agregar paso** y **Quitar paso**.
5. Toca **Guardar**.

Un flujo típico

1. **Revisión** por el **Responsable del área**, 3 días hábiles.
2. **Aprobación** por el **Grupo** Gerencia, firma cualquiera, 3 días hábiles.

Áreas, ubicaciones y cargos

En **Ajustes › Áreas, ubicaciones y cargos**. Es la estructura de tu empresa: Dokus la usa en los **códigos** de los documentos, en los **flujos** y en la **distribución**.

Ubicaciones

Dónde aplican los documentos: sedes, sucursales y otros lugares de trabajo. Cada ubicación tiene un **Código**, un **Nombre** y un **Tipo**:

- **Oficina o sede**
- **Instalación productiva**
- **Obra o sitio externo**

Una ubicación puede estar **Dentro de** otra (por ejemplo, una bodega dentro de una sucursal).

Áreas

Las áreas o departamentos (Calidad, Operaciones, Ventas…). Cada una tiene:

- un **Código**, que se usa en el código de los documentos (por ejemplo, CAL);
- un **Responsable del área**, que firma los pasos asignados al «responsable del área»;
- puede estar **Dentro de** otra área.

Cargos

Los cargos de las personas (Vendedor, Técnico, Jefe de bodega…). Se usan en las listas de distribución. Las **Marcas de cargo** sirven para requisitos de contratistas condicionales.

Agregar o editar

1. En la sección, toca **Agregar** (o **Agregar el primero**).
2. Completa los datos.

3 Toca **Guardar**.

Para dejar de usar un elemento, toca **Desactivar**. No se borra: lo que ya lo usa conserva la referencia.

Tipos de registro

En **Ajustes › Tipos de registro** (con el módulo Registros activo). Son las clases de registro que se archivan, como capacitaciones, inspecciones o actas. Cada uno tiene su **Código**, su **Nombre**, la **Retención (años)** (cuánto tiempo se guarda) y la **Base normativa**.

Módulos

En **Ajustes › Módulos**. Activa **solo lo que usa tu empresa**. Lo que desactives deja de verse para todos, y **sus datos quedan guardados**.

Módulo	Qué incluye
Contratistas	Empresas contratistas, sus documentos, equipos, requisitos, registro de faena, portería y portal.
En terreno	Puntos QR en el lugar de trabajo y copias impresas controladas.
Registros	Archivo de registros: capacitaciones, entregas de EPP, inspecciones y actas.
Charlas presenciales	Charlas en terreno donde cada asistente confirma la lectura en el momento.
Conexiones avanzadas	Webhooks y claves de API para conectar Dokus con otros sistemas.
Sistema de gestión	No conformidades y acciones correctivas, auditorías internas, mapa de cumplimiento por norma ISO y revisión por la dirección.

Activar o desactivar

1. Usa el interruptor del módulo.
2. Al desactivar, confirma con **Desactivar**.

Al desactivar:

- se oculta para todos en tu empresa;
- se detienen sus avisos;
- en Contratistas, también se cierran la portería y el portal de contratistas.

Si lo activas de nuevo, todo vuelve como estaba.

«No incluido en tu plan»

Si un módulo dice **No incluido en tu plan**, toca **Ver planes en Facturación** para agregarlo. Ver Plan, prueba y solo lectura.

Plan, prueba y solo lectura

En **Ajustes › Facturación**. Solo la ve quien administra el plan.

La prueba de 14 días

Al crear la cuenta de tu empresa tienes **14 días de prueba con todas las funciones, sin tarjeta**. No hay cobros durante la prueba. Arriba ves «Período de prueba: quedan N días».

Al terminar la prueba

Si no eliges un plan, la cuenta queda en **solo lectura**:

- Todos pueden **entrar, ver y exportar** su información.
- **No se puede crear ni modificar** nada.
- Arriba aparece «Terminó tu período de prueba».

No se pierde nada. Al contratar, todo queda tal como lo dejaste.

Contratar o cambiar de plan

1. Entra a **Ajustes › Facturación** (o toca **Ver plan y facturación** en el aviso).
2. Revisa los **Planes** y lo que incluye cada uno (editores, almacenamiento y módulos).
3. Toca **Contratar** o **Cambiar plan**.
4. Elige la **Frecuencia de cobro**.
5. Paga con **tarjeta**. El plan se activa en cuanto se confirma el pago.

Si cambias de plan, el cambio rige desde el próximo cobro. Antes de pagar ves el detalle del cobro.

Qué cuenta el plan

- **Editores:** quienes crean o editan documentos o administran. Tienen un límite según el plan.
- **Lectores:** ilimitados. Los trabajadores que solo leen no cuentan como editores.
- **Complementos:** algunos módulos se agregan aparte, como Contratistas o Sistema de gestión. La inteligencia artificial no es un complemento ni tiene cuotas: es opcional y se activa con la clave de tu proveedor (ver Inteligencia artificial).

Para conocer el valor de cada plan, conversemos tu plan.

Estados de la cuenta

Estado	Qué significa
Período de prueba	Dentro de los 14 días.
Activa	Plan al día.
Pago en proceso	El pago se está confirmando. El plan se activa solo.
Pago pendiente	Hay un cobro por regularizar antes de la fecha de gracia.

Estado	Qué significa
Solo lectura	Terminó la prueba sin contratar, o venció la gracia de un pago pendiente.

Otras acciones

En **Facturación** también puedes:

- ver el **Historial de pagos**;
- **Cambiar tarjeta**;
- **Cancelar suscripción**: termina al fin del período pagado. Después, la cuenta queda en solo lectura. Puedes **Reanudar suscripción** antes de esa fecha.

Inteligencia artificial

La inteligencia artificial de Dokus es **opcional**. La activa la empresa en **Ajustes › Inteligencia artificial** con la clave de **su propio proveedor de IA**. Mientras no haya una clave configurada y válida, Dokus **no muestra ninguna función de IA** y funciona igual: los documentos, las firmas y la distribución no dependen de ella.

Qué hace cuando está activa

- **Pregúntale a tus documentos:** responde en palabras simples y cita el código, la revisión y la página de donde sacó la respuesta.
- **Resumen de cambios** entre dos revisiones.
- **Datos sugeridos** al subir un archivo (título, área, vencimiento).

Todo son **borradores**: tú decides si los usas.

Activarla

1. Entra a **Ajustes › Inteligencia artificial**.
2. Elige tu **proveedor** en la lista.

3. Pega la **clave**. Con el botón de **ojo** puedes verla mientras la escribes para comprobar que quedó bien.
4. Si tu proveedor lo pide, indica el modelo para responder y, si quieres, el de imágenes y el de embeddings (el que busca en tus documentos).
5. Toca **Probar conexión**. Si la prueba sale bien, toca **Guardar**.

La clave se guarda **cifrada** y **no se vuelve a mostrar** una vez guardada. Si necesitas cambiarla, pega una nueva.

Para desactivar la IA, toca **Quitar**: se elimina la clave y Dokus deja de mostrar las funciones de IA. Cuando vuelvas a configurar una clave, Dokus prepara de nuevo los documentos en segundo plano.

Quién paga el uso

Lo cobra **tu proveedor directamente a tu empresa**, según las condiciones que tengas con él. Dokus no vende cuotas ni paquetes de IA, y tu plan no cambia por usarla.

Para evitar sorpresas, define el **tope diario de seguridad**: cuando se alcanza, la IA se detiene hasta el día siguiente y el resto de Dokus sigue funcionando.

Qué se envía al proveedor

Solo lo que la persona ve o pide:

- fragmentos de **documentos vigentes** que esa persona puede ver, para responder su pregunta;
- el **texto** que se quiere resumir al comparar revisiones;
- el **archivo** que la persona sube, cuando pide datos sugeridos.

Nunca se usan documentos restringidos a otras personas ni revisiones que no están vigentes.

Si algo no funciona

- Si el proveedor rechaza la clave o no tiene saldo, el mensaje lo dice: revisa la clave o el saldo con tu proveedor.

- **Cambiar el modelo de embeddings obliga a preparar de nuevo todos los documentos.** Dokus lo hace en segundo plano; mientras tanto, las respuestas pueden quedar incompletas.
- Si la IA no encuentra documentos recientes, toca **Volver a preparar documentos**.

En una **instalación propia**, puedes apuntar a un servidor de tu red para usar IA sin que los datos salgan de ella.

Cómo se usa: Pregúntale a tus documentos.

Exportar datos, retención legal y privacidad

Estas secciones están en el grupo **Avanzado** de Ajustes.

Exportar datos

En **Ajustes › Exportar datos**. Descarga **todo lo de tu empresa** en un archivo ZIP: documentos, revisiones, registros, tomas de conocimiento, contratistas y la auditoría completa.

1. Toca **Exportar todo**.
2. Espera el correo: «Te avisaremos por correo cuando esté lista».
3. Vuelve a la sección y toca **Descargar**. El enlace dura 5 minutos; si vence, pide una nueva.

El ZIP incluye los PDF controlados y los originales de todas las revisiones, con un índice en Excel, y la auditoría con su verificación, para demostrar que nada se alteró.

> **Nota**
>
> **Funciona aunque la cuenta esté en solo lectura: tus datos siempre son tuyos.**

Retención legal

En **Ajustes › Retención legal**. Lo que está en **retención legal** no se borra ni se purga, aunque venza su plazo. Úsala ante un juicio, una fiscalización o una investigación de

accidente.

Aplicar una retención

1. Abre la ficha del documento, registro, trabajador o contratista.
2. Toca **Retención legal**.
3. Escribe el **Motivo** (entre 5 y 500 caracteres) y, si tienes, una **Referencia** (rol de la causa, número de fiscalización).
4. Toca **Aplicar retención**.

Liberar una retención

En **Ajustes › Retención legal**, toca **Liberar**, escribe el **Motivo de la liberación** y confirma. Queda en la auditoría.

La purga

Cada día Dokus revisa los registros y archivos temporales cuyo plazo de retención venció. Lo que está en retención legal se salta. Los **documentos publicados y su evidencia no se borran** antes de su plazo. Puedes ver cada corrida y su informe.

Privacidad

En **Ajustes › Privacidad**. Aquí se atienden las solicitudes de trabajadores y contactos de contratistas que piden **ver, corregir o borrar** sus datos personales (Ley 21.719).

1. Registra la solicitud desde la ficha del trabajador con **Nueva solicitud del titular**.
2. Cada solicitud tiene un **plazo** de respuesta.
3. Resuélvela con **Preparar y entregar sus datos**, **Corregir los datos** o **Suprimir los datos**, o recházala con un motivo.

⚠ Lo que la ley obliga a guardar

Al suprimir, lo que la ley obliga a conservar (tomas de conocimiento, firmas y registros con plazo vigente) **no se borra**: se seudonimiza.

CAPÍTULO 3

Documentos

La lista maestra

En el menú, toca **Documentos**. Ves la **lista maestra**: la revisión vigente de cada documento, su estado y su próxima revisión.

Las columnas

Columna	Qué muestra
Código	El código único del documento, por ejemplo `PRO-CAL-001`.
Título	El nombre del documento.
Área	El área dueña del documento.
Rev.	La revisión vigente (A, B, C… o 0, 1, 2…).
Vigente desde	La fecha en que esa revisión quedó vigente.
Estado	En elaboración, Vigente o Retirado. Ver Estados.
Próxima revisión	Cuándo toca revisarlo de nuevo, con un color si está por vencer o atrasado.

