MANUAL DE USO

Manual del lector y del trabajador

Para todo el personal: entrar o usar tu enlace personal, leer y confirmar tus documentos, escanear un QR y trabajar sin señal.

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. El control documental en palabras simples
    2. Entrar a Dokus
    3. Instalar la app en el celular
    4. Conoce la pantalla
2. **Leer y confirmar**
    1. Leer y confirmar tus documentos
    2. Leer con tu enlace personal
    3. Escanear un código QR
3. **En el día a día**
    1. La lista maestra
    2. Publicación y PDF controlado
    3. Trabajar sin señal
    4. Notificaciones
4. **Dudas y palabras clave**
    1. Preguntas frecuentes
    2. Glosario

CAPÍTULO 1

Para empezar

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.

Lo que pide el auditor	Dónde está en Dokus
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**.
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.

Opción	Para qué sirve
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.
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.

CAPÍTULO 2

Leer y confirmar

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.

CAPÍTULO 3

En el día a día

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.

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.

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 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.