



MANUAL DE USO

Manual del cliente del portal

Para los clientes de tu empresa: entrar al portal, ver trabajos y cotizaciones, pedir trabajos, revisar recepciones y descargar archivos.

Versión del 13-10-2026 · docs.sigoo.cl

Este manual se genera desde el centro de ayuda. La versión más reciente siempre está en **docs.sigoo.cl/manuales**.

Contenido

1. Tu portal

1. El portal de clientes

2. Reportar una falla

1. Reportar una falla con el QR del equipo

3. Dudas y palabras clave

1. Preguntas frecuentes
2. Glosario

Tu portal

El portal de clientes

El **portal de clientes** es la página donde ves todo lo que el taller hace para tu empresa: tus trabajos, cotizaciones, equipos, solicitudes, piezas recibidas y archivos compartidos. No necesitas llamar para preguntar cómo va un trabajo.

Entrar

No necesitas contraseña: entras con un enlace que te llega al correo.

- 1 Abre la dirección del portal que te envió el taller (viene en el correo de invitación, en el botón **Entrar al portal**).
- 2 Escribe **Tu correo**.
- 3 Toca **Enviarme un enlace de acceso**.
- 4 Abre el correo que te llega y toca el enlace. **Sirve 30 minutos y una sola vez**.

Si el enlace ya venció, verás «No pudimos iniciar tu sesión»: toca **Pedir un enlace nuevo**. Para salir, toca **Salir**.

📘 Nota

Si no te llega el enlace, revisa el spam. Si sigue sin llegar, pide al taller que revise que tu correo tenga acceso al portal.

Maestranza Demo SpA

Portal de clientes · Minera Cordón Andino SpA

Rodrigo Saavedra [Salir](#)

Trabajos
Solicitudes
Cotizaciones
Equipos
Archivos
Recepciones

En curso Terminados

OT-2026-0075 · Inspección mensual bomba de pulpa · 15-10-2026

En progreso

Etapas: Recepción e inspección · Planta concentradora · BOM-0201 · Bomba de pulpa Warman 8/6 · Entrega estimada 15-10-2026

OT-2026-0073 · Alerta: Vibración alta en bombas de pulpa · Bomba de pulpa Warman 8/6

Pendiente

BOM-0201 · Bomba de pulpa Warman 8/6

OT-2026-0070 · Mantenión de bomba de pulpa — SEL-0201

En progreso

Planta concentradora · SEL-0201 · Sello mecánico bomba de pulpa · Entrega estimada 15-10-2026

OT-2026-0068 · Fabricación de eje a plano — RED-0301

En revisión

Etapas: Control dimensional · Planta concentradora · RED-0301 · Reductor de correa transportadora · Entrega estimada 07-10-2026

OT-2026-0064 · Cambio de rodamientos reductor — ROD-0301

Pausada

Planta concentradora · ROD-0301 · Rodamiento de salida del reductor · Entrega estimada 16-10-2026

OT-2026-0062 · Mantenión de bomba de pulpa — BOM-0201

En progreso

Planta concentradora · BOM-0201 · Bomba de pulpa Warman 8/6 · Entrega estimada 11-10-2026

OT-2026-0058 · Mantenión de bomba de pulpa — MOT-0201

En revisión

Planta concentradora · MOT-0201 · Motor eléctrico bomba de pulpa · Entrega estimada 09-10-2026

OT-2026-0057 · Relleno con soldadura y mecanizado de asiento — RED-0301

Pendiente

Planta concentradora · RED-0301 · Reductor de correa transportadora · Entrega estimada 18-10-2026

OT-2026-0053 · Fabricación de eje a plano — RED-0301

En progreso

Las pestañas

Pestaña	Qué ves y qué puedes hacer
Trabajos	Tus órdenes de trabajo En curso y Terminados . Abre uno para ver su avance y toca Descargar informe para el PDF.
Solicitudes	Los trabajos que pediste y su estado. Desde aquí pides uno nuevo.
Cotizaciones	Las cotizaciones del taller. Las que dicen Esperando tu respuesta se pueden aprobar o rechazar.
Equipos	Tus equipos, ordenados en árbol (planta, línea, equipo y componentes).
Archivos	Lo que el taller compartió contigo: informes, certificados, planos, fotos.
Recepciones	Las piezas que entregaste al taller y las que ya se despacharon, con sus comprobantes.

