MANUAL DE USO

# Manual de contratistas y portería

Para el gestor de contratistas y la portería: empresas, requisitos, revisión de documentos, portal, acreditación y control de acceso.

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. Entrar a Dokus
    2. Instalar la app en el celular
    3. Conoce la pantalla
    4. Roles: qué puede hacer cada uno
2. **Contratistas**
    1. Empresas contratistas
    2. Requisitos
    3. Revisar documentos de contratistas
    4. Portal del contratista
    5. Portería
    6. Registro de faena
3. **Trabajadores y lecturas**
    1. Trabajadores
    2. Avance de lecturas
    3. Charlas presenciales
4. **Dudas y palabras clave**
    1. Preguntas frecuentes
    2. Glosario

CAPÍTULO 1

# Para empezar

## 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**. |
| **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. |
| **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

# 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 3

# Trabajadores y lecturas

## 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.

## 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**.

## 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. |

CAPÍTULO 4

# 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.