Buscar

1. Escribe en **Buscar** parte del código o del título.
2. Presiona Enter.

Filtrar

Usa los filtros de arriba de la lista:

- **Tipo:** procedimientos, instructivos, manuales, etc.
- **Área** y **Ubicación**.
- **Estado:** «Vigentes y en elaboración» (lo habitual), «Vigentes», «En elaboración» o «Retirados».
- **Vigencia:** «Al día», «Por vencer», «Revisión atrasada», «Vencido».
- **Dueño:** la persona responsable de mantener el documento.

Exportar la lista maestra

Toca **Excel** o **PDF**, arriba a la derecha. Se descarga la lista con los filtros que tengas puestos. Es lo que se entrega en una auditoría.

Abrir un documento

Toca la fila del documento. Se abre su ficha con estas pestañas:

Pestaña	Qué hay
Resumen	Los datos del documento, la revisión vigente y la revisión en curso.
Ver documento	El PDF para leer en pantalla, con buscador de texto.
Revisiones	Todas las revisiones, con su estado, sus firmas y el botón para comparar.
Flujo y firmas	Los pasos de aprobación y los comentarios.
Distribución	A quién se envía y quién lo leyó.
Accesos	Quién vio, descargó o imprimió el documento (si tu rol lo permite).

Descargar

En **Resumen**, en la tarjeta **Revisión vigente**:

- **Copia no controlada:** un PDF para consultar, con marca de agua.
- **Original editable:** el archivo original (Word, Excel…), solo si tu rol lo permite.

> ⚠ **Atención**
>
> Una copia descargada puede quedar obsoleta sin aviso. Para trabajar, consulta siempre Dokus o escanea el QR del documento.

Estados de un documento y de una revisión

Un **documento** tiene un estado general, y cada **revisión** del documento tiene el suyo.

Estado del documento

Estado	Qué significa
En elaboración	Todavía no tiene ninguna revisión vigente. Se está escribiendo o aprobando la primera.
Vigente	Tiene una revisión vigente que se puede usar.
Retirado	Ya no se usa. Se guarda como historia.

Estado de una revisión

Una revisión avanza así:

Borrador › **En revisión** › **Aprobada** › **Vigente** › **Obsoleta**

Estado	Qué significa	Qué pasa después
Borrador	Se está preparando: se sube el archivo y se escribe el resumen del cambio.	El autor toca **Enviar a revisión**.

Estado	Qué significa	Qué pasa después
En revisión	Está en el flujo de aprobación: cada persona revisa y firma su paso.	Con la última firma pasa a Aprobada. Si alguien rechaza, vuelve a Borrador.
Aprobada	Tiene todas las firmas. Dokus está generando el PDF controlado.	Queda Vigente en unos segundos.
Programada	Aprobada, pero con fecha futura para entrar en vigencia.	Queda Vigente ese día.
Vigente	Es la versión que se usa. Solo hay una por documento.	Pasa a Obsoleta cuando otra revisión queda vigente.
Obsoleta	Fue reemplazada. No se usa para trabajar.	Se guarda como historia.
Anulada	Se descartó antes de quedar vigente.	Nada: queda en el historial con su motivo.

> **El cambio es instantáneo**
>
> Cuando una revisión nueva queda **Vigente**, la anterior pasa a **Obsoleta en el mismo momento**. Nunca hay dos revisiones vigentes del mismo documento.

Vigencia y revisión periódica

Además del estado, Dokus muestra si el documento está al día:

Vigencia	Qué significa
Al día	Su próxima revisión o su vencimiento todavía está lejos.
Por vencer	Se acerca la fecha de revisión o de vencimiento.
Revisión atrasada	Pasó la fecha en que se debía revisar.

Vigencia	Qué significa
Vencido	Pasó la fecha de vencimiento (por ejemplo, un certificado).
Sin vencimiento	Ese tipo de documento no vence ni tiene revisión periódica.

Ver Revisión periódica y vencimientos.

Otras marcas

- **Crítico:** documento importante. Exige un tiempo mínimo de lectura y se destaca en los paneles.
- **Cambio mayor** o **Cambio menor:** el tipo de cambio de la revisión. Ver Crear una revisión nueva.

Crear un documento

Necesitas el rol **Editor**, **Controlador de documentos** o **Administrador**.

1. Crear la ficha

1. En **Documentos**, toca **Nuevo documento**.
2. Completa los datos:
   - **Título** (al menos 3 letras).
   - **Tipo de documento:** procedimiento, instructivo, registro… Define el código, el flujo de aprobación y cada cuánto se revisa.
   - **Área:** el área dueña del documento.
   - **Dueño (responsable de mantenerlo):** si lo dejas vacío, quedas tú.
   - **Confidencialidad:** si la dejas en «Según el tipo», usa la del tipo de documento.
   - **Ubicaciones donde aplica:** si no eliges ninguna, aplica a todas.
   - **Etiquetas** (opcional), separadas por coma.
3. Toca **Crear documento**.

Dokus le asigna su **código** y abre la ficha con el aviso «Documento … creado. Ahora sube el archivo». El código ya no cambia.

Documentos externos

Si el tipo es **externo** (una norma, un certificado de un proveedor, una hoja de datos de seguridad), también pide el **Emisor** y, si tiene, la **Referencia del emisor** y la fecha **Vence el**. Los documentos externos no se aprueban: se **registran**.

2. Subir el archivo

En la pestaña **Resumen**, en la tarjeta **Revisión en curso**:

1. Toca **Subir archivo principal** y elige el archivo. Sirve **PDF, Word, Excel o una imagen**.
2. Espera a que el archivo pase por estos estados:

Estado del archivo	Qué significa
Verificando…	Dokus revisa que el archivo llegó completo.
Generando PDF…	Convierte Word, Excel o imagen a PDF para verlo en cualquier pantalla.
Listo	Se puede ver y enviar a revisión.
No se pudo convertir	El archivo tiene un problema. Ábrelo en tu computador, guárdalo de nuevo y vuelve a subirlo.

1. Si el documento tiene anexos, toca **Agregar anexo**.

Dokus guarda siempre el **original** (para editarlo después) y una **versión PDF** para leer.

3. Resumen del cambio

En la primera revisión el **Resumen del cambio** es opcional. Desde la segunda es obligatorio: explica qué cambió respecto de la anterior.

4. Enviar a aprobar

Cuando el archivo esté **Listo**, sigue con Enviar a aprobar.

> ### Sugerencias de la inteligencia artificial
>
> Si tu empresa activó la IA con su proveedor, en la revisión aparece **Sugerir datos del archivo**: lee el archivo y propone el título, el área y el vencimiento. Tú eliges qué usar con **Usar** o **Descartar**.

¿Ya tienes muchos documentos?

Si ya tienes una lista maestra en Excel, no los crees uno por uno: usa Importar la lista maestra.

Crear una revisión nueva

Un documento vigente **no se edita**: se crea una **revisión nueva**. Mientras la nueva se escribe y se aprueba, todos siguen usando la vigente.

Crear la revisión

1. Abre el documento.
2. Toca **Nueva revisión**.
3. Elige el **Tipo de cambio**:
   - **Mayor:** cambia el contenido operativo. Pasa por el flujo completo y, si corresponde, se vuelve a distribuir para que todos lo lean de nuevo.
   - **Menor:** corrección editorial (una falta de ortografía, un formato). **No pide** nueva toma de conocimiento.
4. Escribe el **Resumen del cambio**: qué cambia respecto de la revisión vigente.
5. Si el documento vence, indica la nueva fecha en **Vence el**.
6. Toca **Crear revisión**.

Aparece «Rev. … creada en borrador. Sube el archivo y envíala a revisión».

Subir el archivo nuevo

En **Resumen**, en **Revisión en curso**, toca **Subir archivo principal** y elige el archivo corregido. Después sigue con Enviar a aprobar.

> ### Resumen automático
>
> Si tu empresa activó la IA, toca **Resumir cambios**: compara la revisión nueva con la vigente y escribe un borrador del resumen. Revísalo, edítalo y toca **Guardar resumen**.

Comparar dos revisiones

1. Abre la pestaña **Revisiones**.
2. En **Comparar revisiones**, elige **Desde** y **Hasta**.
3. Dokus muestra el texto que se quitó y el que se agregó.

Si una revisión es un escaneo (una imagen), no tiene texto para comparar: Dokus lo avisa.

Ver una revisión antigua

En **Revisiones**, toca la revisión. Se abre con un aviso de su estado. Solo lo ven quienes tienen permiso para ver el historial.

Enviar a aprobar

Cuando el archivo está **Listo**, la revisión se envía al **flujo de aprobación** de su tipo de documento.

Enviar

1. Abre el documento, pestaña **Resumen**.
2. En **Revisión en curso**, revisa el archivo y el resumen del cambio.

3. Toca **Enviar a revisión**.

Aparece «Enviada a revisión. Se notificó a los responsables». La revisión pasa a **En revisión** y cada persona del primer paso recibe el aviso en **Mis pendientes**.

Seguir el avance

Abre la pestaña **Flujo y firmas**. Ves cada paso con:

- su nombre (Revisión, Aprobación o Registro);
- su estado: **Pendiente**, **En curso**, **Aprobado**, **Rechazado**…;
- si **firma cualquiera** o **firman todos** los responsables;
- los responsables, quién ya firmó y el plazo.

Los pasos se hacen **en orden**. Cuando se completa uno, Dokus avisa a los del siguiente.

Comentar

En **Flujo y firmas**, escribe en **Comentarios** y toca **Comentar**. Los ven quienes participan en el flujo.

Si te rechazan

Si alguien rechaza, la revisión **vuelve a Borrador** con su comentario. Corrige, sube el archivo de nuevo si hace falta, y vuelve a tocar **Enviar a revisión**.

Cambiar el archivo durante la revisión

Si reemplazas el archivo principal mientras está **En revisión**, **el flujo se reinicia**: las firmas anteriores ya no sirven, porque firmaron otro contenido. Dokus lo avisa con «Archivo reemplazado: el flujo se reinició».

Retirar del flujo o anular

Botón	Qué hace
Retirar del flujo	Saca la revisión del flujo y la deja en **Borrador**, para seguir editándola.
Anular	Descarta la revisión. Pide un **Motivo** (mínimo 5 caracteres) que queda en la auditoría. La revisión vigente no cambia.

Cuando se completa el flujo

Con la última firma, la revisión queda **Aprobada** y Dokus genera el **PDF controlado**. En unos segundos queda **Vigente**. Ver Publicación y PDF controlado.

Revisar y firmar

Si participas en un flujo de aprobación, los pasos que esperan tu firma aparecen en **Mis pendientes**. También te llega un correo y una notificación.

Ver lo que te toca

1. En el menú, toca **Mis pendientes**.
2. Ves cada revisión con el **Documento**, la **Rev.**, el **Paso** que te toca y el **Plazo**. Si el plazo pasó, aparece **Atrasado** en rojo.
3. Toca una fila para abrir el documento.

Revisar y firmar

1. Lee el documento en la pestaña **Ver documento**. Revisa también el **Resumen del cambio**.
2. Abre la pestaña **Flujo y firmas** y toca **Revisar y firmar**.
3. Elige **Tu decisión**:
   - **Apruebo**
   - **Rechazo (la revisión vuelve a borrador)**

4. Escribe un **Comentario**. Al rechazar es **obligatorio**: explica qué hay que corregir.
5. Toca **Continuar**.
6. Lee la **declaración** que vas a firmar y toca **Confirmar mi identidad y firmar**.
7. Si tu último ingreso fue hace más de 5 minutos, Dokus te pide tu **contraseña** (y tu código de 6 dígitos si el tipo de documento exige 2FA).
8. Vuelves al documento con el aviso «Firma registrada».