Solo ves las pestañas que el taller tiene activas.

Aprobar o rechazar una cotización

- 1 Entra a **Cotizaciones** y abre la que dice **Esperando tu respuesta**.
- 2 Revisa el detalle: ítems, **Neto**, **IVA** y **Total**.

- 3 Toca **Aprobar**. Si tienes, escribe el **Nº de orden de compra (opcional)**.
- 4 O toca **Rechazar**, escribe el **Motivo (opcional)** y toca **Confirmar rechazo**.

El taller recibe el aviso al instante. La cotización queda con «Aprobaste esta cotización.» o «Rechazaste esta cotización.».

Pedir un trabajo

Para avisar una falla o pedir una mantención:

- 1 Entra a **Solicitudes** y toca **Pedir un trabajo**. También puedes tocar **Pedir un trabajo** al lado de un equipo, en **Equipos**.
- 2 Si el trabajo es sobre un equipo, elígelo en **Equipo** (es opcional).
- 3 En **¿Qué pasa?**, cuenta qué notaste, desde cuándo y si el equipo sigue funcionando.
- 4 Elige la **Urgencia: Puede esperar, Normal, Alta o Urgente: equipo detenido o riesgo**.
- 5 Si quieres, agrega **Fotos**.
- 6 Envía.

Verás «Recibimos tu solicitud...» con su número (SOL-...). **Te avisamos por correo cada vez que cambie:** cuando la aprueban, si la rechazan (con el motivo) y cuando se convierte en un trabajo.

Pedir un trabajo

Equipo

Q

Buscar por código o nombre...

▼

Opcional: si el trabajo es sobre un equipo, elígelo.

¿Qué pasa? *

Cuenta qué notaste, desde cuándo y si el equipo sigue funcionando.

Urgencia

☐

Puede esperar

☒

Normal

☐

Alta

☐

Urgente: equipo detenido o riesgo

Teléfono

Opcional, por si necesitan llamarte.

Fotos

Tomar foto

Elegir fotos

Opcional, hasta 5 fotos de 8 MB.

Cancelar

Enviar solicitud

Tus piezas en el taller

En Recepciones:

- **Piezas recibidas:** cada pieza que entregaste, con la fecha y su comprobante de recepción en **PDF** (fotos del estado, accesorios, daños y la firma de quien la entregó).
- **Despachos:** lo que el taller ya te devolvió, con su comprobante de despacho en **PDF**.

Archivos compartidos

En **Archivos** ves las carpetas y archivos que el taller compartió contigo.

- Toca una carpeta para abrirla.
- **Ver** abre imágenes y PDF en el navegador.
- **Descargar** baja el archivo.

Si dice «Aún no hay archivos compartidos contigo.», el taller todavía no ha compartido nada.

Reportar una falla

Reportar una falla con el QR del equipo

Cada equipo con etiqueta QR sirve para **pedir un trabajo sin tener cuenta** en Sigoo. Lo puede usar un operador, un guardia o un cliente que está frente al equipo: escanea, cuenta qué pasa y listo. El pedido llega a la [bandeja de solicitudes](#) para que alguien lo revise.

La etiqueta dice «**Escanea para reportar una falla (o hacer un checklist)**». Las etiquetas que ya tenías impresas siguen sirviendo.

