MANUAL DE USO

Manual del controlador de documentos

Para el encargado de calidad o del control documental: lista maestra, aprobación, distribución, terreno, registros y sistema de gestión ISO.

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. **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
3. **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
4. **En terreno y registros**
    1. Charlas presenciales
    2. Puntos QR
    3. Copias físicas controladas
    4. Registros
    5. Trabajar sin señal
    6. Notificaciones

5. **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
6. **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

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 3

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 4

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 5

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 6

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.