> ### ¿Por qué pide la contraseña de nuevo?
>
> Para que la firma sea válida, Dokus confirma que **eres tú** quien firma en ese momento. La firma queda guardada con tu nombre, la fecha y hora, y la **huella del archivo**: así se puede demostrar qué contenido aprobaste exactamente.

Mensajes al firmar

Mensaje	Qué hacer
Este documento exige segundo factor (2FA)	Activa la verificación en dos pasos con **Ir a mi cuenta** y vuelve a firmar.
Cancelaste la firma	No se registró nada. Puedes volver a firmar.
La autenticación no fue reciente	Vuelve a intentarlo: debes confirmar tu identidad en los últimos 5 minutos.
Entraste con otra cuenta	La firma debe hacerla la misma persona que tiene la sesión abierta en Dokus.
La firma expiró	Pasó demasiado tiempo. Vuelve a firmar.

Tipos de paso

Paso	Qué significa
Revisión	Revisas el contenido y das tu visto bueno.
Aprobación	Autorizas que el documento quede vigente.
Registro	Para documentos externos: confirmas que el documento recibido es correcto.

En cada paso puede firmar **cualquiera** de los responsables o tienen que firmar **todos**.

> ⚠ **No puedes aprobar tu propio documento**
>
> Por regla general, el autor de una revisión no puede aprobarla. Solo empresas muy pequeñas lo desactivan, y queda registrado.

Firma electrónica avanzada

Algunos tipos de documento exigen **firma electrónica avanzada**. Después de confirmar tu identidad, Dokus te lleva al **prestador acreditado** para firmar con tu certificado, y luego vuelves a Dokus. Si tu empresa no tiene contratado ese servicio, Dokus lo avisa y la aprobación no se puede completar.

Publicación y PDF controlado

Al publicar

Con la **última firma** del flujo:

1. La revisión queda **Aprobada**: «Se está generando el PDF controlado y se publicará en unos segundos».
2. Dokus genera el **PDF controlado**.
3. La revisión queda **Vigente** y la anterior pasa a **Obsoleta** en el mismo instante.
4. Si el documento exige toma de conocimiento y el cambio es **mayor**, se **distribuye**: cada destinatario recibe su lectura. Ver Distribuir un documento.

5. Si hay **copias impresas** de la revisión anterior, sus responsables reciben la tarea de reemplazarlas. Ver Copias físicas.

Qué lleva el PDF controlado

- El **logo** de tu empresa, el **código** y la **revisión** en cada página.
- Un **código QR de verificación**.
- Una **hoja de control** con las firmas: quién revisó y aprobó, cuándo y la huella del archivo.

Revisar si una copia impresa está vigente

Cualquier persona puede revisar una copia en papel:

1. Escanea el **QR** del documento con la cámara del celular.
2. Dokus muestra la empresa, el documento y la revisión de esa copia.
3. Lee el resultado:

Resultado	Qué hacer
Esta copia corresponde a la revisión vigente.	Puedes usarla.
Obsoleta desde… y «No uses esta copia para trabajar.»	Busca la versión nueva con **Ver la revisión vigente**.
DOCUMENTO RETIRADO	El documento ya no se usa.

Según su confidencialidad, para ver el contenido puede que tengas que entrar con tu correo y contraseña, o abrir antes tu enlace personal en ese teléfono.

Expediente PDF

Para una auditoría, en la ficha del documento toca **Expediente PDF**. Junta en un solo PDF la historia del documento: revisiones, firmas, flujos de aprobación, revisiones periódicas confirmadas, auditoría y accesos. Solo lo ven quienes pueden exportar la auditoría.

Revisión periódica y vencimientos

Las normas piden **revisar los documentos cada cierto tiempo** para confirmar que siguen sirviendo. En Dokus, cada tipo de documento puede tener una **revisión periódica** (por ejemplo, cada 24 meses).

Ver qué toca revisar

- En **Inicio**, la tarjeta **Próximos vencimientos** muestra los documentos por vencer, vencidos o con la revisión atrasada.
- En **Documentos**, filtra por **Vigencia**.
- Al dueño del documento le llega un aviso antes de la fecha.

Si el documento sigue sirviendo sin cambios

1. Abre el documento.
2. Toca **Confirmar revisión periódica**.
3. Si quieres, escribe una **Nota**.
4. Toca **Continuar** y luego **Confirmar mi identidad y firmar**.

Aparece «Revisión periódica confirmada. Próxima revisión: …». La revisión vigente no cambia: solo se mueve la fecha de la próxima revisión.

Si el documento necesita cambios

Crea una revisión nueva. Al quedar vigente, la fecha de la próxima revisión se calcula de nuevo.

Documentos que vencen

Algunos tipos de documento tienen **fecha de vencimiento**: certificados, calibraciones, hojas de datos de seguridad. La fecha se indica en **Vence el** al crear el documento o la revisión.

Cuando vence, el documento aparece como **Vencido**. Para renovarlo, crea una revisión nueva con el documento actualizado y la nueva fecha.

Retirar un documento

Cuando un documento ya no se usa (por ejemplo, un proceso que se eliminó), se **retira**. No se borra: queda guardado como historia por el tiempo de retención.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**.

1. Abre el documento.
2. Toca **Retirar**.
3. Escribe el **Motivo** (mínimo 5 caracteres). Queda en la auditoría.
4. Toca **Retirar documento**.

Qué pasa:

- La revisión vigente pasa a **obsoleta**.
- El documento queda **Retirado** y sale de la lista habitual (búscalo con el filtro **Estado › Retirados**).
- Los códigos QR del documento muestran «Documento retirado».

Importar la lista maestra

Si tu empresa ya tiene sus documentos aprobados (en papel, en carpetas o en una planilla), puedes cargarlos de una vez. Quedan **vigentes con su aprobación declarada**: Dokus anota quién y cuándo los aprobó según tu planilla, **sin inventar firmas**.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**.

Antes de empezar

1. En **Documentos**, toca **Importar**.
2. Toca **Descargar plantilla**.

3. Completa una fila por documento: **código, título, tipo, área, revisión, fecha, aprobador y nombre del archivo**.

Opción A: archivos en un ZIP

1. Junta todos los archivos en un **ZIP**. El nombre de cada archivo debe coincidir con la columna «archivo» de la planilla.
2. Elige **Desde un ZIP**.
3. Toca **Elegir Excel (.xlsx)** y luego **Elegir ZIP con los archivos**.
4. Toca **Subir y validar**.

Opción B: archivos en enlaces

1. Comparte cada archivo con un **enlace público** de Google Drive, OneDrive o SharePoint («cualquier persona con el enlace»).
2. Elige **Desde enlaces**.
3. Toca **Elegir Excel (.xlsx)**.
4. En **Enlaces (uno por línea)**, pega una línea por archivo con el formato `nombre.pdf | enlace`. Máximo 200.
5. Toca **Descargar y validar**.

Revisar y confirmar

1. Dokus valida todo y muestra el **Resultado de la validación**: los problemas por **Fila**, **Campo** y **Problema**.
2. Corrige la planilla si hace falta y toca **Empezar de nuevo**.
3. Cuando todo esté bien, revisa la lista **Se crearán estos documentos** y toca **Confirmar importación de N documentos**.

> **Nota**
>
> **Nada se crea hasta que confirmes.** Después de confirmar, los PDF controlados se generan en segundo plano. Toca **Ver la lista maestra** para revisar el resultado.

Pregúntale a tus documentos

Si tu empresa activó la inteligencia artificial con la clave de su proveedor, puedes hacer preguntas en palabras simples y Dokus busca la respuesta en tus **documentos vigentes**. Si no ves el botón **Pregúntale a tus documentos**, la IA no está activada: pídele a quien administra Dokus que la configure.

Preguntar

1. En **Documentos**, toca **Pregúntale a tus documentos**.
2. Escribe tu pregunta. Por ejemplo: «¿Quién aprueba una compra sobre el monto límite?».
3. Toca **Preguntar**.

La respuesta trae sus **Fuentes**: el documento, la revisión y la página de donde salió. Toca una fuente para abrir el documento justo en esa página.

Si no encuentra nada, responde «No encontré esa información».

Qué tienes que saber

- Solo usa **documentos vigentes** que **tú puedes ver**. Nunca los restringidos a otras personas.
- Siempre **cita** de dónde sacó la respuesta. Revisa la fuente antes de tomar una decisión.
- Los **resúmenes de cambios** y las **sugerencias de datos** al subir un archivo son borradores: tú decides si los usas.
- Para responder, Dokus envía a tu proveedor de IA solo los fragmentos de documentos vigentes que tú puedes ver y tu pregunta.

- El uso lo cobra el proveedor a tu empresa. Si se alcanza el tope diario de seguridad, vuelve a estar disponible mañana.

Quien administra Dokus puede activarla o quitarla en **Ajustes › Inteligencia artificial**. Ver Inteligencia artificial.

CAPÍTULO 4

Lecturas y distribución

Leer y confirmar tus documentos

Cuando se publica un documento que te corresponde (por tu cargo, tu área o tu ubicación), te llega una **lectura**: debes leerlo y confirmar que lo entendiste. Esto se llama **toma de conocimiento**.

> ### ¿No tienes usuario?
>
> Si entras con un **enlace personal**, mira Leer con tu enlace personal.

Ver tus lecturas

En el menú, toca **Mis lecturas**. Cada documento muestra:

- su código y su revisión;
- el **Plazo** para leerlo, o **Atrasada** en rojo si ya pasó;
- **Crítico**, si es un documento importante.

Si no tienes nada pendiente, dice «Estás al día».

Leer y confirmar

1. Toca **Leer** en el documento.
2. Lee el documento **completo**. Puedes acercar, alejar y buscar texto.
3. Lee la declaración de abajo. Por ejemplo: «Declaro haber recibido, leído y comprendido el documento…».
4. Toca **Leí y comprendí**.

Aparece «Lectura confirmada». Queda registrado con la **fecha y hora** de ese momento.

> ⚠ **Lo que firmas es un compromiso**
>
> Al confirmar declaras que **entendiste** el documento y que lo vas a cumplir. Si tienes dudas, pregúntale a tu jefe o supervisor **antes** de confirmar.

Documentos críticos

Algunos documentos piden un **tiempo mínimo de lectura**. Verás «Documento crítico: podrás confirmar en N s». El botón se activa cuando se cumple el tiempo.

Documentos con cuestionario

Algunos documentos traen un **cuestionario** corto antes de confirmar.

1. Responde todas las preguntas.
2. Toca **Enviar respuestas**.
3. Si apruebas (por ejemplo, «Aprobado (100 %)»), aparece **Leí y comprendí**.
4. Si no alcanzas el mínimo, Dokus dice cuántos intentos te quedan. Vuelve a leer y responde de nuevo.

Si se te acaban los intentos, la lectura queda en **Requiere refuerzo**. Tu supervisor recibe un aviso, repasa el documento contigo y registra la lectura (por ejemplo, en una charla).

Sin señal

1. Con señal, toca **Guardar para usar sin conexión**. Dokus guarda tus documentos pendientes en el teléfono.
2. Sin señal, puedes abrirlos y confirmarlos igual: verás «Sin conexión: la confirmación se enviará al volver la red».
3. Al volver la señal, Dokus las envía solo, **con la hora en que confirmaste**.

Más detalle en Trabajar sin señal.

Leer con tu enlace personal

Si en tu empresa **no tienes usuario** de Dokus, igual recibes los documentos que debes leer. Lo haces con tu **enlace personal**: una dirección solo tuya que abres en el celular. No necesitas contraseña.