Reportar una falla

- 1 Apunta la cámara del celular a la etiqueta QR del equipo y abre el enlace.
- 2 Verás el logo de la empresa, el código y el nombre del equipo.
- 3 Toca **Reportar una falla**.
- 4 Completa:
 - **Tu nombre y Tu correo:** ahí te llegan los avisos.
 - **Teléfono:** opcional, por si necesitan llamarte.
 - **¿Qué pasa?:** cuenta qué notaste, desde cuándo y si el equipo sigue funcionando (al menos 10 caracteres).
 - **Urgencia:** **Puede esperar, Normal, Alta o Urgente: equipo detenido o riesgo.**
 - **Fotos:** toca **Elegir fotos** (hasta 5, de 8 MB cada una).
- 5 Toca **Enviar solicitud**.

Maestranza Demo SpA

Equipo

BOM-0201 · Bomba de pulpa Warman 8/6

Reportar una falla

¿Qué pasa? *

Cuenta qué notaste, desde cuándo y si el equipo sigue funcionando.

Urgencia

- ☐ Puede esperar
- ☒ Normal
- ☐ Alta
- ☐ Urgente: equipo detenido o riesgo

Tu nombre *

Tu correo *

Te avisaremos por correo cada vez que cambie.

Teléfono

Al enviarla verás su número (por ejemplo, SOL-2026-0012) y el botón **Ver el estado**.

Seguir tu solicitud

Te llega un **correo** al recibirla y cada vez que cambia: aprobada, rechazada (con el motivo), convertida en orden de trabajo y cuando esa OT se cierra. Cada correo trae un **enlace de seguimiento** con el estado, la descripción, las fotos y el historial.

Consejo

Guarda el correo: el enlace es la única forma de ver tu solicitud si no tienes cuenta.

Otras opciones de la misma página

- **Hacer checklist:** si la empresa usa el monitoreo, abre el checklist del equipo. Pide entrar con tu cuenta ([Checklists con QR](#)).
- **Ver la ficha del equipo:** solo para quien entra con su cuenta y puede ver equipos.

Si entras con tu cuenta y tienes permiso para pedir trabajos, la solicitud queda a tu nombre y la ves en **Mis solicitudes** ([Pedir un trabajo](#)).

Límites

Para que nadie llene la bandeja desde un QR:

- Cada equipo acepta un número máximo de pedidos sin cuenta al día (10 por defecto; la empresa lo puede cambiar).
- Desde una misma conexión se pueden enviar pocas solicitudes por hora.

Si ves **«Equipo no disponible»**, el equipo está dado de baja o inactivo. Si en vez del botón dice «Para reportar una falla de este equipo, avisa directamente al equipo de mantenimiento», la empresa apagó los pedidos sin cuenta.

Para quien administra

Los pedidos sin cuenta se pueden apagar en la bandeja de solicitudes ([cómo](#)).

Dudas y palabras clave

Preguntas frecuentes

Entrar

¿Cómo entro a Sigoo?

Abre **app.sigoo.cl**, escribe tu **correo** y tu **contraseña** y toca **Entrar**. Más detalle en [Entrar a Sigoo](#).

Olvidé mi contraseña

En la pantalla de entrada toca **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu correo y abre el enlace que te llega (sirve 1 hora). 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 **Configuración > Usuarios**.

¿Puedo entrar con Google o Microsoft?

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

Perdí el celular con la app autenticadora

Al entrar, usa uno de tus **códigos de respaldo** en vez del código de 6 dígitos. Si no los tienes, pide ayuda a tu administrador.

¿Dónde quedó Configuración?

Ya no está en el menú lateral: toca el **engranaje** de la barra superior, junto a la campana. En el celular, entra desde tu menú de usuario (tu foto, arriba a la derecha). Solo aparece si tu rol puede configurar algo. [Más detalle](#).

¿Cómo encuentro rápido una OT o una página?

Usa el buscador de la barra superior o presiona **Ctrl K** (en Mac, **⌘ K**) y escribe el número de la OT, un cliente, un equipo o el nombre de la página. [Buscar y crear](#).