Cómo te llega el enlace

- **Por correo**, si tu empresa tiene tu correo registrado.
- **En persona:** tu supervisor te muestra un **código QR** para escanear con la cámara, o te entrega el enlace.

La primera vez en un teléfono

1. Abre el enlace (o escanea el QR).
2. Dokus te pide **Confirma que eres tú**: escribe los **4 últimos dígitos de tu RUT, sin el dígito verificador**. Por ejemplo, para 12.345.678-5 son **5678**.
3. Toca para continuar.

Solo te lo pide **una vez** en ese teléfono.

> ### Agrégalo a tu pantalla de inicio
>
> Así entras directo a tus lecturas, como una app. Ver Instalar la app en el celular.

Leer y confirmar

1. Verás «Hola, tu nombre» y la lista **Por leer**.
2. Toca un documento para abrirlo.
3. Léelo completo.
4. Si tiene cuestionario, respóndelo.

5 Toca **Leí y comprendí**.

Aparece «Lectura confirmada» y el documento pasa a la lista de leídos.

Si no tienes nada pendiente, dice «Estás al día. No tienes documentos pendientes».

Sin señal

Los documentos que abriste quedan guardados en el teléfono. Si confirmas sin señal, verás «Confirmación guardada en el teléfono»: se envía sola cuando vuelva la señal, con la hora en que confirmaste.

Si un documento guardado quedó viejo, Dokus avisa «Un documento guardado quedó obsoleto» y lo borra del teléfono.

Teléfono compartido

Si el teléfono lo usan varias personas, cada una debe abrir **su propio enlace**. Para salir del tuyo, toca **No soy yo**.

Problemas comunes

Mensaje	Qué hacer
Los dígitos no coinciden	Revisa tu RUT. Son los 4 números **antes del guion**.
Enlace bloqueado por seguridad	Hubo 3 intentos fallidos. Espera el tiempo que indica e intenta de nuevo.
Este enlace ya no sirve	Se generó uno nuevo. Pide a tu supervisor que te lo envíe otra vez.
Este teléfono tenía abierto otro enlace	Otra persona usó este teléfono. Confirma tus 4 dígitos para continuar.

> **⚠ Atención**
>
> Tu enlace es **personal**. No lo compartas: lo que se confirma con él queda a tu nombre. Si lo perdiste o le llegó a otra persona, pide uno nuevo a tu supervisor.

Escanear un código QR

En equipos, tableros y lugares de trabajo puede haber **etiquetas QR de Dokus**. Al escanearlas ves siempre la **versión vigente** de los documentos de ese lugar.

Escanear

1. Abre la **cámara** del celular y apunta al código QR.
2. Toca el enlace que aparece.
3. Ves la lista de documentos del punto: «Estas son las versiones vigentes hoy».
4. Toca un documento para leerlo.

> **⚠ Atención**
>
> Si tienes una copia impresa distinta a la que muestra Dokus, **no la uses**.

Si tienes una lectura pendiente

Si el teléfono está identificado (abriste antes tu enlace personal en él), Dokus muestra «Tienes esta lectura pendiente». Toca **Leer y confirmar**. Te pedirá los 4 últimos dígitos de tu RUT para confirmar que eres tú.

Según la confidencialidad

Documento	Qué pasa
Público	Se abre directo.

Documento	Qué pasa
Interno	Abre una vez tu enlace personal en ese teléfono para verlo aquí.
Restringido	Toca **Entrar con tu correo y contraseña**.

Si el punto fue desactivado, verás «Este código QR no está disponible».

Para crear puntos y sus etiquetas, ver Puntos QR.

Listas de distribución

Una **lista de distribución** dice **quién debe leer** un documento. Por ejemplo: «Ventas de la sucursal norte» o «Todo el personal de bodega». Al publicar una revisión que exige toma de conocimiento, Dokus la envía a los destinatarios de sus listas.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**.

Crear una lista

1. En el menú, toca **Distribución › Listas de distribución**.
2. Toca **Nueva lista**.
3. Escribe el **Nombre** y, si quieres, una **Descripción**.
4. En **Incluir a**, agrega reglas. Cada regla tiene un **Tipo de regla** y un **Valor**:
   - **Cargo**
   - **Área (y subáreas)**
   - **Ubicación (y dependientes)**
   - **Trabajador** o **Usuario** (una persona)
   - **Contratista (todos sus trabajadores)**
5. En **Excepto**, agrega a quienes no deben recibirlo aunque cumplan una regla.
6. Toca **Ver destinatarios** para revisar quiénes quedan.
7. Toca **Guardar**.

> **Las reglas se suman**
>
> Una persona queda en la lista si cumple **cualquiera** de las reglas de «Incluir a». Área y ubicación incluyen todo lo que depende de ellas.

La lista se mantiene sola

Las listas se calculan con los datos de cada persona. Si contratas a alguien con el cargo «Vendedor», entra solo a las listas de ese cargo y recibe sus lecturas.

Desactivar una lista

Edita la lista y desmarca **Activa**. Deja de usarse para distribuir; lo ya distribuido no cambia.

Asignar listas a un documento

Ver Distribuir un documento. Si un documento no tiene listas, se distribuye a los **cargos** del documento.

Distribuir un documento

Abre el documento y toca la pestaña **Distribución**.

Asignar listas

1. En **Listas de distribución del documento**, toca **Asignar listas**.
2. Elige una o más listas.
3. Toca **Guardar**.

Las listas que elijas **reemplazan** a las actuales.

¿Exige toma de conocimiento?

Arriba de la pestaña verás si el documento **exige toma de conocimiento**. Si no la exige, no se distribuye. Esto viene del tipo de documento y se puede cambiar por documento.

Cuándo se distribuye

- **Sola:** al publicar una revisión con **cambio mayor** de un documento que exige toma de conocimiento.
- **A mano:** en una revisión vigente sin distribución, toca **Distribuir ahora**.

Los cambios **menores** no piden leer de nuevo.

Cada destinatario recibe su lectura:

- quien tiene usuario, en **Mis lecturas** y por correo;
- quien es trabajador sin usuario, en su **enlace personal** y por correo si tiene uno registrado.

Ver quién leyó

En la misma pestaña ves los **Destinatarios** con su estado:

Estado	Qué significa
Pendiente	Todavía no lo lee.
Leído	Confirmó «Leí y comprendí». Se ve el **canal** y la fecha.
Atrasado	Pasó el plazo y no lo ha leído.
Requiere refuerzo	No aprobó el cuestionario en los intentos permitidos.

El **canal** dice cómo confirmó: App, Enlace personal, Charla presencial, Punto QR o WhatsApp.

Recordar

En un destinatario pendiente, toca **Recordar**. Si tiene correo, le llega un recordatorio. Si no, Dokus avisa «Sin email: entrégale el enlace en persona».

Evidencia PDF

Toca **Evidencia PDF** para descargar el listado de quién leyó, cuándo y por qué canal. Es la prueba de la toma de conocimiento para una auditoría o fiscalización.

Cuestionario

En esta pestaña también se agrega el cuestionario de la revisión. Ver Cuestionarios.

Cuestionarios

Un **cuestionario** comprueba que la persona **entendió** el documento, no solo que lo abrió. Úsalo en documentos críticos. Quien no lo apruebe queda marcado para **refuerzo**.

Agregar un cuestionario

El cuestionario es **de cada revisión** y se arma **antes** de que quede vigente.

1. Abre el documento, pestaña **Distribución**.
2. Toca **Agregar cuestionario**.
3. Escribe cada **Pregunta** y sus **Alternativas**.
4. Marca la alternativa **correcta**. Los trabajadores nunca la ven.
5. Usa **Agregar pregunta** para sumar más.
6. Define el **Puntaje mínimo (%)** y la cantidad de **Intentos**.
7. Toca **Guardar cuestionario**.

> **⚠ Atención**
>
> Cuando la revisión queda vigente, el cuestionario **ya no se puede cambiar**. Si necesitas cambiarlo, crea una revisión nueva.

Qué ve la persona

Antes de **Leí y comprendí** responde las preguntas y toca **Enviar respuestas**. Si no aprueba, ve cuántos intentos le quedan. Si se le acaban, queda en **Requiere refuerzo** y su supervisor recibe un aviso.

Refuerzo

1. Habla con la persona y repasen juntos el documento.
2. Registra la lectura en una charla presencial.

Avance de lecturas

En el menú, toca **Distribución › Avance de lecturas**. Muestra quién ha leído y confirmado los documentos que le corresponden. **Los atrasados aparecen primero.**

Las vistas

Elige cómo mirar el avance:

- **Por documento:** cada revisión con su porcentaje leído.
- **Por ubicación:** cómo va cada sede o lugar de trabajo.
- **Por contratista:** cómo van los trabajadores de cada empresa contratista.
- **Por persona:** qué le falta a cada uno.

Cada fila muestra **Leído**, **Pendiente** y **Atrasado**, con una barra de **Avance**. Toca **Detalle** para ver los destinatarios.

Qué hacer con los atrasados

1. Toca **Detalle** en la fila.
2. En cada persona pendiente, toca **Recordar**.
3. Si la persona no tiene correo o no tiene celular, haz una charla presencial.

Evidencia

En el detalle de un documento, toca **Evidencia PDF** para descargar el registro de lecturas.

> ### Resumen semanal
>
> Los supervisores pueden recibir un **Resumen semanal de cumplimiento** por correo. Se activa en **Mis notificaciones**.

Trabajadores

Los **trabajadores** son las personas que **reciben documentos y toman conocimiento sin usuario** de Dokus: por su enlace personal, en una charla o desde un QR. No necesitan contraseña ni ocupan licencia de editor.

En el menú, toca **Distribución › Trabajadores**.

Agregar un trabajador

1. Toca **Nuevo trabajador**.
2. Completa:
   - **RUT** (con o sin puntos; es único en la empresa y no se cambia después).
   - **Nombres** y **Apellidos**.
   - **Cargo**, **Área** y **Ubicaciones** (donde trabaja; sin ubicaciones, ve los documentos de todas).
   - **Email** (opcional): si lo tiene, le llegan sus lecturas y su enlace personal.
   - **Teléfono** (opcional).
3. Toca **Guardar**.

Aparece «Trabajador creado. Si le corresponden lecturas, ya las tiene asignadas».

Cargar desde Excel

1. Toca **Cargar desde Excel**.
2. Descarga la plantilla y completa una fila por trabajador: RUT, nombres, apellidos, cargo, área, ubicaciones, email y teléfono.
3. Sube el archivo. Los RUT que ya existen **se actualizan**.

Entregar el enlace personal

Abre la ficha del trabajador. En **Enlace personal**:

Botón	Para qué
Ver enlace	Muestra el enlace y su código QR.
Mostrar QR para escanear	Para que la persona lo escanee con su celular, en persona.
Copiar enlace	Para enviarlo por otro medio.
Enviar por correo	Si tiene correo registrado.
Generar uno nuevo	Si perdió el celular o el enlace le llegó a otra persona. El anterior deja de funcionar al instante.

Lecturas del trabajador

En la ficha ves sus lecturas pendientes y hechas, con su plazo. En una pendiente, toca **Recordar**.

Desactivar

Edita al trabajador y cambia el **Estado** a **Inactivo**. Deja de recibir lecturas; su historial se conserva.