Dice que no tengo permiso o no veo un menú

Lo que ves depende de tu **rol**. Si necesitas algo que no aparece, pídelo a quien administra Sigoo en tu empresa. Ver [Roles](#).

Celular y señal

¿Cómo instalo la app en el celular?

Sigoo se instala desde el navegador: en Android, Chrome › menú › **Instalar app**; en iPhone, Safari › **Compartir** › **Agregar a inicio**. [Paso a paso](#).

¿Para qué sirve el botón «Escanear» del celular?

Lee el código QR de la etiqueta de un equipo o de un punto de control y abre su ficha o su checklist. [Sigoo en el celular](#).

¿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**; o las bloqueaste en el navegador. [Revisa la lista completa](#).

¿Puedo trabajar sin internet?

Sí. Puedes completar etapas y tareas, sacar fotos, comentar, agregar materiales, registrar horas, llenar checklists con QR, pedir trabajos y mover piezas en planta. Se envía todo al volver la señal. Abre lo que vas a usar antes de quedar sin señal. [Cómo funciona](#).

Aparece «Hay una versión nueva de Sigoo»

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

Trabajo diario

No puedo completar la etapa

Revisa:

- Si hay **tareas paralelas** abiertas: la etapa espera a que se cierren todas.
- Si falta un campo **obligatorio**, una **foto** o la **firma**.
- Si un punto **crítico** del checklist quedó **No conforme**.
- Si falta **stock** y tu empresa bloquea el avance.
- Si la etapa es **Solo el asignado** y no estás a cargo.

¿Por qué me pide problema, causa y acción al completar la OT?

Porque es una OT **correctiva** (tiene equipo y no viene de un plan de mantención) y tu empresa dejó los códigos de falla como obligatorios. Puedes usar **Sugerir con IA** y confirmar. [Registrar la falla](#).

Me equivoqué en una etapa ya completada

Pide a un administrador que la **devuelva** a esa etapa para corregirla. [Devolver una etapa](#).

¿Por qué no veo el botón «Descargar PDF»?

El PDF de la OT se habilita cuando la OT está **En revisión** o **Completada**.

Usé menos material del que decía el modelo

Antes de completar la etapa, corrige la cantidad en la línea del material. Si ya se descontó, pide a bodega un **Ajustar**.

Solicitudes, compras y recepción

¿Quien reporta una falla por el QR necesita cuenta?

No. Escanea el QR del equipo, toca **Reportar una falla**, deja su nombre y correo, y sigue el estado con el enlace que le llega. [Reportar con el QR](#).

Alguien está llenando la bandeja con pedidos desde un QR

Quien administra puede apagar los pedidos sin cuenta o bajar el máximo diario por equipo. [Cómo](#).

¿Por qué no puedo aprobar mi solicitud de compra?

Nadie aprueba su propia solicitud (salvo el Administrador) y cada rol tiene un monto máximo. [Aprobar o rechazar](#).

Llegó solo una parte de la compra

Registra lo que llegó: la orden queda **Recibida parcial** y el resto se recibe después. [Recibir una compra](#).

¿Dónde emito la guía de despacho?

En la ficha del despacho, con **Emitir guía de despacho**, si tu empresa tiene la app de facturación electrónica. [Despachar](#).

Equipos y Monitoreo

¿Puedo cargar todos mis equipos de una vez?

Sí, con **Importar desde Excel**, hasta 2000 filas, incluyendo el equipo padre de cada uno. [Importar equipos](#).

¿Por qué no veo Monitoreo?

Es un módulo adicional que se activa por empresa, y además depende de tu rol. [Qué es Monitoreo](#).

¿Puedo leer PLC o sensores que no salen a internet?

Sí, con un **agente local** instalado en la red de la planta. [Agente local](#).

Facturación y archivos

¿Por qué no puedo emitir la factura?