CAPÍTULO 5

En terreno y registros

Charlas presenciales

En una **charla presencial** presentas uno o más documentos a un grupo, y cada asistente confirma la lectura **en el momento**, con su RUT y su firma con el dedo en el celular o la tablet del supervisor. Sirve para charlas de 5 minutos, inducciones y para el refuerzo de quien no aprobó un cuestionario.

Necesitas el rol **Supervisor**, **Controlador de documentos**, **Gestor de contratistas** o **Administrador**, y el módulo **Charlas presenciales** activo.

Preparar la charla

1. En el menú, toca **En terreno › Charlas presenciales**.
2. Toca **Nueva sesión**.
3. Completa:
   - **Título**, por ejemplo «Charla de 5 minutos, turno A».
   - **Ubicación**.
   - Los **documentos** que vas a presentar (búscalos por código o título; solo vigentes).
   - **Cuestionarios**, si algún documento tiene: «Se responden en esta pantalla» o «Cada uno después, por su enlace».
4. Toca **Comenzar**.

Durante la charla

La pantalla resume los pasos: **1. Presenta cada documento. 2. Cada asistente ingresa su RUT y firma. 3. Cierra la sesión.**

Para cada asistente:

1. Toca **Agregar asistente**.
2. La persona escribe su **RUT**.
3. Firma con el dedo en **Firma con el dedo aquí**. Si se equivoca, toca **Borrar firma**.
4. Si hay cuestionario en pantalla, lo responde.
5. Toca **Registrar firma**.

Si el RUT no corresponde a un trabajador activo, Dokus avisa: pide que lo den de alta en **Trabajadores** y vuelve a intentar.

> ### Sin señal
>
> Puedes hacer la charla sin señal. Las firmas quedan guardadas («Por enviar») y se envían al volver la conexión. Antes de cerrar la sesión espera a tener señal.

Cerrar la sesión

1. Cuando firmaron todos, toca **Cerrar la sesión y generar el acta**.
2. Toca **Descargar el acta**.

El **acta PDF** queda archivada como registro, con la lista de asistentes, sus firmas y los documentos presentados.

Estados de una sesión

Estado	Qué significa
Abierta	En curso. Toca **Continuar** para seguir agregando asistentes.
Cerrada	Terminada, con su **Acta**.
Cancelada	Se descartó.

Puntos QR

Un **punto QR** es una etiqueta que pegas en un equipo, un tablero o un puesto de trabajo. Al escanearla, cualquiera ve **la versión vigente** de los documentos de ese lugar. Cuando un documento cambia, la etiqueta **no se reimprime**: muestra sola la revisión nueva.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**, y el módulo **En terreno**.

Crear un punto

1. En el menú, toca **En terreno › Puntos QR**.
2. Toca **Nuevo punto**.
3. Completa:
   - **Nombre del punto:** va impreso en la etiqueta. Ejemplo: «Tablero eléctrico principal».
   - **Descripción** y **Ubicación** (opcionales).
   - Los **documentos** del punto (búscalos por código o título).
4. Toca **Guardar**.

Imprimir las etiquetas

1. Marca los puntos que quieres imprimir.
2. Toca **Etiquetas (N)**, o **Etiquetas de todos** si no marcaste ninguno.
3. Imprime el PDF y pega cada etiqueta en su lugar.

También puedes tocar **Copiar URL** para usar el enlace del punto en otro lugar.

Desactivar un punto

Toca **Desactivar**. Su etiqueta mostrará «no disponible».

Quién ve qué

Lo que se ve al escanear depende de la confidencialidad de cada documento. Ver Escanear un código QR. Cada vista queda en los **Accesos** del documento.

Copias físicas controladas

Si en algún lugar se necesita el documento **en papel**, emite una **copia controlada**: va numerada y tiene un responsable. Cuando el documento cambia, Dokus le pide al responsable que **retire la copia vieja y deje la nueva**.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**, y que el tipo de documento permita copias físicas.

Emitir una copia

1. Abre el documento, pestaña **Distribución**.
2. En **Copias físicas controladas**, toca **Emitir copia**.
3. Elige la **Ubicación** y el **Responsable** (un usuario, que recibe el aviso de reemplazo). Si no es usuario de Dokus, escribe el **Nombre del responsable**.
4. Toca **Emitir**.
5. Imprime la copia con el botón de impresora y déjala en su lugar.

Aparece «Copia N° … emitida».

Reemplazar una copia vieja

Cuando una revisión queda obsoleta, sus copias pasan a **Por reemplazar** y el responsable recibe el aviso «Una copia impresa a mi cargo quedó obsoleta».

1. En el menú, toca **En terreno › Copias físicas**.
2. En **Por reemplazar** ves cada copia con su cambio (Rev. vieja › Rev. nueva).
3. Retira la copia vieja del lugar y destrúyela.
4. Toca **Hecho**.

5. Escribe una **Nota** si quieres (por ejemplo, «Copia vieja destruida») y toca **Confirmar**.
6. Se emite y descarga la copia nueva: **imprímela y déjala en su lugar**.

Si el documento fue retirado, solo se retira la copia («Documento retirado: solo retirar»).

Cuando no queda nada pendiente, verás «Todas las copias impresas corresponden a la revisión vigente».

Ver todas las copias

En **Todas las copias**, filtra por **Vigentes**, **Por reemplazar**, **Retiradas** o **Todas**.

Registros

Un **registro** es la **evidencia** de algo que ya pasó: la lista de asistencia de una capacitación, una inspección, un acta, un certificado, una orden de trabajo cerrada. A diferencia de un documento, **no tiene revisiones**: se archiva tal cual y queda **inmutable**.

Necesitas el módulo **Registros** activo. Para archivar, el permiso de crear registros (editores, supervisores, controlador y administrador).

Archivar un registro

1. En el menú, toca **Registros**.
2. Toca **Archivar registro**.
3. Completa:
   - **Tipo de registro** (define cuánto tiempo se guarda).
   - **Título**, por ejemplo «Inducción de personas nuevas, marzo».
   - **Fecha**, **Área** y **Ubicación**.
4. Toca **Subir archivo** y elige el PDF o la foto.
5. Toca **Archivar**.

Aparece «Registro archivado. Desde ahora es inmutable».

> ⚠ **Atención**
>
> Un registro archivado **no se puede modificar ni borrar** antes de cumplir su plazo de retención. Revisa bien antes de archivar.

Buscar registros

En **Registros**, filtra por **Tipo de registro**. Toca **Ver** para abrir uno.

Matriz de registros

La pestaña **Matriz de registros** muestra cada tipo de registro con su código, **dónde se archiva**, el **responsable**, la **retención** y la **cantidad**. Es la tabla de control de registros que piden las normas.

Registros que llegan solos

Algunos registros los crea Dokus sin que hagas nada:

- el **acta** de cada charla presencial;
- las **órdenes de trabajo cerradas** en Sigoo, si tu empresa conectó Sigoo.

Los tipos de registro se configuran en **Ajustes › Tipos de registro**.

Trabajar sin señal

Dokus está pensado para lugares con mala señal: bodegas, talleres, terreno. Puedes **leer y confirmar documentos sin conexión**, y Dokus envía todo al volver la señal.

Qué funciona sin señal

Qué	Cómo
Leer documentos que guardaste	Se abren desde el teléfono.

Qué	Cómo
Confirmar «Leí y comprendí»	Queda guardado en el teléfono y se envía después, **con la hora en que confirmaste**.
Firmas de una charla presencial	Quedan «Por enviar» y se envían al volver la señal.

Lo que **no** funciona sin señal: el cuestionario («El cuestionario necesita conexión»), abrir documentos que nunca guardaste y aprobar revisiones.

Antes de quedar sin señal

- **Con usuario:** en **Mis lecturas**, toca **Guardar para usar sin conexión**.
- **Con enlace personal:** abre tu enlace con señal. Los documentos que abras quedan guardados.
- **Instala la app** en el celular para abrirla aunque no haya red. Ver Instalar la app en el celular.

Al volver la señal

Dokus envía solo lo que quedó guardado. Verás, por ejemplo, «Se enviaron 2 confirmaciones guardadas». Mientras tanto, arriba aparece cuántas confirmaciones esperan conexión.

Documentos que cambiaron

Si mientras no tenías señal salió una revisión nueva, al reconectar Dokus avisa «Un documento guardado quedó obsoleto» y lo borra del teléfono. Así nunca trabajas con una versión vieja.

Notificaciones

Dokus te avisa cuando algo necesita tu atención: una revisión que firmar, una lectura nueva, una copia que reemplazar.

La campana

Arriba a la derecha está la **campana**. El número dice cuántos avisos no has leído.

1. Toca la campana.
2. Toca un aviso para ir directo a lo que corresponde.
3. Toca **Marcar todas como leídas** para limpiarla.

Dentro de Dokus siempre ves **todos** los avisos en la campana.

Notificaciones push en el celular

Las notificaciones push aparecen en tu celular aunque Dokus esté cerrado. Se activan **en cada dispositivo**:

1. Toca la campana.
2. Toca **Activar notificaciones push en este dispositivo**.
3. Acepta el permiso del navegador.

Verás «Notificaciones push activadas».

> ⚠ **En iPhone**
>
> Primero **instala la app** en la pantalla de inicio y ábrela desde el ícono. En Safari no hay notificaciones push. Ver Instalar la app en el celular.

Los correos

En tu menú de usuario, toca **Mis notificaciones**:

1. Elige cómo recibir los **Correos**: **Al momento** o **Un resumen diario**.

2. En **Qué quiero recibir por correo**, marca o desmarca cada aviso:
   - Una revisión espera mi firma (obligatoria).
   - Tengo una lectura nueva.
   - Recordatorio de lectura por vencer.
   - Lecturas atrasadas de mi gente.
   - Alguien reprobó un cuestionario.
   - Resumen semanal de cumplimiento.
   - Una copia impresa a mi cargo quedó obsoleta.
3. Toca **Guardar**.

Lo que desactives tampoco llega como notificación push.

No me llegan las notificaciones

Revisa:

- **Correo:** busca en spam o promociones. Revisa que el aviso esté marcado en **Mis notificaciones**.
- **Push en iPhone:** la app debe estar instalada en la pantalla de inicio.
- **Push bloqueadas:** si ves «Notificaciones bloqueadas en el navegador», permite las notificaciones de Dokus en la configuración del sitio del navegador.
- **Otro dispositivo:** el push se activa en cada celular o computador por separado.
- **Módulo apagado:** si tu empresa desactivó un módulo, sus avisos dejan de enviarse.

CAPÍTULO 6

Sistema de gestión

Sistema de gestión

El módulo **Sistema de gestión** junta, con tus documentos controlados, lo que las normas ISO piden para **mejorar**:

Parte	Para qué sirve	Cláusula típica
No conformidades	Registrar lo que no cumplió, buscar la causa, corregir y comprobar que funcionó.	10.2
Auditorías internas	Planificar el programa del año, con su lista de verificación y sus hallazgos.	9.2
Cumplimiento por norma	Ver qué cláusulas tienen un documento vigente y cuáles no.	Todas
Revisión por la dirección	Reunir los datos del período y dejar el acta con las decisiones.	9.3

Sirve para **ISO 9001** (calidad), **ISO 14001** (ambiental), **ISO 45001** (seguridad y salud en el trabajo) e **ISO/IEC 27001** (seguridad de la información).

Entrar

En el menú, toca **Sistema de gestión**. La página **Resumen** muestra:

- las **No conformidades abiertas** y si hay acciones vencidas;
- las **Auditorías internas** del año: cuántas se realizaron del programa anual;
- el **cumplimiento**: cuántas cláusulas tienen un documento vigente;
- la última **Revisión por la dirección**.