Revisa que la cotización esté **aprobada**, que al cliente no le falten RUT, giro o dirección y que tu rol pueda emitir. [Facturación electrónica](#).

Me equivoqué en una factura

Se anula con una **nota de crédito** y se emite de nuevo. [Anular con nota de crédito](#).

¿Cómo comparto un informe o un plano con mi cliente?

Súbelo a **Archivos** y usa **Compartir con un cliente**: lo verá en su portal. [Compartir con un cliente](#).

¿Cómo muestro las OT del día en la TV del taller?

Crea una **pantalla para TV** y abre su enlace en el navegador de la TV. [Pantallas para TV](#).

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 editar. **No se pierde nada**: al contratar, todo sigue como estaba. [Más detalle](#).

¿Se puede usar Sigoo sin contratar un plan?

Solo durante la **prueba de 14 días**, con todo el plan Profesional. Después se elige un plan; sin plan, la cuenta queda en solo lectura. Los precios están en sigoo.cl.

Dice «Tu empresa no tiene un plan activo»

La prueba terminó o hay un pago pendiente. Un administrador debe entrar a **Plan y facturación** y elegir o reactivar el plan.

¿Mis clientes necesitan una cuenta?

No necesitan contraseña. Ven sus trabajos, cotizaciones, equipos, recepciones y archivos, y piden trabajos, en el [portal de clientes](#), con un enlace que les llega al correo.

Otra ayuda

No encuentro lo que busco

Usa el **buscador** de arriba en esta página. Si no aparece, consulta con quien administra Sigoo en tu empresa, o escríbenos desde sigoo.cl.

Glosario

- **Adjuntos de la operación:** Archivos subidos en OT, cotizaciones, equipos y checklists. Se ven también en Archivos, sin copiarse.
- **Agente local:** Programa que se instala en la planta, lee equipos de la red interna y envía los datos a Sigoo.
- **Anomalía:** Valor que se aleja de lo habitual del equipo en sus últimos 30 días.

- **App:** Extensión que se instala desde Configuración > Apps, como la facturación electrónica.
- **Aprobación:** Visto bueno de un jefe que algunas etapas necesitan antes de seguir.
- **Archivos:** La biblioteca de la empresa en Sigoo: carpetas, documentos, planos, fotos y los adjuntos de las OT y los equipos.
- **Bodega:** Lugar donde se guarda el stock. Una empresa puede tener varias.
- **Checklist:** Lista de puntos a revisar en una etapa, o formulario que se llena en un punto con QR. Cada punto es Conforme, No conforme o No aplica.
- **Componente:** Equipo o pieza que pertenece a otro (por ejemplo, el motor de una bomba) y hereda su cliente.
- **Cotización:** Propuesta de precio para el cliente. Si la aprueba, puede convertirse en OT.
- **Críticidad:** Importancia de un equipo: A (crítico), B (importante) o C (menor). Sugiere la prioridad de sus OT.
- **Crítico (punto):** Punto del checklist que, si falla, bloquea la etapa o la devuelve y avisa con urgencia.
- **Despacho:** Salida de una o varias piezas de un cliente (DES-AAAA-NNNN), con la firma de quien retira.
- **Detención:** Tiempo en que un equipo no estuvo operando (DET-AAAA-NNNN). Puede ser planificada o por falla.
- **Detenida (OT):** OT activa que lleva varios días sin movimiento.
- **Devolver una etapa:** Reabrir una etapa ya completada para corregirla.
- **Disponibilidad:** Porcentaje del tiempo planificado en que el equipo estuvo operativo.
- **Documento tributario (DTE):** Factura, boleta, nota de crédito o guía de despacho emitida ante el SII.
- **Equipo:** Máquina o pieza que atiende el taller, con su ficha, historial y QR. Se ordenan en árbol: planta, línea, equipo y componente.
- **Especialidad:** Oficio de una persona (torno, soldadura...). Ayuda a asignar tareas.
- **Etapas:** Cada paso de una OT (evaluación, reparación, prueba...). Avanzan en orden.
- **Evidencia:** Fotos o archivos que respaldan lo que se hizo.
- **Familia de equipo:** Tipo de equipo que define qué se mide en Monitoreo, sus unidades, metas e indicadores.
- **Fuente de datos:** De dónde llegan los datos de un equipo en Monitoreo: MQTT, Modbus TCP, webhook o carga manual.
- **Guía de despacho:** Documento tributario electrónico que acompaña el traslado de las piezas. Se emite con la app de facturación.
- **Mantención programada:** Plan que crea solo las OT de mantención preventiva.
- **Medidor:** Contador de uso de un equipo, como el horómetro.
- **Modelo:** Plantilla con las etapas, campos y materiales de un tipo de trabajo.