Quién puede hacer qué

Rol	Qué puede hacer
Administrador y Controlador de documentos	Todo: no conformidades, auditorías, normas y revisión por la dirección.
Editor y Supervisor	Ver todo y registrar y gestionar no conformidades.
Aprobador y Auditor	Ver.

Las acciones correctivas las puede actualizar también **su responsable**.

Activarlo

Si no ves **Sistema de gestión** en el menú, puede que tu plan no lo incluya o que esté apagado. Ver Módulos.

No conformidades y acciones correctivas

Una **no conformidad** es algo que **no cumplió un requisito**: un reclamo de un cliente, un hallazgo de auditoría, un error en un proceso. La norma pide registrarla, encontrar **por qué pasó**, corregirla y **comprobar** que la corrección funcionó. Dokus te guía por esos pasos.

Registrar

1. En **Sistema de gestión**, toca **No conformidades**.
2. Toca **Registrar no conformidad**.
3. Completa:
   - **Título:** una frase que diga qué pasó. Ejemplo: «Pedido despachado sin revisión final».
   - **Descripción:** qué se detectó, dónde y cuándo. **Sin buscar culpables.**
   - **Origen:** Auditoría interna, Reclamo, Inspección, Proceso u Otro.
   - **Gravedad:** Baja, Media o Alta.
   - **Área**, **Proceso o lugar** (opcional) y **Responsable** (recibe el aviso y lleva el caso).
   - **Fecha en que se detectó** y, si aplica, un **Documento relacionado**.

4. Toca **Registrar**.

Dokus le asigna un código y la deja **Abierta**.

Los estados

Estado	Qué hacer ahora
Abierta	Revisa lo ocurrido y toca **Pasar a análisis**.
En análisis	Registra la causa y toca **Pasar a la acción**.
En acción	Define las acciones con responsable y plazo. Cuando estén hechas, toca **Enviar a verificar**.
Por verificar	Comprueba si las acciones funcionaron y registra la verificación de eficacia.
Cerrada	La verificación confirmó que las acciones fueron eficaces.
Reabierta	La verificación dijo que no funcionaron. Vuelve al análisis o a la acción.

Análisis de causa

En **Análisis de causa**, escribe por qué ocurrió, o toca **Usar los 5 porqués**:

1. **¿Por qué ocurrió?**
2. **¿Y por qué pasó eso?** (repite hasta llegar al fondo)
3. **Conclusión: causa raíz.**

Toca **Guardar análisis**.

Los 5 porqués

Pregunta «¿por qué?» varias veces. La primera respuesta suele ser el síntoma; la causa raíz está más abajo. Ejemplo: «No se revisó el pedido» › «El instructivo no pide revisión final» › causa raíz: «el instructivo está incompleto».

Acciones

En **Acciones**, escribe la **Nueva acción** (lo que hay que cambiar para que no vuelva a pasar), su **Responsable** y su **Plazo**, y toca **Agregar**. Cada acción tiene su estado: **Pendiente**, **En curso**, **Hecha** o **Descartada**.

Verificación de eficacia

Cuando las acciones están hechas y pasó un tiempo:

1. En **Verificación de eficacia**, elige el **Resultado**: **Eficaz: se cierra** o **No eficaz: se reabre**.
2. Indica la **Fecha de verificación** y **Qué se revisó** (por ejemplo, «Sin repeticiones en un mes»).
3. Toca **Registrar verificación**.

Evidencias

En **Evidencias**, toca **Subir foto o archivo** para adjuntar fotos, actas o documentos que respalden lo ocurrido o las acciones.

Buscar

En la lista, filtra por **Todas las no cerradas**, **Todas** o **Solo las mías**, o busca por código o texto.

Auditorías internas

Las normas piden **auditar tu propio sistema** cada cierto tiempo. En Dokus armas el **programa del año**: cada auditoría con su área o proceso, la norma y las cláusulas, quién audita y cuándo.

Necesitas el rol **Controlador de documentos** o **Administrador**.

Planificar una auditoría

1. En **Sistema de gestión**, toca **Auditorías internas**.
2. Elige el **Año del programa**.
3. Toca **Planificar auditoría**.
4. Completa:
   - **Área o proceso auditado**, por ejemplo «Compras y evaluación de proveedores».
   - **Área** (opcional).
   - **Normas y cláusulas** que se revisan.
   - **Fecha**.
   - **Auditor:** un usuario (recibe el aviso de la asignación y otro una semana antes) o el **Nombre del auditor** si es una persona externa.
5. Toca **Planificar**.

Cada auditoría pasa por **Planificada**, **En curso**, **Realizada** o **Cancelada**. El estado se cambia en **Estado de la auditoría**, dentro de la auditoría.

Lista de verificación

Antes de auditar, escribe las preguntas que vas a revisar:

1. Abre la auditoría.
2. En **Lista de verificación**, toca **Agregar pregunta**. Puedes ligar cada una a una **Cláusula**.
3. Toca **Guardar lista**.

Durante la auditoría, marca el **Resultado** de cada pregunta (**Cumple**, **No cumple**, **No aplica**) y escribe **Notas**.

Hallazgos

En **Hallazgos**, registra lo que encontraste. El **Tipo** puede ser:

Tipo	Qué significa
Conformidad	Se cumple.
Observación	Se cumple, pero hay una oportunidad de mejora.
No conformidad menor	Un incumplimiento puntual.
No conformidad mayor	Un incumplimiento grave o que se repite.

En las no conformidades, toca **Crear no conformidad**: queda registrada en No conformidades con un clic, ligada a la auditoría.

Cerrar la auditoría

1. Escribe las **Conclusiones** y toca **Guardar conclusiones**.
2. Cambia el estado a **Realizada**.
3. Toca **Informe en PDF** para descargar el informe.

Cumplimiento por norma

El **mapa de cumplimiento** muestra, cláusula por cláusula, **qué documento vigente** cumple cada requisito de la norma. De un vistazo ves qué está cubierto y qué falta.

Elegir las normas

1. En **Sistema de gestión**, toca **Cumplimiento por norma**.

2. Toca **Elegir normas** y marca las que sigue tu empresa: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 o ISO/IEC 27001:2022.
3. Toca **Guardar**.

Puedes cambiarlas cuando quieras: los documentos asociados se conservan.

Asociar un documento a una cláusula

1. En la fila de la cláusula, toca **Asociar documento**.
2. Busca el documento por código o título (al menos 2 letras).
3. Toca **Asociar**.

Ejemplo: asocia tu procedimiento de control de documentos a la cláusula **7.5 Información documentada**.

Qué significa cada estado

Estado	Qué significa
Con documento vigente	La cláusula tiene al menos un documento vigente y al día.
Revisión atrasada	El documento existe, pero su revisión periódica está atrasada.
Sin documento vigente	No hay documento, o el que hay no está vigente.

Marca **Mostrar solo lo que falta o está por revisar** para enfocarte en lo pendiente.

> **Nota**
>
> Los títulos de las cláusulas son **referencias cortas**. Para el texto completo, consulta la norma oficial.

Revisión por la dirección

La **revisión por la dirección** es la reunión en que la gerencia revisa cómo funciona el sistema de gestión y decide mejoras. La norma pide dejar **evidencia**: qué se revisó y qué se decidió.

Dokus **reúne los datos del período** por ti: no conformidades, auditorías, documentos vencidos y avance de lecturas. Tú registras las decisiones y el acta.

Preparar

1. En **Sistema de gestión**, toca **Revisión por la dirección**.
2. Toca **Nueva revisión**.
3. Elige el período con **Desde** y **Hasta** (por ejemplo, el último año). El **Título** y la **Fecha de la reunión** son opcionales.
4. Toca **Preparar**.

La revisión queda en **Borrador**. Mientras está en borrador, **los datos se actualizan solos**.

Lo que trae el informe

- **No conformidades del período**, con su gravedad y su estado.
- **Auditorías del período**, con su fecha y su situación.
- **Documentos vencidos o por revisar**.
- **Avance de lecturas**.

Completar el acta

1. En **Participantes**, escribe quiénes asistieron. Ejemplo: «Gerencia general, calidad y operaciones».
2. En **Acta**, escribe qué se revisó, las conclusiones sobre el desempeño del sistema y las oportunidades de mejora.
3. En **Decisiones**, toca **Agregar decisión** por cada mejora, cambio o recurso acordado, con su **Responsable** y **Plazo**.

4. Toca **Guardar borrador**.

Cerrar

1. Toca **Cerrar acta**. Los datos del informe quedan **congelados**.
2. Toca **Exportar a PDF** para descargar el acta.

CAPÍTULO 7

Contratistas

Empresas contratistas

El módulo **Contratistas** sirve para pedir y revisar los documentos de las empresas que trabajan en tus faenas, plantas o talleres, y saber **quién puede entrar**. Dokus calcula la **acreditación** de cada empresa, trabajador y equipo.

Necesitas el rol **Gestor de contratistas** o **Administrador**, y el módulo **Contratistas** activo.

Registrar una empresa

1. En el menú, toca **Contratistas**.
2. Toca **Nuevo contratista**.
3. Completa:
   - **RUT de la empresa**, **Razón social**, **Nombre de fantasía** y **Giro o servicio**.
   - **Organismo administrador (Ley 16.744)**: la mutualidad o el ISL.
   - **Encargado de los trabajos** y **Trabajadores declarados**.
   - **Contacto administrativo:** a este correo llega el enlace para entrar al portal del contratista.
   - **Ubicaciones donde trabaja**.
   - **Marcas de la empresa** (opcional): activan requisitos condicionales, por ejemplo certificación de grúas.
4. Toca **Crear contratista**.

Aparece «Contratista creado. Su contacto ya puede entrar al portal».

¿Son muchas? Toca **Cargar desde Excel** y usa la plantilla.

La ficha del contratista

Al abrir una empresa ves:

Sección	Qué hay
Acreditación	Si la empresa puede trabajar en cada ubicación y, si no, por qué.
Trabajadores	Sus trabajadores, cada uno con su acreditación por ubicación. Toca **Agregar trabajador**.
Equipos	Vehículos y equipos con que entra (revisión técnica, SOAP, certificación).
Documentos presentados	Lo que subió la empresa y su estado. Toca **Cargar documento** para subir uno tú.
Contratos	Contratos u órdenes de servicio: dónde y hasta cuándo trabaja. Toca **Nuevo contrato**.
Acceso al portal del contratista	Quién de la empresa puede entrar al portal.

Acreditación

Estado	Qué significa
Acreditado	Cumple todos los requisitos obligatorios. Puede entrar.
Acreditado, con avisos (Por vencer)	Cumple, pero algún documento vence pronto.
No acreditado	Le falta un requisito obligatorio, o uno está vencido, rechazado o en revisión. No puede entrar.
Inactivo	Dado de baja o con el contrato terminado. No se evalúa.

Reglas importantes

- Un documento **en revisión no acredita**, salvo que el requisito tenga días de gracia (como el F30-1).
- Si la **empresa** no está acreditada en una ubicación, **sus trabajadores tampoco**.
- Los requisitos **recomendados** nunca bloquean.
- La acreditación se recalcula sola cada vez que algo cambia, y cada día por los vencimientos.

Equipos y vehículos

En el menú, **Contratistas › Equipos y vehículos**. Toca **Agregar equipo** e indica el contratista, el tipo, la patente o número de serie (se guarda en mayúsculas, sin guiones ni puntos), la descripción y las **Ubicaciones donde entra**.