- **Monitoreo:** Módulo de Sigoo que junta lo que miden los equipos, con alertas que abren OT, checklists con QR y tableros.
- **MCP:** Forma de conectar un asistente de inteligencia artificial externo (como Claude) a Sigoo.
- **MTBF:** Tiempo medio entre fallas. Mientras más alto, mejor.
- **MTTR:** Tiempo medio de reparación. Mientras más bajo, mejor.
- **No conforme:** Respuesta de un checklist fuera de lo esperado. Puede abrir una OT.
- **Nota de crédito:** Documento tributario que anula o corrige una factura o boleta ya emitida.
- **Orden de compra:** Pedido formal al proveedor (OC-AAAA-NNNN), con PDF y envío por correo.
- **OT (orden de trabajo):** Registro de un trabajo, desde que llega hasta que se entrega.
- **Pantalla para TV:** Enlace privado, de solo lectura, que muestra el trabajo del día en una TV del taller.
- **Pendiente de facturar:** Documento preparado en Facturación que espera que alguien lo emita.
- **Pareto de fallas:** Lo que más falla, ordenado de mayor a menor, con el porcentaje acumulado.
- **Portal de clientes:** Página donde tu cliente ve sus trabajos, cotizaciones, equipos, recepciones y archivos, y pide trabajos.
- **Punto con QR:** Equipo o lugar con una etiqueta QR que abre sus checklists.
- **Recepción:** Registro de una pieza o equipo que entrega un cliente (REC-AAAA-NNNN), con fotos, firma y comprobante.
- **Regla de alerta:** Lo que Monitoreo vigila y lo que hace al cumplirse: abrir una OT, avisar, enviar un correo o un webhook.
- **Reposición:** Sugerencia diaria de compra para los materiales bajo su stock mínimo.
- **Rol:** Conjunto de permisos de una persona: qué ve y qué puede hacer.
- **Sin conexión:** Trabajar sin señal. Sigoo guarda lo que haces y lo envía al reconectar.
- **Solicitante:** Rol que solo puede pedir trabajos y ver los suyos.
- **Solicitud de compra:** Pedido interno de materiales (SC-AAAA-NNNN) que se aprueba según el monto.
- **Solicitud de trabajo:** Pedido de un trabajo (SOL-AAAA-NNNN) que mantenimiento aprueba, rechaza o convierte en OT.
- **Solo lectura:** Estado de la cuenta sin plan activo: se puede ver y exportar, pero no crear ni editar.
- **Tablero:** Pantalla de Monitoreo con gráficos e indicadores elegidos por la empresa.
- **Tarea paralela:** Parte de una etapa que hace otra persona al mismo tiempo.
- **Te toca:** Etiqueta de las OT donde tienes la etapa en curso o una tarea.
- **Ubicación:** Sucursal, taller o bodega de la empresa.

- **Ubicación en planta:** Lugar por donde pasa una pieza de cliente: patio, bodega de recepción, taller o listo para despacho.

Sigoo · Manual del cliente del portal · sigoo-manual-cliente.pdf