Credencial QR del trabajador

En la ficha de cada trabajador está su **Credencial QR**. Portería la escanea para revisar si puede entrar. Si se perdió, toca **Regenerar**: la anterior deja de servir.

Requisitos

Los **requisitos** dicen **qué documentos** se exigen y **dónde**. Se agrupan en **plantillas**: por ejemplo, «Empresa contratista de servicios» o «Trabajador de contratista en planta».

Necesitas el permiso de configurar requisitos (Gestor de contratistas o Administrador).

Las plantillas base

Al activar el módulo, Dokus carga **plantillas base** con los requisitos habituales según la normativa chilena (F30-1, mutualidad, contrato, Reglamento Especial, información de riesgos, inducción, entre otros). Son un punto de partida: tu empresa decide qué exige.

Crear una plantilla

1. En el menú, toca **Contratistas › Requisitos**.
2. Toca **Nueva plantilla**.
3. Elige a quién **Aplica a**: **Trabajadores** o **Empresas contratistas** (y, para trabajadores, **Personal propio** o **De contratistas**).
4. Agrega sus requisitos y dónde rige.

Agregar un requisito

1. En la plantilla, toca **Agregar**, o **Partir desde el catálogo** para usar uno habitual.
2. Completa:
   - **Código** y **Nombre**.
   - **Ayuda para el contratista:** qué documento sirve y dónde se obtiene.
   - **Se cumple con: Un documento presentado** o **Toma de conocimiento de un documento de Dokus** (por ejemplo, el reglamento especial).
   - **Obligatoriedad: Obligatorio (bloquea)** o **Recomendado (no bloquea)**.
   - **Vigencia** en días y **Aviso antes de vencer (días)**.
   - **Requiere revisión manual** y, si aplica, **Acredita mientras está en revisión (días de gracia)**.
   - **Dato de salud (sensible)** si es un examen o certificado de aptitud.
   - **A quién aplica**: cargos, ubicaciones y marcas.
3. Toca **Guardar**.

Aparece «Requisito guardado. La acreditación se recalcula sola».

Dónde rige

En **Dónde rige**, toca **Asignar** y elige **Todas las ubicaciones**, **Una ubicación** o **Un contrato**. Una plantilla sin asignar no se exige en ningún lugar.

> ⚠ **Datos de salud**
>
> En los requisitos sensibles, pide **solo el certificado de aptitud**, nunca el informe clínico. Solo las personas con un permiso especial pueden verlos, y cada vista queda registrada (Ley 21.719).

Revisar documentos de contratistas

Cuando un contratista sube un documento que necesita revisión, aparece en **Documentos por revisar** y te llega un aviso. Primero salen los más antiguos.

Revisar

1. En el menú, toca **Contratistas › Documentos por revisar**.
2. Revisa cada fila: **Contratista**, **Requisito**, **Fechas** (emisión y vencimiento) y **Subido**.
3. Toca **Ver archivo** para abrirlo.
4. Toca **Aprobar** o **Rechazar**.

Rechazar

Elige el **Motivo**:

- El documento está vencido.
- El documento no corresponde al requisito.
- El documento está ilegible o incompleto.
- Falta la firma o el timbre.
- El período certificado no corresponde (F30-1).
- Los datos no coinciden con el trabajador o la empresa.
- **Otro motivo…** (descríbelo).

El contratista ve el motivo en su portal y en el correo.

Revisar varios a la vez

Marca varios con **Seleccionar todos** o uno por uno, y aprueba o rechaza todos juntos.

> ### Atajos de teclado
>
> En el computador, la pantalla muestra atajos para moverte, seleccionar, aprobar, rechazar y ver el archivo sin usar el mouse.

Los documentos marcados como **Dato de salud** solo los puede abrir quien tiene ese permiso.

Portal del contratista

El **portal del contratista** es donde la empresa contratista sube sus documentos, agrega a sus trabajadores y ve qué le falta. Está en **app.dokus.cl/portal**.

Para el contratista: entrar

Hay dos formas:

- **Con un enlace por correo:** escribe el correo de contacto de tu empresa y toca **Enviarme el enlace**. Te llega un enlace que **sirve una sola vez y por 15 minutos**.
- **Con correo y contraseña:** si la empresa principal te invitó a crear tu contraseña, toca **Entrar con correo y contraseña**.

Si el enlace dice que «ya se usó o venció», pide uno nuevo.

Para el contratista: qué hacer en el portal

1. Revisa qué requisitos te faltan (los obligatorios bloquean la entrada).
2. Sube cada documento con su fecha de emisión y de vencimiento.
3. En **Trabajadores**, agrega a tus trabajadores con su cargo y **Dónde trabajará**.
4. Si un requisito pide leer un documento (por ejemplo, el reglamento especial), ábrelo y toca **Leí y acepto**.

> **⚠ Atención**
>
> En los exámenes de salud, sube **solo el certificado de aptitud**, nunca el informe clínico.

Te avisamos por correo antes de que algo venza.

Para la empresa principal: dar acceso

En la ficha del contratista, en **Acceso al portal del contratista**:

- **Dar acceso:** agrega a una persona de la empresa contratista con su correo.
- **Invitar a entrar con correo y contraseña:** le llega una invitación para crear su contraseña. El acceso dura hasta el término del contrato o un año (máximo 3 años).
- **Reenviar enlace**, **Reenviar invitación** o **Revocar** el acceso.
- **Exigir segundo factor (2FA) para entrar**, si quieres más seguridad.

Portería

Portería responde una sola pregunta: **¿puede entrar?** Funciona en el celular o la tablet de la portería.

Necesitas el rol **Portería** (o Supervisor, Gestor de contratistas o Administrador).

Consultar a una persona o empresa

1. En el menú, toca **Contratistas › Portería**.
2. Elige la **Ubicación**.
3. Escribe el **RUT de la persona o empresa**, o toca **Leer credencial** y apunta la cámara a la credencial QR.
4. Lee el resultado.

Qué significa cada resultado

Resultado	Qué hacer
Puede entrar	Deja pasar.
Puede entrar · tiene documentos por vencer	Deja pasar y avísale que regularice.
No puede entrar	No dejes pasar. Dokus muestra el motivo (por ejemplo, un documento vencido).
Sin acreditación en esta ubicación	No está habilitado para este lugar.
Sin registro	Ese RUT no está en Dokus. Sin registro no puede entrar.

Consultar un equipo o vehículo

Toca **Consultar equipo** y escribe la **Patente o número de serie**.

Sin conexión

> ### No uses un resultado anterior
>
> Si no hay conexión, Dokus muestra «No se puede verificar». Vuelve a consultar cuando tengas señal o pide autorización a un supervisor.

Ingresos de hoy

Abajo ves las consultas del día. Toca **Nueva consulta** para la siguiente persona.

Registro de faena

El **registro de faena** junta, por ubicación, los datos de las empresas contratistas que pide el **DS 76 (art. 5)**: empresa, organismo administrador, encargado, trabajadores, contratos y acreditación. Tenlo a mano para una fiscalización.

1. En el menú, toca **Contratistas › Registro de faena**.
2. Elige la **Ubicación**.
3. Revisa la tabla.
4. Toca **Excel** o **PDF** para descargarlo.

Si dice «Sin contratistas en esta ubicación», aún no hay contratos ni trabajadores de contratistas registrados ahí.

CAPÍTULO 8

Integraciones

Productos conectados

Si tu empresa usa otros productos de la misma familia, puedes conectarlos con Dokus **en un clic, sin copiar claves**.

En **Ajustes › Productos conectados**. Necesitas permiso para gestionar integraciones (Administrador).

Qué hace cada conexión

Producto	Qué obtienes
Sigoo	Las órdenes de trabajo cerradas se archivan en Dokus como registro, con su PDF. También puedes vincular un documento a un equipo de Sigoo.

Conectar

1. En la tarjeta del producto, toca **Conectar**.
2. Revisa lo que se va a compartir y toca **Autorizar y conectar**.

La tarjeta pasa a **Conectado**. Para cortar la conexión, toca **Desconectar**.

Si un producto dice **No incluido en tu plan**, toca **Ver planes**.

Producto no disponible

Si tu empresa conectó antes un producto que ahora no está disponible, su tarjeta dice **Producto no disponible**. Dokus ya no le envía ni recibe información. Toca **Desconectar** para cerrar la conexión: lo que ya se archivó en Dokus se conserva.

Configuración avanzada

Normalmente no hace falta: **Conectar** completa los datos solo. Úsala solo si soporte te lo pide o si tu empresa usa una instalación propia.

Vincular un documento a un equipo de Sigoo

En la ficha del documento, en **Equipos vinculados**, toca **Vincular** y escribe el código del equipo en Sigoo (por ejemplo, EQ-0001). La ficha del equipo en Sigoo mostrará este documento vigente.

Asistentes de IA (Claude y otros)

Puedes conectar **Claude** (en la web, en el escritorio o Claude Code) u otro asistente compatible con **MCP** para que consulte Dokus. Por ejemplo: «¿cuál es la revisión vigente del procedimiento de compras?» o «¿quién no ha leído el reglamento interno?».

Qué puede hacer el asistente

- Buscar documentos vigentes.
- Ver aprobaciones pendientes.
- Consultar tomas de conocimiento y acreditación de acceso.
- Ver el resumen de cumplimiento.

Solo consulta: no cambia nada. Ve lo mismo que la persona que aprobó la conexión, **sin documentos restringidos**. Cada consulta queda en la auditoría de Dokus.

Quién puede conectarlo

Quien administra las integraciones de la empresa (Administrador). El plan debe incluir la conexión con asistentes de IA y el módulo **Conexiones avanzadas** debe estar activo.

Conectar

1. En Dokus, abre **Ajustes › API keys**. En **Asistentes de IA (MCP)**, toca **Copiar** en la **URL del servidor**.

2. En tu asistente, agrega Dokus como conector con esa URL. En Claude: **Configuración › Conectores › Agregar conector personalizado**.
3. El asistente te trae a Dokus. Si no tienes sesión, entra con tu correo y contraseña.
4. Revisa qué asistente pide acceso, a qué empresa, y lee **¿Qué podrá hacer el asistente?**
5. Toca **Aprobar acceso**.
6. Vuelves al asistente, ya conectado.

> ⚠ **Revisa el destino**
>
> Si Dokus muestra **Revisa el destino**, el asistente quiere volver a un sitio que no reconoce. Apruébalo solo si sabes qué asistente estás conectando.

Quitar el acceso

En **Ajustes › API keys**, en **Asistentes conectados**, toca **Quitar acceso**. El asistente deja de funcionar al instante.

El acceso también se corta solo si quien lo aprobó pierde el permiso o se desactiva, si cambia el plan o si se apaga **Conexiones avanzadas**. En ese caso, hay que volver a conectar.

Problemas comunes

Mensaje	Qué hacer
Necesitas permiso	Pide a un administrador que apruebe la conexión.
No incluido en tu plan	Tu plan no incluye la conexión con asistentes de IA.
Conexiones avanzadas está desactivado	Actívalo en **Ajustes › Módulos**.
El enlace venció o no es válido	Vuelve a conectar desde el asistente.

Opción avanzada: con una API key

Para integraciones técnicas que no pueden abrir el navegador, crea una **API key** con el permiso **Conectar asistentes de IA por MCP** y úsala en el cliente con la misma URL. Ver API y webhooks.

API y webhooks

Esta página es para quien conecta Dokus con otros sistemas de la empresa. Necesitas el módulo **Conexiones avanzadas** y permiso para gestionar integraciones.

API keys

En **Ajustes › API keys**. Una **API key** deja que otro sistema consulte Dokus, con **solo los permisos que elijas**.

1. Toca **Nueva API key**.
2. Escribe un **Nombre** para reconocerla (por ejemplo, «Sistema de mantención»).
3. Elige **Para qué sistema** y marca los **Permisos**, por ejemplo **Leer documentos vigentes** o **Consultar tomas de conocimiento**.
4. Si quieres, indica cuándo **Vence**. Sin fecha, sirve hasta que la revoques.
5. Toca **Crear clave**.
6. **Cópiala ahora** y guárdala en el sistema que la usará. Toca **Ya lo guardé**.

> ⚠ **Atención**
>
> Dokus **no vuelve a mostrar** la clave. Si se pierde, genera una nueva.

Para cambiarla sin corte, toca **Rotar**. Para cortarla, toca **Revocar**: los sistemas que la usaban dejan de tener acceso de inmediato.

Webhooks

En **Ajustes › Webhooks**. Un **webhook** avisa a otro sistema cuando algo cambia en Dokus, por ejemplo cuando una revisión queda vigente.

1. Toca **Nuevo webhook**.
2. Escribe la URL del sistema que recibe y elige los **Eventos**.
3. Guarda y **copia el secreto**: se usa para comprobar que el aviso viene de Dokus.
4. Toca **Probar** para enviar un aviso de prueba.

En cada webhook ves sus entregas con su **Estado** e **Intentos**. Las fallidas se reintentan a 1 min, 5 min, 30 min, 2 h y 12 h; también puedes tocar **Reentregar**.

El detalle técnico (firma de los avisos y formato) aparece en la misma pantalla.

CAPÍTULO 9

Dudas y palabras clave

Preguntas frecuentes

Entrar

¿Cómo entro a Dokus?

Abre **app.dokus.cl**, toca **Entrar con tu correo y contraseña**, escribe tu correo y tu contraseña y toca **Entrar**. Paso a paso.

¿Puedo entrar con Google o Microsoft?

No. Se entra solo con **correo y contraseña**. Para más seguridad, activa la verificación en dos pasos.

Olvidé mi contraseña

En la pantalla de entrada toca **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu correo y abre el enlace que te llega (sirve 30 minutos). Si no llega en unos minutos, revisa el spam. Paso a paso.

No me llegó el correo de invitación

Revisa la carpeta de spam o promociones. Si no está, pide a tu administrador que toque **Reenviar invitación** en **Ajustes › Usuarios y roles**.

Ya uso Sigoo (u otro producto). ¿Necesito otra contraseña?

No. Es **tu cuenta**: el mismo correo y la misma contraseña sirven en Sigoo y Dokus.

Dice «Todavía no tienes acceso a Dokus»

Tu correo no tiene acceso en ninguna empresa. Pide a tu jefe o al administrador que te invite. Si entraste con otro correo, toca **Entrar con otro correo**.

No veo un menú o dice «No tienes acceso a esta sección»

Lo que ves depende de tu **rol** y de los **módulos** de tu empresa. Pide al administrador que lo revise. Ver Roles.

Leer documentos

No tengo usuario. ¿Cómo leo mis documentos?

Con tu **enlace personal**: te llega por correo o te lo da tu supervisor con un código QR. No necesitas contraseña. Cómo funciona.

¿Qué significa «Leí y comprendí»?

Es tu **toma de conocimiento**: declaras que leíste y entendiste el documento, y que lo vas a cumplir. Queda registrado con fecha y hora. Si tienes dudas, pregunta antes de confirmar.

El botón «Leí y comprendí» no se activa

Es un documento **crítico**: debes leerlo un tiempo mínimo. Espera a que termine la cuenta regresiva. Si tiene cuestionario, primero respóndelo.

No aprobé el cuestionario

Vuelve a leer el documento y responde de nuevo. Si se acaban los intentos, queda en **Requiere refuerzo** y tu supervisor te ayudará a repasarlo.

Los 4 dígitos del RUT no funcionan

Son los 4 números **antes del guion**, sin el dígito verificador. Para 12.345.678-5 son **5678**. Después de 3 intentos fallidos el enlace se bloquea un rato.

Perdí el celular o mi enlace le llegó a otra persona

Pide a tu supervisor que genere un **enlace nuevo**. El anterior deja de funcionar al instante.

¿Puedo trabajar sin internet?

Sí. Puedes leer los documentos que guardaste y confirmar «Leí y comprendí». Se envía todo al volver la señal, con la hora en que confirmaste. Cómo funciona.

Tengo una copia impresa. ¿Cómo sé si está vigente?

Escanea el **QR** del documento con la cámara del celular. Dokus te dice si esa copia es la vigente o si quedó obsoleta. Más detalle.

Documentos y aprobación

¿Por qué no puedo editar un documento vigente?

Un documento vigente no se edita: se crea una **revisión nueva**. Así queda la historia de cada cambio. Crear una revisión nueva.

¿Qué diferencia hay entre cambio mayor y menor?

El **mayor** cambia el contenido operativo: pasa por todo el flujo y se vuelve a pedir la lectura. El **menor** es una corrección editorial: no pide leer de nuevo.

Reemplacé el archivo y se borraron las firmas

Es a propósito: las firmas eran de otro contenido. Al cambiar el archivo **el flujo se reinicia**.

¿Por qué me pide la contraseña para firmar?

Para confirmar que eres tú quien firma en ese momento. Si entraste hace menos de 5 minutos, no la pide. Revisar y firmar.

No puedo aprobar mi propio documento

Es una regla de control: el autor de una revisión no puede aprobarla. Otra persona del flujo debe hacerlo.

¿Dónde está la lista maestra para la auditoría?

En **Documentos**, botones **Excel** o **PDF**. La lista maestra.

Celular y avisos

¿Cómo instalo la app en el celular?

Dokus se instala desde el navegador: en Android, Chrome › menú › **Instalar app**; en iPhone, Safari › **Compartir** › **Agregar a inicio**. Paso a paso.

¿Por qué no me llegan las notificaciones?

Las causas más comunes: en iPhone no instalaste la app en la pantalla de inicio; no tocaste **Activar notificaciones push en este dispositivo** en la campana; o las bloqueaste en el navegador. Revisa la lista completa.

Aparece «Hay una versión nueva de Dokus»

Termina lo que estás haciendo y toca **Actualizar**. Toma unos segundos.

Cuenta y plan

¿Qué pasa cuando termina la prueba de 14 días?

Si tu empresa no elige un plan, la cuenta queda en **solo lectura**: puedes entrar, ver y exportar, pero no crear ni modificar. **No se pierde nada**: al contratar, todo sigue como estaba. Más detalle.

¿Cómo funciona la prueba y qué viene después?

Hay una **prueba de 14 días** con todas las funciones, sin tarjeta, y después se elige un plan. Para conocer el valor de cada plan, conversemos tu plan.

¿Los trabajadores que solo leen pagan licencia?

No. Los **lectores son ilimitados**. El plan cuenta solo a los **editores** (quienes crean o editan documentos o administran).

¿Puedo sacar mis datos si dejamos de usar Dokus?

Sí. En **Ajustes › Exportar datos** descargas todo en un ZIP, incluso con la cuenta en solo lectura. Exportar datos.

Otra ayuda

No encuentro lo que busco

Usa el **buscador** de arriba en esta página. Si no aparece, consulta con quien administra Dokus en tu empresa, o escríbenos a **contacto@bukitech.com**.

Glosario

- **Acreditación:** Cálculo de si una empresa contratista, un trabajador o un equipo cumple los requisitos para entrar.
- **Anulada (revisión):** Revisión descartada antes de quedar vigente.
- **Aprobación:** Paso del flujo en que alguien autoriza que el documento quede vigente.
- **Auditoría (registro de):** Historial inalterable de todo lo que pasa en Dokus: quién hizo qué y cuándo.
- **Auditoría interna:** Revisión que hace la propia empresa para ver si cumple su sistema de gestión.
- **Cambio mayor:** Cambio en el contenido operativo. Pasa por todo el flujo y pide leer de nuevo.
- **Cambio menor:** Corrección editorial. No pide leer de nuevo.
- **Charla presencial:** Reunión en la que cada asistente confirma la lectura en el momento, con su RUT y su firma.

- **Cláusula:** Cada requisito numerado de una norma ISO, como la 7.5 «Información documentada».
- **Código:** Identificador único de un documento, como `PRO-CAL-001`. No cambia nunca.
- **Confidencialidad:** Quién puede ver un documento: Público, Interno o Restringido.
- **Copia controlada:** Copia impresa numerada, con un responsable que la reemplaza cuando sale una revisión nueva.
- **Copia no controlada:** PDF descargado para consulta, con marca de agua. Puede quedar obsoleto sin aviso.
- **Crítico:** Documento importante que exige un tiempo mínimo de lectura.
- **Cuestionario:** Preguntas cortas para comprobar que se entendió un documento.
- **Distribución:** Hacer llegar un documento a quienes deben leerlo.
- **Documento externo:** Documento que viene de afuera (una norma, un certificado). Se registra, no se aprueba.
- **Dueño del documento:** Persona responsable de mantenerlo al día.
- **Editor:** Persona que crea o edita documentos. El plan limita cuántos hay.
- **Enlace personal:** Dirección propia de un trabajador sin usuario para leer y confirmar sus documentos.
- **Expediente:** PDF con toda la historia de un documento, para una auditoría.
- **Flujo de aprobación:** Pasos en orden (revisión, aprobación) que sigue una revisión antes de quedar vigente.
- **Hallazgo:** Lo que se encuentra en una auditoría: conformidad, observación o no conformidad.
- **Huella:** Código que identifica exactamente el contenido de un archivo. Si el archivo cambia, la huella cambia.
- **Lista de distribución:** Grupo de personas que deben leer un documento, definido por cargo, área, ubicación o persona.
- **Lista maestra:** Listado de todos los documentos controlados con su revisión vigente.
- **No conformidad:** Algo que no cumplió un requisito. Se analiza la causa, se corrige y se verifica.
- **Obsoleta:** Revisión que fue reemplazada por una nueva. No se usa para trabajar.
- **PDF controlado:** PDF oficial de la revisión vigente, con QR de verificación y hoja de control.
- **Portal del contratista:** Página donde las empresas contratistas suben sus documentos.
- **Punto QR:** Etiqueta pegada en un equipo o lugar que muestra los documentos vigentes de ese lugar.

- **Registro:** Evidencia de algo que ya pasó (una capacitación, un acta). No cambia y se guarda por un plazo.
- **Requisito:** Documento que se exige a una empresa contratista, un trabajador o un equipo.
- **Retención:** Tiempo que se debe guardar un registro o documento.
- **Retención legal:** Bloqueo que impide borrar algo ante un juicio o una fiscalización.
- **Retirado:** Documento que dejó de usarse. Se guarda como historia.
- **Revisión:** Cada versión de un documento: Rev. A, B, C… o 0, 1, 2…
- **Revisión periódica:** Revisión cada cierto tiempo para confirmar que un documento sigue sirviendo.
- **Revisión por la dirección:** Reunión de la gerencia para evaluar el sistema de gestión y decidir mejoras.
- **Rol:** Conjunto de permisos de una persona: qué ve y qué puede hacer.
- **Solo lectura:** Estado de la cuenta sin plan activo: se puede ver y exportar, pero no crear ni modificar.
- **Toma de conocimiento:** Confirmación de que una persona leyó y entendió un documento («Leí y comprendí»).
- **Trabajador:** Persona registrada que lee documentos sin tener usuario.
- **Vigente:** La revisión que se debe usar hoy. Solo hay una por documento.